ENSEMBLE

Chaussée de Haecht 51 1210 Bruxelles P003487

POUR LA SOLIDARITÉ, CONTRE L'EXCLUSION Quadrimestriel - nº 108 - novembre 2022

Digitalisation: des processus de déshumanisation Pauvreté:

au-delà des chiffres **Énergie:**

la libéralisation KO, mais debout

sommaire

édito

« Digital par défaut, non! Humain par défaut, oui! » 3

dossier les organismes de paiement

- Menaces sur les organismes de paiement du chômage 4
- MR: haro sur les chômeurs et les organisations syndicales 5
- Non, l'indemnisation du chômage n'enrichit pas les syndicats
- CSC Bruxelles: chômeurs sans allocations et services inaccessibles
- OP fermé, chômeur.euse.s en colère 14
- N. Tas et P. Vansnick: « Nous avons reconnu les difficultés »
- A. Bertulot : « C'est un métier de contact »
- 28 Le parcours (du combattant) d'une demande d'allocations
- Mission impossible de service public ?
- Une histoire qui fait sens 41

44 Quand le MR veut porter atteinte au pluralisme des médias

46 La précarité sur les planches et les écrans

50 CPAS et organismes de paiement du chômage : des solutions... et des problèmes

digitalisation

- 54 Numérisation rime avec déshumanisation
- **62** « Bruxelles numérique » : une mesure discriminatoire
- **63** GSARA: Numérisation des services publics

pauvreté

- 64 Comprendre « Ce qui nous arrive »... pour ne plus subir!
- 69 Les chiffres (et un peu les lettres) de la pauvreté
- 72 La pauvreté à Bruxelles en 2021



énergie

- **76** L'évolution des prix de l'énergie et des protections sociales à Bruxelles
- 79 L'accès à l'énergie à Bruxelles dans un contexte de crise
- **84** La libéralisation KO, mais toujours debout

Une publication du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion et du Collectif solidarité contre l'exclusion -Bruxelles Asbl / Collectif solidariteit tegen de uitsluiting Brussels vzw Chaussée de Haecht 51, 1210 Bruxelles, 02 / 535 93 50.

Rédacteurs en chef:

Arnaud Lismond-Mertes (arnaud@asbl-csce.be)

Yves Martens (yves@asbl-csce.be)

Secrétaires de rédaction :

Yves Martens Isabelle Philippon (isabelle.philippon@asbl-csce.be)

Ont participé à ce numéro :

Denis Desbonnet, Gérald Hanotiaux, Arnaud Lismond-Mertes. Yves Martens, Marie-Caroline Menu, Isabelle Philippon. Paul Vanlerberghe

Dessins:

Manu Scordia (www.manuscordia.blogspot.com)

Mise en page :

Fabienne Lichtert (www.fabiennelichtert.be)



Imprimerie: Bietlot

Remerciements: Christian Nauwelaers pour sa relecture attentive

Editeur responsable: Arnaud Lismond Chaussée de Haecht 51, 1210 Bruxelles

Le contenu des articles n'engage que leur(s) auteur(s).

Ensemble! est mis à disposition suivant la licence Creative commons CC-BY-SA. Tous les articles peuvent librement être reproduits à condition de mentionner la source.



Le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl a été reconnu en tant qu'association d'éducation permanente par la Fédération Wallonie-Bruxelles inscrivant son action dans l' axe 3,2; soit la production d' analyses et d'études.

Ce numéro a été réalisé en collaboration



avec le CSCE - BXL asbl / CSTU - Bru vzw.



Zuid-Europese lidstaten willen Europese energiemarkt hervormen

89 Femmage: Irène Kaufer, notre sorcière tant aimée

ENSEMBLE Nº108 NOVEMBRE 2022

WWW.FNSEMBLE.BE

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

« Digital par défaut, non! Humain par défaut, oui! »

Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

e 8 septembre, à l'appel de Lire et Écrire Bruxelles, et avec le soutien de nombreuses associations (dont le Collectif solidarité contre l'exclusion), environ sept cents personnes se sont rassemblées pour protester contre la dématérialisation des services au public et pour des guichets accessibles à tous (Lire p. 54). En cause : beaucoup de services publics ferment leurs portes aux usagers et sont de plus en plus difficilement accessibles, renvoyant ceux-ci à des procédures digitales en ligne. Certains ont espéré qu'après l'expérience de la crise sanitaire du Covid 19, le « monde d'après » serait plus solidaire. Erreur. De nombreuses administrations qui avaient fermé leurs guichets dans le contexte de la crise sanitaire peinent à les rouvrir ou envisagent de les réduire, en promouvant l'accès en ligne. A la motivation sanitaire se substitue désormais, mezzo voce, la motivation budgétaire.

Les administrations ne sont pas seules en cause. Cette même tendance s'observe également dans le secteur privé. Alors que les problèmes et les litiges sont nombreux, il n'existe pratiquement plus de guichet permettant de rencontrer un agent représentant son fournisseur de gaz et d'électricité, et même leur accessibilité téléphonique est devenue problématique (*Lire p. 79*). Les banques ont elles aussi, dans une moindre mesure, refermé leurs guichets, désormais souvent accessibles seulement sur rendez-vous. A Bruxelles, la CSC Bruxelles tarde également à rouvrir ses guichets de paiement des allocations de chômage (*Lire p. 22*) et semble promouvoir le remplacement des interactions humaines par des interactions digitales.

Sur le terrain, le résultat est catastrophique. Non seulement une partie importante de la population a des difficultés à se servir de façon pertinente de la communication digitale, mais beaucoup se perd de la qualité des échanges lorsque l'on passe d'une communication humaine en face à face à une communication digitalisée. Les plus faibles sont les plus durement frappés, relégués à une position de citoyens de seconde zone. Derrière ces choix de développement de l'administration se trouvent des choix politiques implicites par rapport aux classes sociales considérées comme normales ou problématiques. Au même moment où la lutte contre le « non recours aux droits » est de mieux en mieux reconnue comme devant retenir toute l'attention des pouvoirs publics, leurs gestionnaires remettent en cause l'investissement dans les guichets et dans l'accueil du public par des humains. C'est alors vers l'associatif que se tournent une partie des

« déconnectés », et certains services associatifs sont désormais débordés de demandes qui devraient être traitées directement par les services publics et par rapport auxquelles ils se trouvent sollicités pour prendre un rôle de médiateur, si pas de substitut par rapport à l'administration. Le tout au détriment de leur propre mission.

La dynamique va plus loin. Au nom d'une fausse vision de la modernité, baptisée « transition numérique » ou « simplification administrative », un avant-projet d'ordonnance est actuellement en discussion au sein du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, qui tendrait à faire de la digitalisation et de la « simplification » des procédures administratives des objectifs en soi, à poursuivre partout et toujours, indépendamment de toute question sur leur pertinence, de l'avis de l'administration concernée et de celui des usagers (*Lire pp. 58 et 62*). Un tel projet de réforme, qui serait imposé dans une dynamique *top - down*, par voie législative

Des choix politiques implicites par rapport aux classes sociales considérées comme normales ou problématiques

et sans aucune étude préalable ni prise en compte des problèmes réels rencontrés par les administrations et leurs usagers, est très inquiétant. En particulier pour le quart de la population bruxelloise qui est déjà peu ou prou dans une situation de décrochage social (*Lire p.* 54).

Après la crise sanitaire et dans le contexte des nouveaux problèmes que pose la crise des prix de l'énergie (Lire pp. 76 et 79), nous avons besoin d'un investissement renforcé dans la cohésion sociale. Et cela ne peut se faire qu'à travers le maintien d'un accès humain aux services publics et sociaux, et le maintien de leur présence sur le territoire. C'est maintenant qu'il faut s'opposer à ce que les pouvoirs publics se désengagent, désertent le territoire, déshumanisent leurs contacts avec les citoyens et contribuent ainsi à leur désaffiliation, le tout au nom d'un discours e-modernisateur complètement hors sol. Sans quoi, il ne restera, demain qu'à pleurer sur le « communautarisme » des uns, l'abstentionnisme électoral ou le vote d'extrême droite des autres. \square

MENACES SUR LES ORGANISMES DE PAIEMENT DU CHÔMAGE

Sous-financés par le gouvernement fédéral et remis en cause dans leur légitimité par le MR, les organismes de paiement de chômeur.euse.s des syndicats sont mis sous pression.

Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

urant la crise du Covid et particulièrement en 2020, l'assurance chômage a démontré à quel point elle était essentielle pour amortir les pertes d'emploi et les crises. L'assurance chômage et ses administrations ont, avec difficultés, fait face. Le tout a été émaillé d'épisodes chaotiques et parfois dramatiques pour les demandeurs d'emploi, dont des files interminables devant des organismes de paiement, des erreurs, des retards, etc.

En 2020, le nombre de dossiers introduits à l'ONEm pour le paiement d'une allocation a ainsi passé le cap des trois millions, alors qu'il n'était avant la crise sanitaire que d'environ 1,8 million. C'est dire le choc subi par la population et l'effort qui a été fourni par l'ONEm et par les organismes de paiement (OP) des allocations de chômage. Ces derniers s'en trouvent pourtant mal récompensés. En effet, en même temps qu'il lançait une nouvelle charge contre les chômeur.euse.s, en faisant inscrire dans le programme du MR la limita-

tion dans le temps (deux ans) des allocations de chômage, le président du MR a mis son parti en ordre de bataille contre les organisations syndicales, en revendiquant le fait de les exclure de tous les organes de gestion de la Sécurité sociale

et du marché de l'emploi (ONEm, Forem, Actiris, instances d'avis...). Et tout d'abord en leur retirant leur rôle d'organismes de paiement des allocations de chômage (Lire p. 5) pour le confier uniquement à la CAPAC, la caisse de paiement qui actuellement ne traite que les dossiers des chômeur.euse.s non syndiqué.e.s. Le projet de société « libéral » de M. Bouchez est clair : des travailleur.euse.s, avec ou sans emploi plus « libres » sur le marché du travail, c'est-à-dire moins organisés collectivement au niveau syndical pour défendre leurs droits. Ces prises de positions s'inscrivent dans la perspective des élections de 2024. Mais les organismes de paiement syndicaux subissent déjà aujourd'hui un travail de sape plus insidieux. En effet, en novembre 2012, le gouvernement Di Rupo (PS, CD&V, MR, SP.a, Open VLD, cdH) a décidé de réduire significativement le montant octroyé par l'ONEm aux OP pour le travail qu'ils effectuent. En outre, la flexibilisation du marché du travail et la complexification des dossiers (Lire p. 28) ont rendu leur traitement de plus en plus complexe et chronophage. Pourtant, jusqu'ici, aucun gouvernement fédéral n'a donné suite aux demandes syndicales de revalorisation structurelle des moyens mis à la disposition des OP. (Lire p. 40.)

Sans organisations syndicales fortes, pas d'assurance chômage forte

L'organisation de ce service devient déficitaire pour les organisations syndicales, qui se trouvent dès lors incitées à adapter les moyens qui y sont dédiés à ceux qu'elles reçoivent, avec parfois de lourdes conséquences pour la qualité du service. La fermeture de tout accès physique aux services chômage de la CSC Bruxelles, qui s'est prolongée au-delà de la crise du

Covid jusqu'au moment d'écrire ce dossier, s'explique en grande partie par ce contexte financier. Deux rassemblements ont été organisés au cours de cette année devant les locaux de la CSC Bruxelles pour protester contre cette fermeture

(Lire p. 9), tandis qu'un groupe de « Chômeurs.ses CSC en colère » s'est constitué pour faire entendre leur voix (Lire p. 14.) Nancy Tas (la nouvelle présidente de l'Alliance CSC Bruxelles et Brabant flamand) et Philippe Vansnick (Secrétaire fédéral CSC), qui assument notamment la responsabilité de l'organisme de paiement de la CSC bruxelloise, nous ont donné leur point de vue sur la crise que celui-ci traverse et la façon dont ils entendent en sortir. (Lire p. 22.) Un point de vue complété par celui d'un délégué syndical du personnel de la CSC travaillant dans un centre de service bruxellois (Lire p. 25.) Un évidence en ressort : sans financement et personnel suffisant, il ne peut y avoir de service de qualité.

La fermeture de tout accès physique aux services chômage de la CSC Bruxelles

Le sous-financement actuel de la mission d'organisme de paiement des organisations syndicales (Lire p. 37) s'inscrit dans le schéma classique qui précède la liquidation d'une entreprise ou d'un service public(que) : diminuer les moyens, laisser chuter la qualité de ses services jusqu'à ce que ses utilisateurs eux-mêmes revendiquent qu'elle passe la main. La construction d'une assurance chômage telle qu'elle s'est développée en Belgique est pour l'essentiel l'œuvre des organisations syndicales. Le maintien de leur contact avec les travailleur.euse.s durant les périodes de chômage s'est

fait à travers leur rôle d'organisme de paiement (Lire p. 41), qui est l'une des explications de la force qu'elles ont aujourd'hui, et du poids qu'elles détiennent encore pour la défense des travailleur.euse.s avec ou sans emploi. Puisse ce dossier soutenir les sans-emploi qui exigent de leur syndicat qu'il remplisse correctement son rôle d'OP et, en même temps, apporter une contribution utile à la défense du maintien de ce rôle aux syndicats, qu'ils ne pourront à terme conserver que s'ils reçoivent les moyens nécessaires pour offrir un service de qualité. 🗖

MR: HARO SUR LES CHÔMEURS ET LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Le Mouvement Réformateur propose un nouveau « contrat sociétal » qui passe par la fin des allocations de chômage après deux ans et la suppression du rôle des organisations syndicales dans le paiement des allocations.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

e 23 octobre 2022, le Mouvement Réformateur (MR) tenait un congrès dans le but d'actualiser son programme électoral pour « doter la Belgique d'un projet porteur d'avenir, ambitieux et empreint de liberté à l'aube de son bicentenaire, en 2030 » et de préparer son positionnement pour les élections de 2024. Cette réunion était notamment dédiée aux politiques sociales et à l'emploi. Au-delà de la proposition d'une (à ce stade, très vague) « allocation de base » vouée à « remplacer la multitude d'allocations sociales actuelles », le MR a décidé

d'adopter, à travers ce congrès, un programme ouvertement antichômeur.euse.s et antisyndical.

Limiter les allocations de chômage à deux ans

À ce titre, le point de programme le plus marquant adopté par ce congrès est sans doute le fait de « limiter les allocations de chômage dans le temps pour les personnes âgées de moins de 55 ans et conditionner leur versement, ainsi que celui du revenu d'intégration (RI), après deux ans, à une formation dans un métier en pénu-

rie ou à une forme de travail au bénéfice de la communauté, afin de maintenir leur employabilité » (I). Le MR rejoint ainsi les positions du Vlaams Belang, de la N-VA et du VLD sur la limitation dans le temps des heu... n'oublie la shoto.. tomber dans la dépendance les chercheuses et 🗸

allocations de chômage. Mais aussi celle des Engagés (ex cdH) dont le « Manifeste pour une société régénérée », adopté en mai 2022, propose de « limiter les allocations de chômage à une période de deux ans consécutifs pour éviter de faire

chercheurs d'emploi » (2). La Fédération des entreprises de Belgique avait récemment également formulé une proposition similaire, couplée à une régionalisation, de « limiter les allocations de chômage dans le temps au niveau fédéral, après quoi le budget libéré pourra être uti-

lisé par les Régions pour une véritable activation. (...) Le chômage de longue durée (plus de deux ans par exemple) devrait également être géré au niveau régional, avec la responsabilisation que cela implique et les objectifs nécessaires à poursuivre » (3). Nous avions déjà attiré l'attention sur le fait qu'une telle proposition (régionaliser les allocations de chômage de « longue durée ») avait

déjà fait l'objet de discussions entre la direction de la N-VA et celle du PS, en juillet 2020, à un moment où les deux formations exploraient les possibilités de former un gouvernement fédéral dont elles seraient l'axe (4). Après le vote du Congrès du MR, il y a donc aujourd'hui un large axe de force patronal et politique (Voka, FEB, Vlaams Belang, N-VA, VLD, Engagés et MR) en faveur d'une limitation à deux ans des

l'ensemble de la collectivité. Toutefois nous n'appliquerions pas cette mesure après 55 ans, car nous savons qu'il est difficile de retrouver du travail au-delà d'un certain âge. » Mais n'est-ce pas une sorte de chasse aux chômeurs, cette limitation? « Non, je ne le pense pas », a répondu la

« Limiter les allocations

de chômage dans

le temps, c'est

une volonté du MR »

députée : « Le chômage a perdu de son sens ses dernières décennies, il faut absolument lui rendre une logique assurantielle, qui permet une protection la plus optimale et la plus large possible lorsqu'un accident de carrière intervient. Personne n'est à l'abri. Il faut également lui rendre une logique d'activation, en incitant plus fortement le demandeur d'emploi à se tourner vers des mécanismes

d'insertion. Cela permettra également à des organismes de formation tels que le Forem ou Actiris de se concentrer vers le demandeur d'emploi qui est le plus proche du travail. »

Retirer aux organisations syndicales tout rôle dans l'assurance chômage

Une autre proposition programmatique adoptée par le MR vient compléter cette volonté d'instaurer une limitation dans le temps des allocations, celle de « mettre un terme à l'implication des organisations syndicales et patronales dans la gestion des institutions publiques, dont le paiement des allocations de

> Le député Daniel Bacquelaine (MR) a défendu la mesure en en euphémisant la portée : « On doit revoir le rôle un peu confus des organisations syndicales dans notre pays. Puisque les syndicats reçoivent beaucoup d'argent public pour payer les allocations de chômage, nous pensons qu'il faudrait transférer ces sommes à la CAPAC, c'est-à-dire à une organisation indépendante des partis politiques. Prévoir plus d'accès direct et digital des citoyens aux services de l'État. On pourrait aussi revoir le rôle des mutuelles dans cette optique-là. Les syndicats participent également en tant que gestionnaires à toute une série d'institutions publiques, dans le secteur de l'emploi, de la formation et des pensions.

dicales et patronales désinvestit le politique. N'y-a-t-il pas là une confusion des rôles? Surtout lorsque l'on voit que ce sont les organisations syndicales qui gèrent la CAPAC, qui est un organisme concurrent des syndicats eux-mêmes pour la gestion des allocations de chômage. Il y a là une confusion des rôles dont il faut sortir aujourd'hui. ». À travers cette mesure, l'ambition du MR est donc double. Il s'agit de couper les chômeur.euse.s de leur lien avec les organisations syndicales pour mieux casser l'assurance chômage. Mais il s'agit également de mettre fin à la cogestion paritaire du marché de l'emploi, des organismes de Sécurité sociale et des organismes de formation professionnelle, de même qu'il conviendrait d'écarter les mutuelles de la gestion de l'assurance maladie invalidité.



allocations de chômage (avec des variations au niveau des modalités d'application et des mesures d'accompagnement), qui espère faire adopter cette mesure après les élections de 2024.

La députée Anne Laffut a présenté cette proposition au congrès des libéraux en ces termes : « Limiter les allocations de chômage dans le temps, c'est une volonté du MR. Nous sommes le seul pays en Europe à ne pas limiter dans le temps les allocations de chômage. L'objectif est donc de les limiter au-delà de deux années. Pour continuer à les percevoir, il faudrait alors s'inscrire dans une formation en pénurie ou effectuer une forme de travail qui bénéficie à

WWW.ENSEMBLE.BE

« On doit les sortir »

Dans un débat public qui a précédé ce congrès du MR, son président, Georges-Louis Bouchez, n'a pas hésité à étayer de façon plus large cette proposition antisyndicale : « Aujourd'hui, il y a un vrai problème dans notre pays avec les syndicats et les mutuelles, qui sont les intermédiaires pour la distribution de l'argent public. Ils n'ont aucune légitimité démocratique, ils n'ont aucune responsabilité devant le Parlement et pourtant ils se substituent à l'État dans la gestion des deniers publics. Je trouve que c'est une anomalie qui est le fruit de l'histoire, mais qui n'a plus aucune raison d'exister aujourd'hui. » Et celui-ci de poursuivre : « Il faut flexibiliser le travail. Le nœud du problème de tout ça, et la raison pour laquelle on ne peut pas faire des réformes en Belgique, c'est parce qu'aujourd'hui les caisses sont gérées par des mutuelles et des syndicats. À chaque fois que le gouvernement fédéral doit prendre une décision, il doit l'envoyer pour avis aux partenaires sociaux, alors qu'on sait très bien à l'avance la réponse qu'ils vont faire. On perd des mois, puis après le PS est sous pression parce que les partenaires sociaux n'ont pas eu d'accord entre eux. Si le Job deal qu'on a décidé l'année passée, qui est un truc minimaliste, n'est toujours pas voté un an plus tard, c'est parce qu'on a perdu un temps dingue dans des salamalecs et des simagrées, alors qu'on savait très bien avant de prendre une décision que la FGTB ne serait pas d'accord avec nous. (...) On passe notre temps à négocier avec des gens qui n'ont pas de légitimité démocratique. Ça ne veut pas dire qu'ils n'ont pas de légitimité ou d'utilité. Ils sont là pour protéger les travailleurs. Très bien, mais pour protéger les travailleurs, ils n'ont pas besoin de négocier à la même table que celle du gouvernement. Ils ne sont quand même pas là pour négocier l'argent public. Si on veut réformer, il y a une série d'acteurs comme ceux-là dont on doit diminuer le poids. Leur poids excessif amène un conservatisme qui

n'est plus tenable. (...) Les syndicats ne doivent plus cogérer la Sécurité sociale, ils ne doivent plus siéger au Comité de gestion du Forem, qui doit être dirigé par le pouvoir politique. Il faut que le ministre de l'Emploi puisse intervenir en permanence sur la gestion du Forem. Aujourd'hui ce n'est pas le cas, ce sont les syndicats qui décident de la facon dont on alloue les moyens. Le

rôle noble des syndicats, c'est de défendre les travailleurs, c'est de revendiquer, c'est de manifester, de faire des propositions. Ce n'est pas de gérer l'argent de l'État. On doit les sortir de toute une série de caisses de gestion, au même titre que les organisations patronales ou que les mutuelles. » (5)

« Ca leur permet d'avoir des adhérents »

Et le président du MR d'expliquer pourquoi il tient absolument à retirer aux syndicats la mission du paiement des allocations de chômage : « Les syndicats nous disent que le paiement des allocations de chômage leur « coûte de l'argent ». Ils viennent pleurer devant nous en indiquant qu'ils « rendent service à l'État ». Personne ne pose la question : comment un syndicat pourrait-il mener une activité qui lui coûte de l'argent et continuer à le faire? Si vous menez une activité déficitaire depuis plus de cinquante ans, à un moment, il y a la faillite. Chez les syndicats, non, ça ne se passe pas comme ça, car ce qu'ils oublient de vous dire, c'est que payer des allocations

de chômage, ça leur permet d'avoir des masses de personnel supplémentaire, et on ne vérifie pas si ce personnel ne fait que payer des allocations de chômage. Ça leur permet surtout d'avoir des adhérents et des cotisants d'une façon hyperartificielle. Il y a deux millions et demi de personnes qui sont membres d'un syndicat en Belgique. J'aimerais bien les sonder pour savoir s'ils ont véritablement la volonté d'aller battre le pavé dans des manifestations. Quand les syndicats disent qu'ils ont réuni 100.000 personnes à Bruxelles, en activant tous leurs copains, dont des associations subventionnées par l'argent public, il faut rapporter ce chiffre à leur nombre de membres. Moi, je pense que 100.000 manifestants par rapport à 2.500.000 membres, ça montre qu'il y a un décalage entre le nombre d'adhérents et celui de véritables militants.

Aujourd'hui, à chaque fois qu'il y a un chômeur en plus dans notre pays, les syndicats touchent de l'argent. À chaque individu : parce que le logiciel informatique est le même,

> parce que le nombre de gens pour traiter 500 dossiers ou 3.000 dossiers n'est pas fondamentalement différent, puisque beaucoup de choses sont automatisées. Ce qu'il faut retenir de tout cela, ce n'est pas que les organisations syndicales font mieux, c'est que s'il n'y avait qu'une seule caisse de paiement, ça coûterait beaucoup moins cher. »

fois qu'il y a un malade en plus, les mutuelles touchent de l'argent. À chaque fois que vous remettez quelqu'un au travail, ni l'un ni l'autre ne touchent un euro. Où est leur motivation et leur intéressement? On dit que « Quand les syndicats paient les allocations de chômage, ça coûte moins cher à l'État » : grande légende urbaine ! (Lire p. 40.) En fait, c'est vrai qu'aujourd'hui l'organisme de paiement qui coûte le moins cher par chômeur pour le paiement des allocations de chômage, c'est la CSC. Le deuxième c'est la FGTB et le troisième, c'est le syndicat libéral, et le dernier c'est la CAPAC. Vous savez pourquoi? Il suffit de regarder le nombre de gens qu'ils indemnisent. Le syndicat qui indemnise le plus de chômeurs, c'est la CSC, le deuxième c'est la FGTB, le troisième c'est le syndicat libéral, le dernier c'est la CAPAC. Les syndicats ont découvert l'économie d'échelle! Plus vous indemnisez des gens, moins ça vous coûte cher par

« Chaque fois qu'il y a

un chômeur en plus,

les syndicats touchent

de l'argent »

Emporté par l'élan de sa charge antisyndicaliste, le président du MR n'a pas hésité à passer des interprétations tendancieuses (et comportant déjà des erreurs) au registre de la diffusion de pures fake news. « Pour l'anecdote », a-t-il indiqué, « la CAPAC est gérée par la FGTB. Quand on nous explique que la CAPAC, c'est l'État, c'est totalement faux. L'État fait un marché public pour donner en gestion sa caisse de paiement à un opérateur. Et il se fait que cet opérateur c'est la FGTB. Et donc vous avez compris pourquoi ils n'ont vraiment aucun intérêt à faire fonctionner la CAPAC. » Une contrevérité manifeste, pour ce qui concerne l'attribution de la gestion de la CAPAC à la FGTB à travers un marché public, qui lui a valu une réponse sous la forme d'une lettre ouverte intitulée « Non, l'indemnisation du chômage n'enrichit par les syndicats » (Lire p. 8) (6) de la part de Mateo Alaluf (ULB), qui avait dû subir les diatribes antisyndicales de M. Bouchez lors de ce débat public auquel il avait été invité.

⇒ Faire front ensemble ou perdre en ordre dispersé

La non-limitation dans le temps des allocations de chômage est, avec l'indexation des salaires, l'un des acquis fondamentaux du monde du travail en Belgique. Pour y mettre fin, le MR et le patronat sont manifestement prêts à tout, et au besoin à un bashing antisyndical. Le positionnement du MR sur ce point doit être pris très au sérieux. Il a au moins le mérite de souligner un triple fait. Il n'y aura pas de défense forte des droits des travailleur.euse.s avec emploi sans défense forte de l'assurance chômage. Il n'y aura pas d'organisations syndicales fortes sans lien avec les chômeur.euse.s et sans défense forte de ceux-ci. Il n'y aura ni défense des chômeur.euse.s forte ni défense forte des travailleur. euse.s avec emploi sans organisations syndicales fortes. Plus que jamais l'unité des travailleur.euse.s avec et sans emploi ainsi que leur organisation et leur mobilisation au niveau syndical sont indispensables pour préserver les acquis sociaux. La droite et le MR l'ont bien compris. Puissent les forces de gauche le comprendre également et faire front pour leur défense. □

- (1) Congrès du MR, « Un nouveau contrat sociétal, social et fiscal », 23.10.22.
- (2) Le cdH, « Manifeste pour une société régénérée », mai 2022, p. 140.
- (3) FEB, « Horizon 2030, Vision pour un avenir meilleur pour la Belgique », mai 2022.
- (4) Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE), « Capituler et régionaliser les allocations de chômage ? », *Ensemble !* n°106, décembre 2021.
- (5) G.-L. Bouchez, au débat public sur le revenu universel de base, du 19.09.22.
- (6) Publiée dans Le Vif, 10.10.22.

LETTRE OUVERTE À GEORGES-LOUIS BOUCHEZ

NON, L'INDEMNISATION DU CHÔMAGE N'ENRICHIT PAS LES SYNDICATS

Mateo Alaluf, professeur honoraire de l'ULB

près avoir participé à un débat avec Georges-Louis Bouchez, le professeur honoraire de l'ULB Mateo Alaluf revient sur l'une des affirmations du président du MR concernant la FGTB, la CAPAC et l'indemnisation du chômage par les syndicats (1).

Cher Monsieur Bouchez,

Vous avez eu l'amabilité de m'inviter à intervenir lors d'une conférence sur l'allocation universelle, le 19 septembre dernier à Lasne.

Durant cette conférence, en abordant les thématiques des syndicats, des mutuelles et de la Sécurité sociale, vous avez particulièrement visé les syndicats qui, dans leur fonction d'organismes de paiement des allocations de chômage, s'enrichiraient par l'argent public versé généreusement par l'État.

Vous avez d'emblée rejeté l'argument selon lequel les frais de gestion des dossiers sont moins élevés lorsqu'ils sont traités par les syndicats que par la CAPAC, organisme public créé à cet effet. Il ne s'agirait, selon vous, que d'un artifice résultant de l'économie d'échelle dont bénéficieraient les syndicats. Comme ceux-ci traitent un plus grand nombre de dossiers, le coût en serait naturellement moindre.

S'il est vrai que la CSC et la FGTB, en raison du nombre de leurs affiliés, ont un grand nombre de dossiers, le syndicat libéral (CGSLB) traite un nombre moins élevé que la CAPAC avec des frais de gestion qui demeurent toujours beaucoup moins élevés. Le paiement du chômage par l'intermédiaire des organisations syndicales coûte donc beaucoup moins cher à la collectivité quand il est assuré par les syndicats que par l'organisme public.

Vous avez ajouté que les syndicats auraient intérêt à maintenir leurs membres au chômage pour continuer à percevoir les frais administratifs pour la gestion de leurs dossiers. Or, les affiliés au chômage paient une cotisation dérisoire à leur syndicat, alors que s'ils occupaient un emploi, la cotisation serait bien plus élevée que la somme versée pour la gestion d'un dossier chômage.

Vous avez ensuite sorti de votre chapeau une révélation ignorée de tous : par le biais d'un marché public remporté par la FGTB, la CAPAC serait

WWW.ENSEMBLE.BE

désormais gérée par la FGTB. Dès le lendemain de la conférence, je vous ai adressé en conséquence par écrit la question suivante :

« J'ai été surpris lorsque vous avez affirmé que suite à un appel public, la FGTB aurait pris le contrôle de la gestion de la CAPAC. À ma connaissance, la CAPAC a déjà fait appel à des soutiens techniques externes mais n'a jamais confié sa gestion à une société extérieure. Je n'ai pas connaissance non plus qu'un tel marché public ait jamais été attribué à la FGTB. Je vous serais reconnaissant si vous pouviez me donner des précisions à ce propos. Quel marché public concernant la CAPAC aurait-il été attribué à la FGTB? Vous comprendrez l'importance que j'attache à votre réponse compte tenu de vos allégations vis-à-vis des offices syndicaux de payement des allocations de chômage».

Il n'y a jamais eu de marché public concernant la gestion de la CAPAC remporté par la FGTB. Comme toutes les autres institutions de la Sécurité sociale, la CAPAC est soumise à la gestion paritaire. Les comptes des organismes de paiement des syndicats sont publics, ont un statut juridique particulièrement contraignant et sont contrôlés par les auditeurs de l'ONEm et de la Cour des Comptes. L'indemnisation du chômage n'enrichit pas les syndicats mais au contraire, ceux-ci doivent combler le déficit de leur caisse chômage en raison de l'insuffisance des frais d'administration qui leur sont

Lorsque l'expression de divergences d'opinion légitimes dégénère en allégations mensongères, c'est le débat public qui est déconsidéré

chichement consentis. Les organisations syndicales restent cependant très attachées à leur fonction d'organisme payeur pour assurer un service à leurs adhérents et préserver un lien au moment où ceux-ci perdent leur emploi. Comble de l'absurde : l'intérêt des syndicats n'est pas d'avoir plus de chômeurs à indemniser, mais plus de travailleurs à organiser pour assurer l'amélioration de leurs conditions de vie et de travail.

Lorsque l'expression de divergences d'opinion légitimes dégénère en allégations mensongères, c'est le débat public qui est déconsidéré.

Veuillez accepter, cher Monsieur Bouchez, mes sentiments distingués. □

CSC BRUXELLES: CHÔMEURS SANS ALLOCATIONS ET SERVICES INACCESSIBLES

Le jeudi 15 septembre 2022, quelque trois cents manifestants se sont réunis devant différents locaux de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC) pour revendiquer la réouverture de ses centres de services bruxellois.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

ors de la manifestation contre la dématérialisation des services au public (*Lire p.* 54), une semaine avant l'action à laquelle nous nous intéressons ici, la fermeture des centres de services chômage de la CSC Bruxelles avait déjà été abordée. Face à l'impossibilité de communiquer avec un humain dans plusieurs administrations du pays, de visu ou même par téléphone, une travailleuse sociale s'y emparait du micro pour déclarer que « ces problèmes d'inaccessibilité, que ce soit dans les CPAS qui deviennent très peu accessibles, ou dans un syndicat, cela signifie que les gens ne touchent pas leurs revenus et ne peuvent payer leur loyer. Si on ne paye pas son loyer, on se retrouve en justice de paix. Tout ca a des conséquences graves sur les populations. C'est un vrai scandale. Les travailleurs sociaux sont usés, parce qu'ils font le travail à la place des administrations ».

La Confédération des syndicats chrétiens (CSC), les Belges ont en général tendance à apercevoir son logo dans les rues, ornant vareuses et casquettes portées par ses affiliés lors de manifestations... Les choses sont différentes ici. En cette belle journée de septembre, si certains des manifestants les arborent bien, ces verts logos sont plutôt visibles, en grand, sur les façades des bâtiments pointés par les manifestants. La situation n'est pas banale, que se passe-t-il donc... ? Explications et plongée dans une mobilisation de rentrée, à la rencontre des différents publics mobilisés.

⁽I) Cette lettre ouverte a été publiée dans *Le Vif*, le 10.10.22 et est reprise ici avec l'aimable autorisation de l'auteur.



« Je te paie ton chômage lundi », allusion bien sûr au sticker « Je te rembourse lundi » qu'on a vu fleurir un peu partout à Bruxelles !

⇒ Des travailleurs sociaux en lutte

À l'initiative du rassemblement de ce 15 septembre, nous trouvons un collectif nommé « Travail social en lutte », constitué depuis juin 2021. Depuis plus d'un an, ce groupement de travailleurs sociaux attire l'attention sur les vifs problèmes rencontrés au sein de leurs professions. Le groupe s'est fait connaître par une carte blanche, publiée en octobre 2021 et signée par près de 230 professionnels du secteur social. « Les travailleuses et travailleurs sociaux, déjà fort sollicités et sous-financés, sont débordés de demandes de personnes qui n'arrivent pas à contacter des services pour introduire des demandes d'aides et accéder à leurs droits. Qu'il s'agisse de remplir sa déclaration fiscale, obtenir un certificat de vaccination, bénéficier d'une aide Covid, d'une bourse d'études, ouvrir son droit au chômage ou changer de domicile, un nombre croissant de démarches de la vie quotidienne passe par le numérique, laissant de côté une partie importante de la population. » (I)

Constats implacables : au lieu de faciliter la vie, la numérisation enfonce certains dans des problèmes multiples, avec en bout de course une exclusion sociale accrue et une précarité extrême. Pour pouvoir s'en sortir aujourd'hui: « Les obstacles sont nombreux: prix des installations et abonnements, maîtrise de la langue écrite, complexité des applications rendues nécessaires (création d'adresse e-mail, installation d'un lecteur de carte d'identité, scan de documents...), sans compter que de nombreux formulaires demandent des connaissances spécialisées. ». Les actes quotidiens de ces travailleurs, au sein de leurs services, doivent dans l'urgence pallier le désengagement de certaines administrations, au détriment du travail pour lequel ils sont à l'origine mandatés. « Il est temps de prendre un peu de hauteur et de corriger le tir. Il n'est pas acceptable que l'exercice de droits fondamentaux soit conditionné à l'utilisation d'un ordinateur et que l'exclusion numérique exacerbe l'exclusion sociale.

La dématérialisation ne peut se poursuivre en invisibilisant une grande partie de la population et des réalités sociales. Nous ne serons pas les sous-traitants permettant à ces services de fonctionner à moindres frais en se déchargeant de leurs missions sur nos secteurs! L'accès aux services essentiels doit rester direct et personnalisé. » (2) Le collectif, dans cette carte blanche, annonçait la tenue prochaine de différentes actions. L'une d'elle a eu lieu quelques jours plus tard devant la Direction des allocations d'études de la Fédération Wallonie Bruxelles, dont le service d'introduction des demandes de bourses n'était plus accessible au public. (3) Les étudiants ont alors été confrontés à la suppression des contacts humains pour accomplir ces démarches fondamentales pour la poursuite de leur parcours d'étude... Suppression accompagnée de tous les problèmes administratifs liés à cette fermeture.

L'action du 15 septembre s'inscrit dans la suite de ces initiatives des travailleurs sociaux car, oui, les centres de services de la CSC Bruxelles ne se comportent pas autrement avec leur public. L'appel à mobilisation du jour joue ironiquement sur la nécessité de « fêter » un anniversaire, celui de la fermeture de l'accès aux services pour les chômeurs : trente mois. « Appel aux travailleuses et travailleurs sociaux, à ceux et celles qui savent ce que s'indigner veut dire, et à vous tous et toutes qui jouissez du droit à une Sécurité sociale à hauteur de votre dignité. Travail social en lutte - Belgique fait escale à Schaerbeek pour célébrer 30 mois de la fermeture des

La numérisation enfonce certains dans les problèmes, avec en bout de course une exclusion sociale accrue et une précarité extrême

guichets de la CSC Bruxelles. Nous nous réunirons d'abord devant le centre de service de Schaerbeek pour lequel - de source interne - est prévue une fermeture définitive, c'est-à-dire qu'il ne sera même plus possible d'y déposer ses papiers. Ensuite, nous nous rendrons en cortège jusqu'au siège de l'organisation, où nous avons demandé à être reçus par les responsables : Marie-Hélène Ska [secrétaire générale] et Marc Leemans [président]. Faisons-nous entendre. »

Pour les chômeurs, principaux concernés par cette action-ci, l'appel à manifester est clair : cette situation les « entraîne de plus en plus vers la précarité. Alors que le syndicat est censé être un filet de sécurité contre cette précarité, contacter le service chômage de la CSC est aujourd'hui un véritable parcours de combattant. Ces personnes s'adressent alors à nous, les services sociaux, pour tenter de les contacter via

une adresse mail réservée aux travailleurs sociaux... Nos permanences sont par conséquent surchargées de demandes pour contacter le syndicat. De ce fait, le service chômage de la CSC Bruxelles nous met dans une position de sous-traitant tout en nous empêchant de remplir nos missions ». (4)

Une fermeture qui perdure

Arrivé sur place, les calicots revendicatifs sautent aux yeux, par leur impact clair et efficace, mais aussi parfois par une réjouissante inventivité. « Une

honte! », « Contre la dématérialisation des services », « 30 mois de fermeture de la CSC, ça suffit, non ? », « Chômeurs en colère », « Non aux robots, oui aux humains ». « Je demande que le service soit ouvert comme avant le Corona », « Nous voulons des contacts humains », « Je demande que quelqu'un réponde quand je téléphone au syndicat »,

« ENTER : Nous voulons rentrer ici », « DELETE : Nous refusons que des métiers disparaissent », « Tire ton plan, nous on tire au flanc », ou encore « Pour faire le travail à notre place, il suffit d'installer notre app' ». Une affiche collée sur la façade montre la Secrétaire générale de la CSC sous la phrase « Je te paie ton chômage lundi », allusion bien sûr au sticker « Je te rembourse lundi » qu'on a vu fleurir un peu partout à Bruxelles ! Assis au sol, contre la façade du syndicat, un homme fait la manche... Sous sa main tendue, une pancarte placée contre un bol à monnaie annonce : « En attendant la réponse de la CSC. »

Une membre de Travail social en lutte prend la parole : « Nous sommes nés en juin 2021, lors de la deuxième vague de la pandémie, période pendant laquelle nous, travailleuses sociales et travailleurs sociaux de première ligne, nous sommes retrouvés complètement isolés et submergés. Nous avons continué à recevoir les personnes en difficulté sociale quand toutes les autres portes leur étaient fermées. Nous avons dû travailler dans l'urgence, avec les moyens du bord et sans aucune reconnaissance ou considération. Nous avons aussi été les témoins privilégiés de constats qu'il nous fallait dénoncer : la quasi-totalité des services publics, parapublics et privés ont compté sur la numérisation pour rester accessibles, oubliant ainsi toute une partie de la population, dont les publics précarisés. L'exclusion numérique venant ainsi exacerber l'exclusion sociale. »

Elle poursuit en énumérant les tâches réalisées durant la pandémie, sans avoir été mandatés pour ce faire. « Nous avons rempli : des déclarations d'impôts, des demandes de bourses d'étude, des demandes d'allocation loyer, d'allocations de chômage... Nous avons fait des démarches bancaires, avons pris des rendez-vous en ligne, téléchargé et imprimé des documents pour et avec chaque personne qui sont venues dans nos services sociaux. Nous étions submergés de travail et au bord de l'épuisement. Mais nous tenions bon car nous pensions que cette situation était passagère. » Mais non, signalet-elle, une fois les cafés rouverts et les compagnies aériennes à nouveau en activité, les portes des

centres de services de la CSC Bruxelles, elles, sont restées fermées ! Il ne s'agit pourtant pas d'aller boire un verre, ou de partir en vacances, mais de remplir des missions fondamentales donnant droit à des revenus de survie.

Cette action du 15 septembre vient après une première mobilisation concernant la CSC, qui n'a manifestement pas entraîné de changements dans le chef du syndicat. « Nous étions déjà venus devant la CSC Bruxelles le 8 février 2022 pour lui faire part

A la sortie de la crise Covid, les portes des centres de services de la CSC Bruxelles, elles, sont restées fermées

des situations dramatiques que cette situation avait engendrées. Six mois plus tard, la situation reste inchangée. Nombre de personnes sont restées des mois entiers sans aucun revenu, car elles n'avaient pas obtenu un formulaire, ou n'avaient simplement pas signé au bon endroit. Ce genre de situation ne serait pas arrivée si elles avaient eu un humain devant elles pour les accompagner dans leurs démarches. La mystérieuse désintégration des services face au coronavirus n'est pas justifiable sur le long terme. On l'a assumée comme on a pu, mais là : stop ! Puisque apparemment il est étrangement plus à la portée des petits services sociaux de s'équiper, qu'à celle des grandes enseignes comme les banques, les administrations communales, régionales et fédérales, nous sommes ici pour dire : cher syndicat, chère CSC, vos répondeurs téléphoniques, vos mails automatiques et vos centres fermés, ça suffit. »

Faute de réouverture des centres de services, les travailleurs sociaux et les chômeurs ont bien dû revenir signaler leur colère. Le rôle d'organisme de paiement des allocations de chômage des syndicats, propre à la Belgique et ici clairement défaillant, est évidemment primordial dans la vie des chômeurs. Les affiliés sans emploi n'auraient-ils aucune importance pour leur organisme de paiement? Nous le savons, en Belgique les organisations syndicales sont de grosses structures, parfois traversées de tensions internes, dans une organisation complexe et non monolithique. Cela étant dit, cette réalité n'excuse en rien le caractère scandaleux de la situation, bien au contraire... Par contre, ça peut expliquer la présence de certains syndicalistes parmi les manifestants. Cette situation inédite fournit en effet cette scène d'apparence surréaliste de manifestants aux logos verts de la CSC, rassemblés devant un centre de service de la CSC Bruxelles, pour contester les actes de leur propre organisation. Dans sa structure, le syndicat organise et soutient les chômeurs dans un groupe de Travailleurs sans emploi (TSE), encadrés de responsables du syndicat. Ces derniers ont interpellé plusieurs fois la hiérarchie de leur organisation au sujet de l'inaccessibilité des centres de services et déclarent avoir essayé de faire \nearrow

bouger les choses en interne. Après trente mois de blocage, ils n'ont semble-t-il plus d'autre choix que de rejoindre les rangs des travailleurs sociaux et des chômeurs en colère.

Organisme de non-paiement

Pour décrire la situation dans laquelle se trouvent les personnes, un chômeur en colère prend la parole. « Je suis moi-même chômeur depuis juin. J'ai rentré mon C4 et mes documents comme il fallait, le 5 juillet, et je n'ai eu aucune nouvelle de la CSC jusque début septembre. J'ai dû appeler des copains qui travaillent à la CSC en leur demandant de voir où en était mon dossier. J'ai finalement reçu mon chômage

Faute de réouverture des centres de services, les travailleurs sociaux et les chômeurs ont bien dû revenir signaler leur colère

le 7 septembre... Deux mois plus tard! Cela veut dire que pendant deux mois je n'ai eu aucun revenu. Je ne suis pas le seul et franchement mon cas n'est pas le pire, des gens attendent leur chômage depuis trois, quatre, cinq mois. À ce titre-là, j'ai décidé de lancer un groupe de chômeurs qui sont en colère, aussi, vis-à-vis de la CSC. On a rassemblé des témoignages, collés sur le centre de services pour montrer la réalité de ce que représente la fermeture de ces centres. Ils émanent de gens dans une galère pas possible, sans revenus et vivant dans la précarité. Qu'un syndicat place les gens dans la précarité, c'est absolument scandaleux! »

Face à cette situation gravissime, le soutien des membres présents de la CSC est clair. Ils soulignent par ailleurs la situation difficile des travailleurs en interne. Le permanent TSE Bruxelles, Lazaros Goulios, prend la parole. « Je propose qu'on applaudisse aussi pour les travailleurs qui sont à l'intérieur du centre de services, et qui font un travail difficile pour l'instant. Aussi curieux que cela puisse paraître, je dis cela et je travaille à la CSC... Nous, comité des TSE de la CSC Bruxelles, sommes présents ici pour vous rejoindre dans votre combat. Nous avons pris position avec vous, car nous considérons que le droit à des allocations de chômage est essentiel. »

La parole revient ensuite au président des TSE de la CSC Bruxelles, José Gonzalez, « Depuis deux ans, nous nous battons pour que ces centres rouvrent, physiquement. Nous aidons les demandeurs d'emploi avec notre action "Gardons le contact". Nous avons aidé les gens qui pleuraient, parce qu'ils n'arrivaient plus à nourrir leurs enfants. Avec le MOC (NDLR. Mouvement ouvrier chrétien) nous leur avons donné des enveloppes, pour les soutenir, et nous demandons l'ouverture des centres de services! Ici il y a des travailleurs que nous avons rencontrés encore ce lundi: ils devraient être onze, ils ne sont que trois! Il est très difficile pour eux de tenir à jour tous les dossiers. Ils se sont exprimés, ils nous ont dit leur souffrance, les larmes aux yeux... Deux étaient prêts

à pleurer. Eux ne sont pas responsables, les responsables ne sont pas ici, les responsables de ces centres et de cette nouvelle gestion se trouvent au siège général. Merci de votre présence. » Bigre.

Il faut en effet tenir compte de la charge de travail causée par la crise Covid et l'explosion du chômage temporaire qu'elle a provoquée, même si les problèmes préexistaient à cette crise. (Lire l'interview d'un délégué du personnel p. 25.) Travail social en lutte est bien conscient de ces tensions et problèmes, et tenait à préciser dans son appel : « Nous ne sommes bien entendu pas ici contre les travailleuses et travailleurs des services chômage qui

connaissaient déjà des conditions de travail difficiles avant la crise, mais nous voulons leur dire que ce n'est pas en fermant la porte de leurs centres aux chômeurs que leurs conditions de travail vont s'améliorer. Nous les encourageons par ailleurs à revendiquer des conditions de travail dignes pour elles et eux, et les personnes qu'ils et elles accompagnent. » Comme le signale le président des TSE plus haut,

puisque les responsables de cette situation et de cette « nouvelle gestion » sont au siège central du syndicat, les manifestants en prennent la direction.

Le « siège » du siège

Sur la route vers le siège central, les riverains en rue, aux fenêtres ou sur le pas de la porte, regardent étonnés et parfois amusés ce groupe de trois cents personnes s'élancer dans les rues, les pas scandés par une bande son originale et tonitruante : « Bîîîp. Pour le français, tapez un. Voor het Nederlands, druk twee », annonce suivie d'une jolie musique d'attente... Au siège de la CSC, Philippe Vansnick, Secrétaire fédéral, accueille le groupe. (Lire son interview p.22.) « Bonjour à toutes et à tous, je vais peut-être vous étonner, mais quelque part je suis content de vous voir... Je suis responsable de la CSC à Bruxelles, donc je vis aussi les difficultés. Quand j'ai pris connaissance de votre mobilisation, nous avons demandé à Marc Leemans, le président de la CSC, et Ann Van Laer, sa Secrétaire nationale, qui sont donc les boss, entre guillemets, de la CSC, de vous rencontrer et vous écouter. »

La suite est moins banale. « Je voudrais premièrement remercier les membres fâchés, parce qu'en général quand on est fâché on quitte et on va ailleurs... Mais vous, vous êtes fâchés, vous venez nous le dire, et vous restez dans notre maison. Vous êtes vraiment de bons militants. J'espère, après avoir parlé ensemble, qu'on aura trouvé une solution pour améliorer les choses, que vous resterez encore longtemps avec nous pour améliorer les droits des travailleuses, travailleurs et allocataires sociaux. Ensemble on va vous écouter et essayer de vous exposer notre plan. » Ces propos sont moyennement appréciés par les chômeurs présents. À la colère d'être non considérés, d'être sans revenu durant des mois, situation connue depuis au minimum la précédente manifestation sept mois plus tôt, « une autre colère s'est ajoutée, celle d'être pris pour des idiots », nous signale une chômeuse. Par ailleurs, certains

chômeurs sans revenus ont bien entendu désiré quitter la CSC, mais ont dû renoncer devant... les difficultés administratives ! (Lire l'article p. 28). Un membre de la délégation des manifestants réplique « Nous sommes décidés à obtenir la réouverture de tous les centres de service, il n'y a plus de discussion à avoir autre que celle-là. Les gens ont besoin de remplir leur frigo et de rencontrer des êtres humains, c'est ça qu'on veut faire passer comme message. »

Vers une sortie digne...?

Le lendemain de l'action, dans la presse, une des organisatrices rend compte de la rencontre, et des engagements pris par Marc Leemans. Si, après la première action de février, aucun accord ni promesse n'avaient été trouvés, la CSC n'a plus jugé cette fois opportun de jouer le blocage. Nora Poupart, assistante sociale, coordinatrice d'un service social et membre de Travail social en lutte, explique que « Les responsables de la CSC ont reconnu qu'il y avait bien un problème à Bruxelles au niveau des traitements des demandes. Les gestionnaires pensaient pouvoir rattraper leur retard, mais ce ne fut pas le cas. » Après cet exposé de la situation, assez logiquement les manifestants ont engagé une discussion sur de nécessaires solutions. « La CSC s'est engagée à garder ouverts cinq centres à Bruxelles. Mais également, ils ont annoncé que du personnel supplémentaire allait être recruté. » (5) (Lire l'interview des responsables syndicaux p.22). Pourrait-il en être autrement, venant d'une organisation syndicale?

« Ici il y a des travailleurs que nous avons rencontrés encore ce lundi : ils devraient être onze, ils ne sont que trois! »

Nous en sommes là des questions soulevées par cette mobilisation inédite, lorsque quelques jours plus tard Lazaros Goulios, le permanent TSE cité plus haut, prend la parole lors d'un débat public. (6) « Nous avons pu interpeller en interne pour réclamer la réouverture des centres de services. Évidemment, tout syndicat chrétien qu'on est, on peut prêcher en interne mais ça ne permet pas d'ouvrir toutes les portes... » Il confirme l'effet finalement payant de la mobilisation des chômeurs en colère et de Travail social en lutte, « Du fait que ça vienne de l'extérieur, du fait que ça soit médiatisé, cette résistance a commencé à faire en sorte que des éléments de la machine, des éléments du système ne continuent plus à oppresser, d'une certaine façon, les personnes qui ont besoin d'aide et qui ont besoin d'être soutenues. Dans leur citoyenneté, dans leur dignité, et dans ce qu'elles sont au quotidien, à savoir des hommes et des femmes qui doivent subvenir à leurs besoins ou aux besoins de leur famille, de leurs enfants, payer tout ce qu'elles doivent payer dans le système dans lequel nous sommes. » Si les modalités de réouverture sont qualifiées par ce permanent comme n'étant pas



Certains chômeurs ont bien entendu désiré quitter la CSC, mais ont dû renoncer devant... les difficultés administratives !

celles souhaitées, la mobilisation lui semble malgré tout gagnante : « Ça peut paraître minimal, ça peut paraître pas grand-chose, mais ce pas grand-chose pourra permettre de systématiser, organiser et peut-être même politiser cette démarche-là. Et de faire en sorte qu'on puisse peut-être ouvrir encore plus, encore mieux, et de permettre un accueil digne pour ces personnes et pouvoir répondre à leurs questions. Pouvoir faire en sorte qu'on puisse même peut-être les accueillir comme un syndicat devrait les accueillir, et ne pas organiser une forme d'insécurité sociale. »

Si certains services publics suppriment des travailleurs et suivent le mouvement de la fuite en avant numérique, on pourrait légitimement attendre une autre dynamique de la part d'une organisation syndicale, tant pour le respect des publics précaires que pour celui des conditions de travail dignes pour ses travailleurs. \square

^{(1) «} Le numérique laisse de côté une partie trop importante de la population », *La Libre Belgique*, 25 octobre 2022.

⁽²⁾ Idem

⁽³⁾ Lire notamment Caroline Fixelles, « Numérisation : 'Les travailleurs sociaux ne seront pas les sous-traitants des autres services' », L'Avenir, 28 octobre 2021.

⁽⁴⁾ Tract « ACTION. Fête pour les 30 mois de fermeture de la CSC à Bruxelles! », *Travail social en lutte*, septembre 2022. Signalons que si cette action est spécifiquement axée sur la CSC, les échos émanant des chômeurs au sujet des autres organismes de paiement ne sont pas louangeurs pour autant. Tant à la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CA-PAC) qu'au syndicat socialiste, la FGTB (Fédération générale du travail en Belgique), si des bureaux sont ouverts et accessibles, les retards de paiement sont également parfois d'actualité.

^{(5) «} Les membres du collectif Travail Social en Lutte ont rencontré le président de la CSC », *BX1 avec Belga*, *16 septembre 2022*.

⁽⁶⁾ Débat organisé par le Collectif solidarité contre l'exclusion, au Cinéma Aventure, après le film « En marche, l'homme machine », de Alain Eloy, Pierre Lorquet, Luc Malghem, Sabine Ringelheim et Pierre Schonbrodt, 2022. Le film retrace les derniers jours de Martin Grenier au sein du Service Emploi Chômage, avant l'automatisation du contrôle et de l'exclusion des chômeurs. (*Lire p. 46*).

OP FERMÉ, CHÔMEUR.EUSE.S

A travers le groupe Facebook « Chomeurs.ses CSC en colère», des travailleurs.euses sans emploi de la CSC Bruxelles expriment les drames causés par l'interminable fermeture de leur organisme de paiement (OP). Et ils s'organisent pour faire valoir leurs droits.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

n 2020, la CAPAC, l'organisme de paiement OP) des allocations de chômage pour les personnes non syndiquées, avait été complètement débordée par l'afflux de « nouveaux chômeur. euse.s » durant les périodes de confinement, en lien avec l'explosion du chômage temporaire (1). L'inaccessibilité de ses services avait privé d'allocations de nombreux chômeur.euse.s. Cela avait donné lieu à la création d'un groupe Facebook : « Les oublié.e.s de la CAPAC » où un certain nombre de ceux-ci se retrouvaient pour exprimer leur détresse, dénoncer publiquement la situation,

échanger des informations, des « tuyaux » pour tenter de comprendre ce qui bloquait leur dossier et enfin décrocher le « Graal », le paiement effectif des allocations auxquelles ils avaient droit. En août 2022, un nouveau groupe Facebook de sans emploi a vu le jour, « Chomeurs.ses CSC en colère, organisonsnous », à l'occasion de la fermeture prolongée (au-delà des confinements sanitaires) des centres de services de la CSC-ACV Bruxelles qui assurent le paiement des allocations de chômage. Au fil des échanges de ce groupe, se dessine un panorama des conséquences dramatiques pour ces chômeur.euse.s de la fermeture prolongée des centres de services de leur OP: démarches administratives kafkaïennes, mépris institutionnel, sentiment d'abandon,

> dans leur organisation syndicale, pertes de droits et d'allocations,

Comme on le découvre à la lecture des échanges du groupe, « Chomeurs.ses CSC en colère » n'a pas été qu'un lieu de libre expression des problèmes rencontrés, il est également le creuset d'un embryon d'organisation collective de chômeurs et d'élaboration de revendications vis-à-vis de leur propre organisation syndicale dans sa mission d'organisme de paiement. Le groupe n'est bien entendu

représentatif de l'ensemble des chômeurs de la CSC Bruxelles, et certainement pas des milliers de chômeur.euse.s payés à temps et « content.e.s » du service qui leur est rendu. On n'y trouve pas de contributions de travailleuses en titres-services de travailleurs de la construction, pourtant



NOVEMBRE 2022 WWW.FNSFMBLE.BF

EN COLÈRE

très concernés par le service chômage, pour des paiements d'allocations complémentaires ou pour du chômage lié aux intempéries, etc. On n'y trouve pas non plus celles et ceux qui n'écrivent pas (facilement) en français, tandis que les artistes ou les enseignants sont surreprésentés. En outre, ce que chacun y exprime n'est pas nécessairement

« La Vérité », mais plutôt la perception qu'il en a, parfois juste mais aussi parfois fausse ou partielle. Cependant, même s'ils ne sont pas représentatifs de tous et toutes, ces messages le sont pourtant de quelque chose et comportent leur « part de vérité ». Qu'y trouve-ton au juste ? On le lira ci-dessous. Y donner un large écho dans

ce dossier est pour nous une façon de marquer notre soutien à ces chômeurs et chômeuses qui se sont autoorganisés collectivement pour faire entendre leurs voix. Petite lumière d'espoir dans cette situation bien noire, après le rassemblement du 15 septembre 2022 devant ses locaux (*Lire p. 9*), la direction de la CSC Bruxelles et de l'OP ont accepté de rencontrer régulièrement une délégation de « Chomeurs.ses CSC en colère » pour discuter des problèmes collectifs rencontrés par les affiliés et des réponses prévues par la CSC. À ce stade, il est encore trop tôt pour juger si la concertation sera ou non réellement fructueuse.

« Nous exigeons que la CSC prenne ses responsabilités »

Sur Facebook, la description du groupe « Chomeurs. ses CSC en colère » résume son objet : « La CSC ne répond plus de rien : la situation devient de plus en plus dramatique, de nombreux.ses chômeur.ses ne sont pas payés car la CSC n'assure pas un suivi correct des dossiers de chômage. Plus aucune nouvelle par mail, impossible de les joindre par téléphone, bureaux fermés... Que fait la CSC?! Nous n'en pouvons plus et exigeons que la CSC prenne ses responsabilités. »

Le premier post publié, daté du 17.08.22, est lapidaire. « Plus de rendez-vous disponibles depuis deux mois à la CSC Molenbeek. » Quelques jours plus tard, la description d'un problème d'accessibilité se fait plus précise, si pas technique. « Salut, la CSC-ACV Brussel/Bruxelles. Le 29 juin dernier, je remets ce fameux document C3TP dans la boîte aux lettres de ton tristement fantomatique centre de « services » de Schaerbeek. Nous sommes le 10 août et je n'ai toujours pas reçu les allocations correspondantes, alors qu'en temps normal, tout était traité en 2 à 3 jours. Peut-être tu as perdu le document? C'est pas grave, ça arrive. Mais pourquoi ne pas me le dire en répondant à l'un des 15 e-mails envoyés? Je peux te le renvoyer par mail, easy.

Non, tu ne dis rien. Comme tu ne m'as pas dit qu'il fallait que je remette un document C1 pour la réouverture des mes droits complets. J'ai évidemment corrigé le tir mais apparemment, et depuis juillet donc, ce document, ainsi que mon C4 et la preuve d'inscription Actiris, n'ont toujours pas atteint les bureaux de RVA-ONEm. Et donc évidemment, pas de statut d'artiste pour le mois de juillet non plus. Le mois d'août se déroule et rien ne semble bouger, malgré les nombreux appels à la centrale pour faire part de mon incompréhension quant à ce retard mais surtout ce manque total de communication. Une des charmantes personnes que j'ai eue au téléphone m'a même dit de me tourner vers le CPAS si je n'étais pas satisfait. Car non je ne suis pas satisfait, et je ne pense

pas être le seul quand je parcours les pages et les groupes Facebook. »

« On m'a même ditde me tourner versle CPAS si je n'étaispas satisfait »

« Monsieur s'est retrouvé plusieurs mois sans revenus. »

Suit, le 23.08.22, le témoignage d'une travailleuse sociale : « Je suis assistante sociale et accompagne un travailleur sans emploi affilié à la CSC. Il a eu

un accident en novembre 2021 et a donc bénéficié de la mutuelle pendant quelque temps. Lorsque son incapacité a pris fin, monsieur a voulu retourner au chômage. Nous avons essayé d'appeler, en vain, de nombreuses fois la CSC pour savoir quelles démarches entreprendre. Monsieur a rendu, via la boîte aux lettres, les documents qu'on supposait devoir rendre, mais ne pouvions avoir aucune confirmation quant au fait que les démarches avaient bien été correctes. La demande n'a pas été prise en compte car la mutuelle avait oublié de clôturer le dossier de son côté. La CSC n'a cependant, à aucun moment et d'aucune manière, communiqué ce refus. Monsieur a donc remarqué qu'il ne percevait aucun

revenu à la fin du mois, mais, à nouveau, impossible de savoir quelle en était la raison puisque la CSC n'est pas joignable ni par mail, ni par téléphone. Après quelques semaines d'essais pour se renseigner sur la raison du nonpaiement, c'est en se renseignant auprès d'Actiris que monsieur a finalement compris l'erreur. Une fois la situation réglée auprès de la

" Puisque la CSC n'est pas joignable ni par mail, ni par téléphone »

mutuelle, une nouvelle demande a été introduite via la boîte aux lettres CSC. Monsieur était déjà sans revenus depuis deux mois. Entre-temps, nous avons tenté plusieurs fois de prendre rendez-vous avec la CSC. Nous avons finalement obtenu un rendez-vous téléphonique, trois semaines plus tard, auprès du seul guichet qui proposait des rendez-vous. A deux jours du rendez-vous, un simple mail est envoyé : « Vous avez pris rendez-vous via le formulaire web pour une question ne concernant pas le chômage. Or après vérification, votre question concerne le chômage et le guichet syndical ne peut donc pas vous aider. Par conséquent, nous ne vous téléphonerons pas. Votre rendez-vous est annulé. » Trois semaines d'attente, pour rien. Nous réussissons à prendre un nouveau rendez-vous en ligne, encore trois semaines plus tard. Le jour du rendez-vous, personne ne 🗸

nous a appelés. Monsieur s'est retrouvé plusieurs mois sans revenus et dans l'incertitude totale sur la démarche à suivre, une situation provoquant de grandes angoisses. En tant qu'assistante sociale n'intervenant, a priori, pas sur ces questions, toutes ces démarches m'ont pris énormément de temps.».

« Organisons-nous »

Peu après paraît sur la page du groupe l'appel à un rassemblement, le 15 septembre, devant les bâtiments de la CSC (Lire p. 9) : « (...) Cela fait 30

« Lorsque par miracle on parvient finalement à avoir quelqu'un au bout du fil, cette personne semble ne rien pouvoir faire »

mois que les centres de services de la CSC sont fermés. Les affiliés de la CSC qui ont des questions ou des soucis avec leur dossier n'arrivent pas à contacter leur syndicat - les appels au call center sont répondus par une joyeuse musique d'attente. Des personnes ne reçoivent pas les allocations chômage auxquelles elles ont droit, et se retrouvent parfois des mois sans aucun revenu et sans réponse de leur syndicat. Ce qui les entraîne de plus en plus vers la précarité. Alors que le syndicat est censé être un filet de sécurité contre cette précarité, contacter la CSC est aujourd'hui un véritable parcours de combattant. (...) En 2020, la fermeture s'expliquait encore par les mesures sanitaires et l'explosion du nombre de demandes. Deux ans plus tard, la CSC prétend qu'elle n'a pas les moyens nécessaires pour le traitement des dossiers de chômage. Cette réponse est aussi insuffisante qu'injustifiée alors que d'autres organismes de paiement sont ouverts depuis bien longtemps. La CSC doit faire des choix politiques: elle doit renforcer les équipes débordées des centres de services et investir pleinement dans l'accompagnement des affiliés sans emploi. Aujourd'hui la CSC fait tout le contraire en utilisant les demandeurs d'emplois comme variable d'ajustement pour faire des économies. Cette

situation est inacceptable et ne peut durer plus longtemps. Les affiliés en ont marre! (...). »

Suit, le 04.09.22, un post qui interpelle directement le Secrétaire fédéral de la CSC Bruxelles. « Cher Philippe Vansnick, Je suis membre de la CSC depuis une bonne dizaine d'années. Travailleur intermittent dans le cinéma, je dispose du « statut d'artiste » :

quand je ne suis pas salarié, je vis avec des allocations de chômage qui me sont versées par l'intermédiaire de mon syndicat. Comme n'importe quel chômeur, lorsque mon syndicat ne me verse pas mes allocations, je ne sais ni payer mon loyer, ni mes factures, ni ma nourriture. Nous sommes le 4 septembre et je n'ai toujours pas touché mes allocations du mois de juillet. Vous admettrez que ce n'est pas une situation confortable et que tout le monde n'a pas la chance d'avoir des amis ou une famille qui peuvent prêter main-forte en cas de coup dur. Où est le problème ? J'ai effectué les démarches habituelles pour le versement de mes allocations. L'ONEm m'a répondu qu'à leurs yeux mon dossier est en règle : c'est à la Acv-CSC Brussel/Bruxelles que ça coince. Le problème, c'est que la CSC Bruxelles n'a plus de permanences ouvertes à ses affiliés. Le problème, ce n'est pas seulement qu'en procédant de la sorte elle aggrave la fracture numérique,

c'est qu'elle ne répond pas aux e-mails. Le problème, c'est que son interface internet est obsolète et pas à jour. Le problème, c'est qu'il faut s'armer de patience pendant des heures voire des jours pour espérer joindre quelqu'un de la CSC Bruxelles au téléphone (on a tous vécu l'expérience de la centrale téléphonique qui vous demande d'appuyer sur telle ou telle touche pour arriver au bon service, avant d'être mis en attente... pour finalement être déconnecté - en la matière, la CSC-Bruxelles fait fort !). Le problème,

ce n'est pas seulement la facture de téléphone : c'est que lorsque par miracle on parvient finalement à avoir quelqu'un au bout du fil, cette personne semble ne rien pouvoir faire d'autre que vous confirmer la bonne réception de votre carte bleue et... envoyer elle-même un e-mail à votre « centre de services », ce qui renvoie la résolution de votre problème aux calendes grecques et transforme le coup de fil chèrement mérité en coup d'épée dans l'eau.(...). »

Le 09.09.22, le groupe partage un article de Philippe Carlot (RTBF), qui évoque l'existence du groupe. « Sur Facebook, Arnaud Bilande a créé il y a deux semaines la page « Chômeur.euses CSC en colère, organisons-nous ». Depuis lors, 140 personnes ont rallié le groupe. Les témoignages affluent au sujet du service chômage de la CSC depuis le début de la pandémie. Arnaud Bilande raconte son expérience : « J'ai travaillé pendant dix ans puis je me suis retrouvé au chômage et c'est là que j'ai commencé à être confronté à pas mal de problèmes. En gros, c'est globalement un manque de réactions total de la CSC, des délais assez impressionnants pour simplement prendre

> en compte les demandes d'allocations. J'ai fini mon contrat à durée déterminée en juin, j'ai rentré mon C4 le 5 juillet et puis, je n'ai eu aucune nouvelle de la CSC avant le 6 septembre, tout récemment donc. Il n'y avait pas de réponse aux mails, impossible de les joindre par téléphone, pas de possibilité de

prendre rendez-vous et donc le seul moyen, c'est d'essayer de faire jouer ses contacts en interne pour faire bouger le dossier » (...). » Le journaliste évoque également l'annonce par la CSC d'une réponse institutionnelle : « La CSC annonce le renforcement de l'accueil du public dans ses bureaux centraux de la rue

« La réouverture immédiate des centres de services et le maintien de toutes les antennes existantes »

Pletinckx, à Bruxelles, dès le 12 septembre. Le 3 octobre, un bureau s'ouvrira à Jette, le 7 novembre viendra le tour de Schaerbeek. En décembre, un troisième point d'accueil du public devrait ouvrir ses portes soit à Forest, soit à Ixelles. »

7 demandes

Le 11.09.22, *Chômeurs CSC en colère* publie ses revendications vis-à-vis de la CSC, dans la perspective du rassemblement prévu quelques jours plus tard :

« 7 demandes. Aujourd'hui, nous exigeons sans plus attendre des engagements clairs et des mesures concrètes, tant sur le court, le moyen et long terme : 1. Un plan d'action avec un calendrier et des moyens supplémentaires (personnels, support IT, centre téléphonique...) visant à résorber les retards et s'assurer d'un traitement à temps des dossiers. 2. La réouverture immédiate des centres de services et le

maintien de toutes les antennes existantes. 3. Une démarche de transparence avec un audit pour identifier les causes du dysfonctionnement et informer les affilié.e.s. 4. La mise en place d'un référent de dossier, à savoir un contact unique pour permettre un suivi dans le temps des situations et limiter les erreurs et les pertes de dossiers. 5. Le renforcement de l'équipe du médiateur, afin que celui-ci puisse effectivement jouer son rôle (aujourd'hui il n'est manifestement plus en mesure de le faire) et que les affiliés disposent d'un service vers lequel se tourner lorsqu'un problème se pose avec leur centre de services. 6. La prise en charge juridique et financière des situations problématiques que la CSC Bruxelles a causées (ou aggravées) à certains affiliés. 7. Enfin, plus largement, la mise en place d'une réflexion profonde et structurelle sur le rôle de la CSC en tant qu'organisme de paiement, de défense des droits et d'organisation syndicale pour des travailleurs en situation de précarité. »

Le 15.09.22, des posts ont rendu compte du rassemblement devant les bâtiments de la CSC, auquel il appelait, avec le groupe « Travail social en lutte » (Lire p. 9.) Un compte-rendu a été publié de la rencontre qui s'est tenue à cette occasion entre, d'une part, une délégation composée de Travail Social en Lutte et Chômeurs-ses en colère et, d'autre part, la direction de la CSC. « Nous avons pu exposer les problèmes, les nombreux impacts sur les affilié.es et surtout nos demandes. La CSC s'est montrée à l'écoute et ouverte au dialogue. La CSC a surtout - enfin - reconnu la gravité de la situation et son manque de réactivité : « On n'a pas été à la hauteur du paiement du chômage. On ne s'est pas caché devant cette réalité. (...) Cela fait plus d'un an que nous sommes au courant. Nous avons entrepris plusieurs démarches de façon insuffisante et avec des résultats trop lents. » (...). »

« La CSC Schaerbeek ne lit plus aucun mail »

Quelques jours plus tard, le fil des récits de déboires de chômeurs reprenait. Le 27.09.22 : « Rendez-vous téléphonique avec la CSC bloqué depuis 2 mois le 27 à 9h... Il est 10h19. Je crois que je peux aller me faire voir. Mais n'oublions surtout pas nos cotisations chaque

mois! Merci aussi de m'envoyer un rappel le jour avant pour me rappeler le rendez-vous! » Le 05.10.22: « Bonjour, j'ai testé le fameux point info de la CSC dans le centre ville... pas de grandes surprises! Le service vient d'ouvrir et il est déjà débordé... Pour tenter sa chance il faut y aller tôt le matin, genre 7h30 - 8h max (ça ouvre à 8h30), et espérer d'être parmi les 45 « heureux.ses » de la journée à avoir un ticket... ça ferme à 11h30 donc, au pire, vous attendez 4 heures... Pas la peine d'essayer de prendre un rendez-vous en présentiel, malgré l'annonce

(mensongère) de la newsletter de la CSC reçue la semaine passée, le service de prise de rendez-vous via le site internet ne fonctionne toujours pas. »

« Ayant déposé mon dossier de demande d'allocation de chômage à l'antenne de Schaerbeek vers le 5/7 (+ copie pdf par mail), je suis toujours sans nouvelles d'eux. Il y a une quinzaine de jours, après des dizaines de tentatives pour

joindre la centrale, j'ai fini par parler à une dame qui m'a expliqué qu'il y a bien une vague trace de mon dossier dans le système mais qu'il n'a jamais été traité





par Schaerbeek... Elle m'a donné une adresse mail où renvoyer la copie pdf de mon dossier, mais toujours rien. Pour simplifier mon dossier, je suis en incapacité de travail depuis le 27/7, et Partenamut ne pouvant se baser sur les calculs de la CSC pour mes indemnités, ils se sont donc servis des chiffres de mon dernier emploi... Je me retrouve ainsi à devoir vivre comme isolée avec 27 euros par jour. J'ai de la chance dans le sens où je peux compter sur mon entourage, mais cette situation les fatigue également. Mon incapacité de travail prend fin le 30/9 et, faute de traitement de mon dossier par la CSC, je serai donc sans aucun revenu à partir de cette date. En bref, CSC et Partenamut confondus, j'en suis à 2.000 euros d'arriérés de leur part, mais les factures continuent d'arriver et le soutien financier familial n'est pas une situation tenable quand on a 30 ans. »

« Je viens d'introduire une plainte en ligne auprès de l'ombudsman fédéral, à voir si suite y sera donnée... Marre d'envoyer des mails dans le vide, de faire des dizaines de tentatives téléphoniques (avec un peu de chance, une fois sur 5 ou 6 on est mis en attente... deux 🔀

Le groupe
« Chomeurs.ses
CSC en colère »
n'a pas été qu'un
lieu de libre
expression des
problèmes
rencontrés,
il est également
le creuset
d'un embryon
d'organisation
collective
de chômeurs.

17

iminutes avant que cela ne raccroche). Juste marre de gaspiller autant d'énergie psychique à courir derrière eux, alors que je devrais plutôt être occupée à me concentrer sur un vrai projet de remise au travail avec/ sans formation. »

« Bonjour, la CSC Schaerbeek ne lit plus aucun mail de l'aveu d'un des opérateurs. Le seul moyen pour avancer chez eux est de prendre un rendez vous téléphonique de 15 min que vous aurez dans deux mois ... ou de changer de syndicat. » - « Bonjour à tous, J'essaie de les contacter depuis le mois d'août car j'ai eu une proposition pour un mi-temps... Ne sachant pas si j'avais droit à un complément j'hésitais. Sans réponse, j'ai signé. N'ayant toujours pas de réponse et voyant la fin du mois

approcher, que dois-je faire ? Y a t-il un document à remplir ? Que puis-je faire, appeler l'ONEm ? J'ai peur de voir arriver la fin du mois de septembre... Et les problèmes. Merci à tous ! » -« Moi je peux témoigner de trois mois de chômage pas reçus, pour cause de malfonctionnement de la CSC car tout était ok du côté ONEm. Mais aussi de je ne sais

plus combien d'heures j'ai pris à essayer de les joindre par téléphone/mail sans succès. J'ai pris deux rendez-vous téléphoniques sur internet (avec un délai d'un mois!) et surprise! Pas d'appel le jour du rendez-vous! Enfin, j'ai reçu des demandes mensuelles de remboursement car le montant du chômage reçu n'était pas correct alors que problème signalé par mail/téléphone au moins trois fois et qu'il a duré plus d'un an... » - « Un bien bel outil que ce service de rendez-vous téléphonique, qui serait en l'absence de rendez-vous présentiel, le seul et unique moyen de contacter un conseiller. Sur deux rendezvous pris deux mois à l'avance aucun n'a été honoré et personne n'a daigné m'appeler. J'en ai repris deux dans la foulée pour la beauté du geste même si je n'ai aucun espoir qu'on me rappelle. À tout hasard, quelqu'un y a-til déjà eu recours avec succès ? Juste par curiosité... » - « Oui j'γ ai eu recours et on m'a appelé, mais il faut être prêt à dégainer son GSM à tout moment si on ne veut pas le rater, et il y a un délai. Je suis resté une heure au téléphone avec un employé qui m'a notamment dit cette fois-là que la CSC ne comptait pas rouvrir ses bureaux mais passer à un service basé principalement sur les mails. » - « J'ai demandé un rendez-vous en ligne téléphonique à la CSC Déjà j'ai dû attendre deux mois et demi et le pire c'est qu'ils ne m'ont même pas téléphoné, et du coup je suis toujours sans réponse. l'envoie mes cartes bleues etc. On est censés être payés entre le 1er et le 8. On est le 11 et je n'ai toujours rien. Et pas moyen d'avoir quelqu'un en ligne. Payer 18 euros pour ça je suis vraiment scandalisé. Faut que ça bouge. Vraiment, c'est honteux. On est des êtres humains, on a des enfants à nourrir, une maison et avec l'augmentation de tout c'est déjà pas évident. ».

« Je me filme en train de mettre mes C4 dans la boîte »

Parfois, le fait de faire une opération administrative vis-à-vis de l'organisme de paiement tient de l'opération commando : « Moi, je me filme en train de mettre mes C4 dans la boîte aux lettres! C'est vraiment n'importe quoi. Vous vous imaginez où on en arrive... » - « Moi j'ai essayé de leur envoyer par recommandé... mais évidemment ils n'ont jamais été le chercher. » -« Sérieux ? Je dois envoyer des papiers importants aujourd'hui et j'ai eu quelqu'un au téléphone hier qui m'a dit de les envoyer par recommandé avec demande d'accusé de réception » - « Moi je scanne tous mes papiers. Et puis après je mets dans la boîte aux lettres en prenant des photos de moi. »

Et ça continue, le 21.09.22 : « Je viens de recevoir un courrier de l'ONEm qui m'annonce qu'ils refusent de m'octroyer mes droits au chômage à partir de la fin de mon contrat (3.06) mais seulement à partir du 12.09

« On est des êtres

humains, on a

des enfants à nourrir »

(sous réserve de vérification du pour des éléments de réponse.)

Le 04.10.22 : « Bonjour, petit

motif de fin de contrat). Parce que mon dossier a été remis en retard par la CSC. Avant que j'introduise un recours au tribunal, quelqu'un.e aurait d'autres conseils? » (Lire p. 28

témoignage concernant mon vécu avec la CSC. Je ne sais pas si ça peut aider pour les discussions... Donc fin juin 2022 mon contrat dans une école s'est terminé (et je savais que je n'y retournerais pas). J'ai remis mon C4 tout début juillet et j'ai dit que je souhaitais des allocations à partir de septembre (car payement différé en juillet et août). Je l'ai répété une seconde fois au moment de la signature du document car je voyais que la date notée était en juillet. La personne a quand même envoyé mon dossier avec la mauvaise date... Puis plus de nouvelles. Fin août j'appelle l'ONEm qui me dit que mon dossier a été accepté pour juillet... donc j'explique ma situation et la dame me dit que je dois renvoyer des documents vu que je n'ai pas reçu d'allocations en juillet-août... (parce qu'on ne peut pas rester plusieurs mois sans être payé sans raison). Il faut savoir que pendant deux mois, je n'ai jamais su avoir quelqu'un au téléphone (ça raccrochait tout seul) et quand j'ai demandé un rendez-vous téléphonique, je n'ai pas eu de news non plus... Donc je renvoie un nième mail expliquant ma situation à la CSC et finalement on me contacte le 20 septembre (mille ans après...) avec

« Je suis en burn-out et je | vais de toute façon bientôt passer à la mutuelle »

les nouveaux documents à signer... Je les renvoie le soir

même ou le lendemain. Le 30 septembre, alors qu'on m'a dit que ce serait en ordre et que je pouvais remettre ma carte bleue, je reçois un mail qui me dit que mon dossier vient d'être envoyé à l'ONEm et qu'il faudra attendre 2 semaines pour une décision... Heureusement que je ne suis pas seule sinon je n'aurais pas pu payer mon loyer... Cerise sur le gâteau, je prends un rendez-vous à Jette



pour novembre (au cas où ma situation n'est toujours pas réglée d'ici là) et le lendemain (parce que là ils répondent direct) je reçois un mail qui me dit que mon rendez-vous est annulé et qu'il faut envoyer des mails si on veut prendre contact avec la CSC... Voilà, je sais que d'autres sont dans des situations bien pires mais on ne sait jamais. Je voudrais pouvoir plus aider mais je suis en burn-out et je vais de toute façon bientôt passer à la mutuelle... Courage à vous et un tout grand merci à ceux qui font bouger les choses! » - « Je suis aussi à la CSC Jette et je galère à avoir quelqu'un... Ca raccroche et ils n'ont pas l'air bien au courant de ce qu'il faut faire avec les enseignants ! » - « Cela fait trois mois que la CSC Molenbeek n'a pas payé et ne répond à aucun mail! La situation ne les inquiète pas du tout... Faut-il donc se rendre sans rendez-vous à la rue Pletinckx avec nos documents? » - « Oui ou à Jette. Ils prennent en moyenne 45 personnes par matinée, il faut arriver tôt pour être sûr d'avoir un ticket. »

« Demander à la CSC de remettre un C54 à l'ONEm »

12.10.22, « Mi-juillet, j'ai découvert les joies de remplir un dossier pour obtenir le chômage avec la CSC ! Aujourd'hui, je suis convoqué par l'ONEm et j'apprends que, suite au retard du syndicat pour transmettre mon dossier, j'ai une pénalité de deux mois pour l'obtention des allocations. Lorsque j'appelle l'ONEm pour expliquer que je ne suis pas en cause, ils m'expliquent que c'est trop tard, la décision a été prise et que si je veux me plaindre, je dois passer par le tribunal du travail. Que dois-je faire pour ne pas être pénalisé pour le manque de réactivité de la CSC ? Un tout grand merci d'avance

et courage à tous » - « Tu peux demander (exiger) à la CSC de remettre un C54 à l'ONEm où ils ne mettent pas juste « délai d'introduction » mais où ils notent que c'est leur faute et toi de ton côté envoyer un mail à l'ONEm avec le détail de l'histoire et le plus de preuves possibles démontrant que tu as rempli ton dossier dans les temps.

« La confiance vis-à-vis de la CSC est durablement ébranlée »

J'ai fait ça plus porté plainte via le médiateur CSC et le médiateur fédéral. C'est l'enfer de stress et de paperasse, mais ça aboutit. Courage! »

« Réouvertures des centres de services : plus vite et mieux ! »

Le 17.10.22, Chomeur.ses en colère annonce que, pour la deuxième fois, une délégation rencontrera la direction de la CSC: « Voici les points qu'on souhaite aborder (...) Réouvertures des centres de services: plus vite et mieux! Deux "Points info" ont rouvert leurs portes sur le territoire bruxellois. Qu'en est-il des autres et de la réouverture complète, au-delà des Points info, à savoir la possibilité de prendre rendez-vous? - Retards dans la gestion des dossiers: on est toujours dans la panade. La CSC nous a promis l'engagement de 10 personnes. Où en est-on? N'y a-t-il pas d'autres solutions

pour soulager le travail et accélérer le rattrapage ? Les problèmes sont encore nombreux et on ne voit pas de différence notable dans le traitement des dossiers. - Centre d'appel : ça reste la cata! La situation ne semble pas s'améliorer, mais surtout le service de téléphone est obsolète : la communication se coupe systématiquement après un temps, il faut réintroduire son numéro de

« Votre dossier a donc été introduit en dehors du délai prescrit »

registre national, il n'y a pas de possibilité de se faire rappeler, les messages datent du COVID et surtout, le numéro est payant! Nous demandons dès aujourd'hui des mesures concrètes. - On veut plus de transparence et de communication! Lors de la précédente réunion, nous avons mentionné le fait que la confiance vis-à-vis de la CSC était durablement ébranlée et qu'il fallait mettre en place des démarches qui permettent plus de transparence. Nous avons demandé que la CSC communique largement sur les raisons du fiasco et les mesures mises en place. À part un mail, aucune communication sur les réseaux sociaux, et aucune excuse! Nous demandons bien plus. - Paiement des cotisations: chantage avec le payement des allocations. Plusieurs personnes nous ont indiqué que la CSC refusait de payer les allocations tant

que celles-ci n'avaient pas réglé leurs cotisations. Cela nous semble inacceptable, surtout dans le contexte actuel où la CSC n'est pas en capacité d'assurer un service correct ! - Rendez-vous téléphoniques non honorés. Plusieurs personnes nous ont indiqué que les rendez-vous n'étaient pas honorés ou ont été menés à d'autres jours que ceux prévus. C'est inacceptable, nous demandons des explications et que cela ne puisse plus se reproduire! - My CSC : un site qui ne sert (quasi) à rien! Quelles perspectives et plan d'action pour améliorer l'interface et les services? On ne lâchera RIEN! »

« On lui a aussi dit d'aller au CPAS »

22.10.22, la litanie des pertes de droits se poursuit. « Finir la semaine avec un petit courrier de l'ONEm : « Votre organisme de paiement devait introduire votre dossier auprès du bureau de chômage au plus tard le 28.02.2022. Le bureau de chômage a seulement reçu votre dossier le 07.09.2022. Votre dossier a donc été introduit en dehors du délais prescrit. » (..) ». - 01.11.22, « Témoignage d'une dame rencontrée au point info CSC Bxl 1000 : ouvrière, 61 ans. En 2021 elle travaillait dans une boucherie avec un patron qui l'exploitait en faisant plusieurs abus de pouvoir, entre autres pour essayer de faire des économies pendant la crise Covid. Pendant cette période elle a demandé de l'aide à la CSC (elle est une fidèle affiliée depuis 30 ans), sans succès. Elle est donc tombée en dépression en janvier 2022 et elle a basculé sur la mutuelle. Elle est restée sous certificat de maladie pour six mois. À la fin du certificat elle a eu un C4 de son



patron. Le 3 août elle a donné son C4 et rempli les papiers pour la demande de chômage à la CSC par mail et par courrier. Elle a aussi vu quelqu'un de la CSC qui lui a confirmé que son dossier de demande de chômage était en ordre. Pendant trois mois elle a attendu et essayé d'avoir des nouvelles du syndicat sans succès. Le 24 octobre, l'ONEm l'a contactée pour lui communiquer que son C4 n'a pas été rempli correctement par son patron et que cela bloque le chômage. Elle est désespérée. C'est là que je l'ai rencontrée ce vendredi au Point info de Bruxelles 1000. Au Point info, « C. », qui travaille à l'accueil, lui a promis qu'un responsable allait s'occuper de son dossier « compliqué » et lui a dit d'aller au centre de services à Jette ce lundi (aujourd'hui) où elle aurait pu parler directement avec « R »., une responsable du service. Ce matin elle a été à Jette mais elle a été reçue par des jeunes employés qui ne voyaient pas ce qui ne va pas dans son dossier de demande de chômage, qui ne savaient rien faire pour elle et qui ont envoyé son dossier à Schaerbeek en lui disant qu'elle aurait une réponse vendredi... Elle est encore plus désespérée du

coup parce qu'elle a l'impression d'être renvoyée d'un service à un autre et qu'on lui dit que les responsables vont s'en occuper juste pour se débarrasser d'elle. Et aussi parce que les jours passent et elle ne peut plus vivre sans argent et elle a peur de finir à la rue. On lui a aussi dit d'aller au CPAS, mais ce n'est pas une solution pour elle parce ça prend trop de temps d'ouvrir

un dossier et ensuite elle pense ne pas avoir droit parce qu'elle a droit au chômage... Et ce n'est qu'un cas parmi des centaines... Responsables de la CSC, n'avez-vous pas honte? » (Sur le droit au CPAS en attente du chômage, lire p. 50.)

« Deux mois

sans un sou,

c'est invivable »

« La CSC s'est engagée à nous présenter un plan d'action global »

Le 27.10.22, Chomeur.ses en Colère faisait état de l'évolution de ses discussions avec la direction de la CSC: « C'est beaucoup trop lent! Cela fait maintenant trois mois que nous, Chomeur-ses en Colère, faisons pression sur la direction de la CSC pour qu'elle prenne les mesures adéquates. Une nouvelle réunion s'est tenue ce lundi avec peu d'avancées... Voici le résumé des discussions. La CSC s'est engagée à nous présenter un plan d'action global le 6 décembre. Nous savons déjà qu'il risque d'être largement insuffisant et que d'ici là, beaucoup de situations ne seront pas réglées. Au vu de la situation catastrophique, il faut qu'on s'organise pour mettre davantage de pression. Le centre de Schaerbeek rouvre le 7.11.22 à raison de deux jours par semaine (...) Aucune date pour les centres d'Ixelles, Forest et Bruxelles-Ville... car la CSC n'a pas le personnel! Six personnes sont en formation pour venir renforcer les « Points info ». Les autres centres ouvriront au fur et à mesure que les renforts arrivent... En attendant, le centre situé rue Pletinckx est déjà saturé, plus de tickets disponibles après 9h, voire avant! Venez tôt ou dirigezvous plutôt vers Schaerbeek et Jette. C'est insuffisant, nous demandons le renfort d'autres travailleurs pour assurer les permanences dans les « Points Info » - Retards dans les dossiers : ce n'est pas près de s'arranger. Depuis 2018, la CSC n'a cessé de diminuer ses équipes, faisant

passer des centres de 10 personnes à 3 ou 2 travailleurs. ses. Alors même que les dossiers n'ont fait qu'augmenter. Aujourd'hui, voici le résultat : la direction nous a confirmé qu'il restait une seule personne au centre de Molenbeek pour gérer tous les dossiers! Parfois, il n'y a carrément plus personne... Dans d'autres centres, on parle de 2 travailleurs.ses pour traiter des milliers de dossiers! À peine croyable... A l'heure où le chômage va repartir de plus belle et où la crise énergétique pointe son nez, nous avons donc un service décimé et à bout de souffle. Tous les témoignages convergent pour dire que les travailleurs.ses de première ligne sont à deux doigts de craquer. La réponse de la direction est largement insuffisante : ils sont occupés à former sept personnes qui devraient avoir fini leur formation pour février ou mars, si elles ne sont pas parties entre-temps... C'est largement insuffisant et nous demandons la mise en place d'une task force avec des travailleurs des centrales pour venir à bout des dossiers en retard. Notre patience a ses limites! Nous allons demander des comptes à la direction mais surtout aller à la rencontre des travailleurs.ses pour faire

front commun et exiger plus de moyens dès maintenant !- Centre téléphonique: digne de l'âge de la pierre. Au-delà du fait que personne ne répond, la ligne se coupe après quelques sonneries et le message date du Covid. La CSC vit au siècle dernier et n'est pas capable de mettre en place une vraie centrale téléphonique. - La CSC s'est engagée à revoir le fonctionnement de la ligne

de téléphone pour que celle-ci arrête de s'interrompre et qu'on puisse au moins savoir où on se trouve dans la file d'attente. - Elle s'est engagée à étudier la possibilité d'avoir une ligne gratuite. On suit le dossier de près ! - Paiement des cotisations : attention, après 6 mois, la CSC coupe les vivres ! - La direction nous a confirmé qu'ils arrêtaient les paiements après 6 mois de nonpaiement des cotisations. Une seule solution pour éviter cela : signer un document qui donne l'autorisation à la CSC de prélever directement les cotisations sur votre allocation de chômage. Nous avons dénoncé cette situation et nous avons demandé un moratoire vu la situation et surtout que la CSC informe mieux ses affilé.e.s sur les conséquences d'un non-paiement et les solutions offertes par la CSC. »

« Honnêtement je ne sais plus quoi faire »

- Le 03.II.22: « Bonjour à tous. Je suis d'un côté heureuse d'avoir trouvé ce groupe, je me sens moins seule. Mais là, honnêtement je ne sais plus quoi faire. J'ai travaillé au secrétariat d'une école pendant deux ans, j'ai été en burn-out depuis février jusqu'à la fin de mon contrat, le 30 juin. Juillet et août étaient couverts par l'école. Du coup, inscrite en tant que demandeuse d'emploi depuis le 1er septembre, je mets tout en ordre pour mon dossier chômage. Je dépose les documents dans la boîte aux lettres du centre à Schaerbeek. Toujours rien. J'ai planifié un rendez-vous téléphonique le 3 octobre pour ce matin, 3 novembre à 10h. Pas d'appel. Deux mois sans un sou, c'est invivable. Que faire ? ». À suivre. □

(I) Pierre Jassogne, « La CAPAC sur le fil du rasoir », *Alter Échos* n° 487, 14.10.20.

« NOUS AVONS RECONNU LES DIFFICULTÉS »

La CSC-ACV Bruxelles a été la seule à ne pas rouvrir ses portes aux chômeurs après les confinements liés au Covid. Ce qui a eu des conséquences catastrophiques. Pourquoi ? Nous l'avons demandé à leurs responsables, Nancy Tas et Philippe Vansnick.

Propos recueillis par Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

e 28 avril 2021, les médiateurs fédéraux, régulièrement interpellés par les citoyen.ne.s par rapport aux dysfonctionnements des services publics, dont les organismes de paiement du chômage, rappelaient leurs « points d'attention » visà-vis de ces services à l'occasion de la présentation de leur rapport 2021 : « La crise sanitaire a renforcé certains problèmes que nous avions déjà pointés et nous rappelons nos recommandations : - des services accessibles et humains : veiller à maintenir des services publics accessibles par différents canaux et qui permettent le contact individuel et humain ; - inclusion digitale : tenir compte des difficultés rencontrées par les personnes qui n'ont pas les compétences numériques nécessaires ; de l'attention pour les groupes vulnérables : prévoir un accompagnement pour les personnes plus vulnérables qui éprouvent, quelle qu'en soit la raison, des difficultés dans leurs démarches administratives ; - droits humains : faire des droits fondamentaux de chaque citoyen une réalité quotidienne. » (1) Ces recommandations semblent ne pas avoir été entendues par de nombreux services publics (organiques ou fonctionnels), dont notamment la CSC-ACV Bruxelles, dont les organismes de paiement sont restés fermés et largement inaccessibles aux chômeur.euse.s bien après la fin des mesures de confinement et commencent à peine, au moment d'écrire cet article,

à entrouvrir leurs portes. Le maintien de cette fermeture (singulière alors que les centres de services de la CSC rouvraient leurs portes partout ailleurs, comme à la FGTB) a donné lieu à des situations catastrophiques et à des pertes de droit pour certains affiliés (Lire p. 14), ainsi qu'à des rassemblements de chômeur.euse.s et travailleur.euse.s sociaux devant les locaux de la CSC Bruxelles pour demander la réouverture des services

(*Lire p. 9*). Nous avons demandé aux responsables actuels de l'organisation de cet organisme de paiement, Nancy Tas, la présidente de « Alliance Bruxelles - Brabant flamand » et Philippe Vansnick, Secrétaire fédéral de la CSC-ACV Bruxelles, leur point de vue sur cette situation.

« En 2019, la CSC a pris comme option de réaliser des économies d'échelle »

Ceux-ci concèdent qu'il y a eu des débats à la CSC sur la poursuite de la mission d'organisme de paiement, suite à son sous-financement par l'État fédéral, mais indiquent que « en 2019, la CSC s'est clairement prononcée pour le maintien de la mission et y a consacré de gros investissements ». Par ailleurs, ils reconnaissent qu'il y a eu « des difficultés » et « sans doute » des « erreurs d'évaluation ». Pour l'avenir, ils présentent leur nouveau schéma d'organisation, comprenant la réouverture de « points d'information » et promettent un retour à un fonctionnement

pleinement satisfaisant du service d'ici au mois de mars 2023. À suivre...

Ensemble ! : Pouveznous nous expliquer les rétroactes des difficultés actuelles des centres de services ?

Philippe Vansnick: Un petit historique s'impose en effet. En 2019, la CSC, confrontée notamment à des problèmes budgétaires, a pris comme option de réaliser des économies d'échelle qui ont pris des contours différents selon



Trois structures ont été réunies pour former l'Alliance Bruxelles - Brabant flamand.

les régions. En Flandre, qui est la région comptant le plus de cotisants, cela s'est traduit principalement par des fusions des fédérations locales en fédérations provinciales. En Wallonie, il a été décidé de constituer pour le service chômage un seul organisme de paiement (OP) wallon. Le cas de Bruxelles,

comme toujours, est à part. Les fédérations Bruxelles-Hal-Vilvorde et Leuven ont décidé d'engager un processus de transformation. Ce qui a donné naissance à deux nouvelles fédérations. D'abord le Mouvement, c'est-à-dire tout ce qui est action syndicale : envers les jeunes, les sanspapiers, les sans-emploi, le soutien à l'action syndicale dans les entreprises et secteurs etc. Il y a, pour d'évidentes questions de compétences régionales, un Mouvement pour Bruxelles, dont en tant que Secrétaire fédéral je suis le responsable et un pour le Brabant flamand, dont le Secrétaire fédéral de Leuven est le responsable. À ces deux

fédérations s'ajoute une troisième organisation unique pour Bruxelles et le Brabant flamand afin de mettre en commun les moyens pour les services aux affiliés et au personnel. C'est Nancy Tas qui la dirige même si les deux Secrétaires fédéraux en sont aussi responsables politiquement. Ces trois structures sont réunies en ce que nous avons appelé l'Alliance Bruxelles - Brabant flamand. C'est peut-être un peu obscur pour le grand public, mais c'est important de comprendre que cette réorganisation a démarré un an avant la pandémie, à laquelle personne ne s'attendait, et qui a surgi alors que le processus n'en était qu'à ses débuts...

Nancy Tas: Et donc je suis, depuis début octobre, la nouvelle responsable des services aux membres et au personnel de cette Alliance. Je suis donc en train de faire un état des lieux de la situation.

La CSC a plutôt bien géré la crise Covid. Au contraire de la CAPAC par exemple. La CSC a réussi mieux que d'autres à traiter les dossiers pendant le confinement.

N.T.: Je suis contente que vous le souligniez. Cela dit, il ne faut pas croire que cela a été facile. Du jour au lendemain, il a fallu changer toute notre méthode de travail. Nous avions l'habitude de recevoir les gens, de leur parler directement et soudain il a fallu faire le même travail... depuis sa maison. Nous avons beaucoup investi dans ce télétravail pour qu'il se passe le mieux possible. Je pense que nous pouvons être fiers de ce que nous avons accompli. Les centres de services des dix-neuf communes de Bruxelles et du Brabant flamand connaissent des situations très variables. Leur mission est de recevoir les demandes d'allocations de chômage, qu'il soit temporaire (suspension du contrat par l'employeur), complet (après un licenciement ou des études) ou à temps partiel (allocation de garantie

de revenus). Il s'agit donc de réunir les documents nécessaires et d'introduire un dossier complet à l'ONEm, ce qui n'est pas toujours facile étant donné que beaucoup de personnes ont des parcours de plus en plus précaires. Les dossiers sont de plus en plus complexes. Dès lors nous souhaitons mettre

en place des équipes plus larges (pour compenser les absences par exemple) et plus polyvalentes (vu la variété des tâches), spécialistes du traitement des dossiers de chômage, qui vont principalement travailler en back office (donc sans contact avec le public), afin de travailler efficacement, sans déconcentration. D'autre part, nous voulons développer des points d'info, des endroits ouverts sans rendez-vous, donc un service en front office (en contact avec le public). Ces points d'info, qui vont donc remplacer les centres de services, ouvrent progressivement : Bruxelles Ville (tous les matins) et Jette (lundi, mardi et jeudi matin) en

octobre, Schaerbeek (deux matins par semaine) en novembre, Forest ou Ixelles en décembre. Dans un premier temps, cela permettra d'ouvrir avec des travailleurs qui vont certains jours dans une commune et d'autres jours dans d'autres.



Philippe Vansnick: « Constituer des maisons syndicales avec un point d'info et de l'activité syndicale. »

P.V. : Les centres de services étaient précédemment la principale de la CSC. Avant le Covid, nous avions voulu simplifier les contacts à distance en organisant un

« Environ 5 % de porte d'entrée aux services personnes que l'on n'a pas réussi à aider »

contact center et donc en donnant un seul numéro de téléphone à nos affiliés. La crise Covid a fait exploser ce central téléphonique évidemment. Il faut aussi rappeler que le service chômage a toujours été une gageure : il y a énormément de cas où le dossier est compliqué à constituer, où les employeurs remplissent mal les documents alors que de son côté l'ONEm est devenu très tatillon. Mais il est clair que le confinement a compliqué les choses. Je voudrais quand même insister sur le fait que nous n'avons jamais abandonné le terrain, même au plus fort de la pandémie. Prenons juste notre travail avec les sans-papiers, ou les travailleurs sans emploi, il ne s'est pas arrêté pendant cette période. En revanche, même quand il n'était plus obligatoire de travailler à guichets fermés, la masse de travail en matière de chômage était telle qu'il aurait été impossible de rouvrir. Au pire de la crise, nous arrivions encore à payer la plupart des allocations (90 %) à quatre jours. Si on avait rouvert, cela aurait été impossible. Ouvrir les guichets était perçu par certains responsables comme trop mangeur de temps.

N.T.: En fait, plutôt que de parler d'ouverture ou de fermeture, nous préférons dire qu'il faut travailler 🗸



Le 1er octobre, Chris Vanmol a passé le flambeau de la présidence de l'Alliance à Nancy Tas.

> □ l'accessibilité, afin de l'améliorer. Nous sommes parfaitement conscients qu'on ne peut pas tout faire par le digital, qu'une grande partie de notre public a des difficultés avec ce mode de communication. Dans les points info, nos affiliés pourront venir sans rendez-vous, déposer des documents, recevoir une attestation, poser des questions...

Après le Covid, les services chômage ont rouvert leurs portes aux affilé.e.s partout (à la FGTB, à la CSC-ACV en Flandre et en Wallonie, etc.), pourquoi cela n'a-t-il pas été le cas à la CSC Bruxelles ? Il y a eu deux rassemblements devant la CSC Bruxelles pour exiger la réouverture de ces centres de services, le 8 février et le 15 septembre 2022. Pourquoi rien ne s'est passé après l'action de février, alors que des engagements avaient été pris ?

P.V.: J'ai eu l'occasion de m'exprimer plusieurs fois dans la presse à ce propos. Nous avons reconnu les difficultés. Et, en effet, il y a environ 5 % de personnes que l'on n'a pas réussi à aider. Ce qui veut dire qu'on a aidé les 95 % autres. Mais c'est sûr

que même si ça avait été une seule, cela aurait déjà été une de trop. Bien sûr que la fermeture a été un problème pour nos membres. Nous avons reçu les représentants de Travail social en lutte ou de Chômeurs en colère (*Lire p. 14*) et nous avons relayé leurs revendications. Cela peut sembler un peu étrange d'expliquer cela comme

ça, mais nous avons dû effectivement faire passer les messages en interne et je dirais même que ces actions nous ont aidés à le faire! Lors de l'entrevue de février, nous avions dit que nous voulions rouvrir mais nous devons avouer que nous n'avons pas alors trouvé la formule pour le faire. Car fonctionner comme avant n'était clairement pas possible. Une partie du personnel était réticente vu la charge de travail et aussi parce que certains, dans les nouveaux engagés, n'ont connu que le distanciel. Encoder tout un dossier en présentiel, ce n'est plus possible et ce n'est pas efficace. L'idée en accueillant à nouveau les gens aux points d'info mais sans encoder leur

dossier directement, c'est de pouvoir faire du volume et donc d'éviter les longues files et/ou les longs passages en salle d'attente. Le Mouvement sera aussi présent dans ces points d'info pour aider et orienter les personnes et pour aussi faire du militantisme évidemment.

N.T.: Il est clair que la situation spécifique des chômeurs bruxellois a peut-être été mal évaluée. Il y a certainement à Bruxelles plus de sans-emploi qui ont besoin d'un contact direct. En outre, il y a beaucoup plus de temps partiels, d'allers-retours entre emploi et chômage dans les grandes villes, dont Bruxelles. Le manque de maîtrise des langues nationales ne facilite pas les choses non plus. Et puis, il y a le volume. Bruxelles est vraiment à part.

La fermeture prolongée des centres de services de la CSC Bruxelles est-elle liée à une diminution des moyens humains et financiers qui leur sont affectés ? Si oui, est-ce dû à l'organisation interne, aux moyens octroyés par l'ONEm, aux deux ?

P.V.: Le sous-financement est important, d'autant qu'il y a beaucoup moins de cas simples depuis quelques années. Il n'y a plus les prépensionnés, les jeunes qui devaient juste s'inscrire en stage d'attente, etc. Il faut réaliser que pour les dossiers de temps partiels ou les contrats courts, dont a parlé Nancy, de même que pour les dossiers artistes, l'indemnisation que reçoit l'OP est tout simplement dérisoire. Le fait qu'il y ait beaucoup moins de cas simples ne permet plus d'avoir le « confort » qu'on pouvait avoir précédemment où les dossiers faciles et compliqués s'équilibraient.

N.T.: Cela fait des années que l'ensemble des organisations syndicales demandent plus de moyens, non pour gagner de l'argent mais juste pour pouvoir faire face à la complexification des dossiers. Rappelons que la CAPAC reçoit le double de ce qu'obtiennent les syndicats...

« Maintenir une activité déficitaire, au bout d'un moment, ça devient impossible »

La poursuite de cette mission a-t-elle été remise en cause, vu ces difficultés financières ?

P.V.: Il y a eu des débats, c'est clair. Maintenir une activité déficitaire, au bout d'un moment, ça devient impossible pour n'importe quelle entreprise. Mais, en 2019, la CSC s'est clairement

prononcée pour le maintien de la mission et y a consacré de gros investissements.

Le nombre de personnel affecté aux centres de services reviendra-t-il à ce qu'il était avant la crise et permettait un accueil physique de tous ?

N.T.: Il y aura moins de gens visibles dans les centres de services parce que nous organisons le travail différemment mais nous n'avons pas réduit le nombre de travailleurs globalement. Certaines actions, comme l'enregistrement de dossiers de plaintes pour les centrales, se font au siège rue Pletinckx. Le *contact center* permet aux prestataires

de services de ne plus devoir répondre au téléphone. Pour les points d'information, nous avons déjà recruté six nouveaux travailleurs et quatre autres vont encore l'être. Ce seront des personnes qui assureront le premier contact et qui ne devront donc pas être formées aussi longtemps que les agents des anciens centres de services. Ils seront opérationnels en trois mois. En effet, ils ne devront pas traiter les dossiers complètement mais ils vont donner les explications de base nécessaires : qu'il faut s'inscrire chez Actiris, quel va être le parcours de leur dossier, etc. Il y aura aussi des travailleurs du mouvement qui seront là pour garder le contact, sensibiliser les affiliés. Et il y aura la possibilité de prendre rendezvous via le site web ou par téléphone.

P.V.: L'idée est de constituer des maisons syndicales avec un point d'info et de l'activité syndicale. Plusieurs centrales sont intéressées de développer des contacts dans ces lieux.

Quelle est la communication par rapport aux membres ?

N.T. : Un premier courrier a été envoyé pour

annoncer la réouverture de Bruxelles et Jette. Les infos seront communiquées au fur et à mesure. Le contact center appelle aussi des affiliés pour leur proposer un rendez-vous quand un souci est constaté. Tout est lié. Plus nous ouvrirons, moins nous aurons d'appels et de mails. Lorsque les personnes n'ont pas de contact direct, elles envoient plusieurs mails et appellent à plusieurs reprises. Et ça participe à la surcharge...

Pour quand avez-vous l'ambition d'arriver à assurer un fonctionnement satisfaisant de vos services ?

N.T.: Il reste du retard à résorber. Il reste du courrier et des mails à traiter. Des nouveaux travailleurs à intégrer. Nous comptons avoir rattrapé tout ce retard et fonctionner à plein régime vers fin mars 2023.

P.V. : Et en tout cas, dès maintenant, nous voulons garantir que plus aucun affilié ne soit laissé dans la nature ! \square

(I) Jérôme Aass et David Baele, Médiateurs fédéraux, « Rapport annuel 2020 : record de plaintes sur les allocations de chômage », 28/04/2021, disponible en ligne.

« C'EST UN MÉTIER DE CONTACT »

Comment le personnel des centres de services de la CSC Bruxelles vit-il la fermeture prolongée de ceux-ci au public ? Antoine Bertulot, délégué CNE, nous fait part de son point de vue.

Propos recueillis par Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

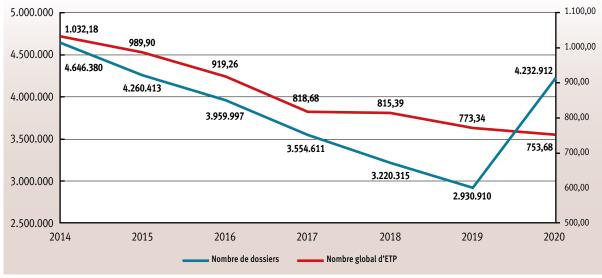
ors de la manifestation du 15 septembre, la situation difficile des travailleurs des centres de services a été abordée afin de préciser que la colère n'était pas tournée vers eux. (Lire p. 9). Dans son appel, Travail social en lutte avait aussi voulu souligner que les manifestants n'étaient pas là « contre les travailleuses et travailleurs des services chômage qui connaissaient déjà des conditions de travail difficiles avant la crise, mais pour leur dire que ce n'est pas en fermant la porte de leurs centres aux chômeurs que leurs conditions de travail vont s'améliorer. » Mais comment les travailleurs en question vivent-ils cette situation? Pour le savoir, nous avons rencontré Antoine Bertulot. Il travaille depuis 2017 dans un centre de services bruxellois de la CSC et y est délégué syndical CNE depuis les dernières élections sociales de 2020. Il pointe notamment l'insuffisance structurelle de l'effectif en personnel par rapport à la mission à effectuer,

en particulier en région bruxelloise. Il est vrai que, selon le dernier rapport administratif publié par la CSC, son personnel travaillant pour réaliser sa mission de paiement des chômeurs est passé, entre 2015 et 2020, de 986 équivalents temps plein (ETP) à 753 ETP pour un nombre de dossiers à traiter quasi identique (4.260.413 en 2015 et 4.232.912 en 2020), ce qui représente une diminution du personnel de plus de 23% (I). (Lire le graphique p. 26).

Ensemble ! : Délégué syndical dans un syndicat, c'est assez insolite !

Antoine Bertulot: Oui ça surprend souvent quand je dis ce que je fais. Pourtant, un syndicat est une entreprise qui a évidemment ses employés, ses cadres, sa hiérarchie, et qui dispose donc de tous les organes de concertation qu'on retrouve dans une entreprise. Mais c'est vrai que c'est un peu singulier. Il y a deux délégations syndicales à la CSC Bruxelles,

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS CHÔMAGE ET DU NOMBRE D'ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN DE L'OP DE LA CSC



Source: CSC, Rapport administratif 2020, p. 9.

La diminution du personnel date d'avant la période du Corona. Elle a été constante depuis 2015, à part une pause en 2018, qui suivait la plus grosse baisse en 2017 (-11%). Entre 2014 et 2020, le nombre d'ETP a chuté de 27 %.

⇒ une délégation CNE, qui est la centrale francophone des employés de la CSC et une délégation PULS qui est son homologue néerlandophone. Ces délégations couvrent l'ensemble des travailleurs des fédérations de Bruxelles et du Brabant flamand, réunies au sein d'une Alliance (*Lire p. 22*), et comprennent quelques travailleurs des organismes de paiement, dont moi.

Et qui est votre interlocuteur patronal?

Une équipe de gestion collégiale et solidaire, de sept personnes, comprenant la toute nouvelle présidente Nancy Tas (depuis le rer octobre 2022), les deux Secrétaires fédéraux Philippe Vansnick (coordinateur du Mouvement interprofessionnel) et son homologue néerlandophone, et les différents responsables des ressources humaines, du service juridique, du service chômage et du service financier.

Par deux fois, un rassemblement s'est tenu devant un centre de services de la CSC Bruxelles pour exiger la réouverture des guichets. Comment avez-vous, ainsi que que vos collègues, vécu ces actions ?

Le point de vue du personnel est clair : notre vocation première est d'aider les gens. Notre métier est un métier de contact. Nous ne demandons qu'une chose, c'est de voir les gens. Et nullement de nous décharger de nos tâches sur les travailleurs sociaux des associations. Nous avons apprécié d'ailleurs les messages de solidarité exprimés envers nous lors de la manif du 15 septembre. Il n'est pas question de nous opposer, au contraire soyons solidaires ! En outre, concrètement, vu le public avec lequel nous travaillons, il est souvent plus facile pour nous de constituer un dossier avec la personne devant nous. Il n'y a aucune volonté des travailleurs d'aller dans le sens d'une dématérialisation de nos services,

même si, surtout pour les personnes pour lesquelles il n'y a pas de changement de situation, le digital peut parfois être pratique. Mais il y a une erreur de diagnostic ou un diagnostic incomplet si l'on pointe seulement le problème de la fermeture, même si c'est ce qui est le plus visible. Le véritable problème, c'est le manque de personnel. Avec la crise Covid, il y a eu un tel arriéré à résorber que rouvrir trop tôt aurait été impossible. Nous aurions eu des files interminables sans pouvoir nous occuper correctement des affiliés. Le personnel et la délégation étaient d'accord que, pour rouvrir, il fallait d'abord résorber l'arriéré.

C'est l'explosion des demandes de chômage temporaire qui vous a submergés ?

Être confronté à un tel afflux a bien sûr été difficile à gérer. Mais la diminution du personnel date d'avant la période du Corona. (Lire le graphique). Et donc le problème n'est pas que conjoncturel. La diminution du nombre de chômeurs avant la crise, du fait certes d'une certaine embellie économique mais aussi des mesures de limitation des allocations d'insertion et autres mesures d'exclusion, ainsi que du transfert de chômeurs vers l'INAMI, a réduit les moyens et le personnel (mais pas nécessairement la charge de travail) des centres de services durant les cinq années qui ont précédé le Corona. C'est dû au système de financement. (Lire p. 37). Dès lors, des collègues, souvent les plus expérimentés, ont changé de poste. Certains ont quitté la CSC mais beaucoup, heureusement, y sont restés, notamment en allant travailler dans des centrales où leur connaissance pointue des matières chômage est évidemment très utile, notamment pour le chômage temporaire. C'est un renfort précieux pour les centrales, mais ca fragilise nos équipes. Nous devons aussi composer comme partout avec des maladies de longue durée. Tout cela réuni a fait baisser les effectifs réels de

certains centres, avant la crise Covid, de moitié. Nous avons eu aussi des malades du Covid, évidemment.

Mais, avec la crise Covid, les recrutements ont repris!

Bien sûr mais, en temps normal déjà, vu la complexité de la réglementation chômage et l'aspect très technique du métier, il faut un à deux ans pour être pleinement opérationnel. Il y a une formation théorique et un apprentissage sur le terrain. Il va de soi que les nouveaux collègues engagés pendant le Corona n'ont évidemment pas eu une formation dans des conditions optimales.

La CSC a plutôt bien encaissé la crise Covid...

Oui nous avions un système digital qui a assez bien fonctionné, les affiliés pouvaient assez facilement introduire leur demande en ligne. Et l'ONEm avait mis en place une procédure simplifiée. Mais, après avoir accepté les dossiers rapidement, l'ONEm procédait à des vérifications supplémentaires et il y a eu pas mal de rejets suite à cela. Et ça a généré une masse de travail supplémentaire considérable. En outre, quand un dossier est « traité électroniquement », on pense parfois que c'est magique, que tout se passe tout seul. Eh bien non, un dossier introduit électroniquement doit quand même être traité par un humain, tout ne se fait pas automatiquement.

Il reste quand même compliqué de comprendre pourquoi les autres organismes de paiement ont réussi à rouvrir leurs portes et en fait la CSC aussi, sauf à Bruxelles...

Il y a eu des réactions trop tardives de l'ancienne équipe de direction qui n'a pas réalisé tout de suite l'ampleur du problème. Il y a eu des centres noyés

de courrier à traiter et une ou deux personnes seulement pour s'en occuper. Cela n'aurait pas eu de sens d'ouvrir, de recevoir tant bien que mal les gens pour ne pas pouvoir leur répondre car leur dossier était dans la pile qui n'aurait pas baissé puisque, pendant qu'on les recevait, on ne se serait pas occupé de la pile... Il y a aussi le

profil des demandeurs d'emploi bruxellois qui est fort différent de celui des autres régions du pays. Et notamment du Brabant flamand avec qui la CSC Bruxelles a donc mené un processus de fusion. Il y a eu des incompréhensions, des situations qui n'ont pas directement été correctement appréhendées. Un dossier type de chômage à Saint-Josse demande beaucoup plus de travail qu'un dossier type à Leuven...

Avez-vous senti une volonté d'abandonner l'activité de services aux affiliés ?

Je n'ai jamais entendu dire ça en réunion. Il y a eu des méthodes de réorganisation qui ont pu faire qu'on se demande s'il n'y avait pas une volonté dans ce sens. Je ne pense en tout cas pas que la direction actuelle ait de telles velléités. La CSC est bien consciente qu'elle fonctionne sur deux

jambes : l'action commune, le collectif d'une part et, d'autre part, les services aux affiliés et leur défense individuelle. On peut regretter que les deux soient autant dissociées. Il est important de remettre de l'action syndicale dans les centres de services.

Certains centres rouvrent petit à petit...

Oui et la nouvelle philosophie ne s'appliquera pas en un jour. Dans un premier temps, on aidera les gens qui viennent pour des choses simples : donner une carte de contrôle, imprimer une attestation, etc. Cela correspond à beaucoup de demandes des personnes victimes de la fracture numérique. Mais pour faire plus, il faudra du personnel en renfort!

Quelles solutions voyez-vous?

La nouvelle présidente, Nancy Tas, me semble avoir la volonté de trouver des solutions, tant pour les travailleurs que pour les affiliés. Elle semble consciente du manque de personnel et du manque de personnel qualifié et formé. Il me semble, même si ce n'est pas facile, qu'à court terme il faudrait pouvoir faire appel au renfort d'anciens collègues qui sont partis comme je l'ai dit dans des centrales. Certains nous ont déjà dit qu'ils étaient prêts à le faire. Cela permettrait d'insuffler, outre de la force de travail supplémentaire, de l'expérience et de l'expertise qui seraient bien utiles aux nouveaux. Ce n'est pas facile à mettre en place vu qu'on a besoin d'eux dans leur poste actuel et que l'employeur n'est pas formellement le même. Mais, à court terme, cela me semble indispensable. Pour le mettre en œuvre sous forme de mobilité choisie, il faudrait cependant que la nouvelle direction améliore profondément les conditions de travail, actuellement très dégradées, des travailleurs et des travailleuses des services et revalorise leur fonction. Le travail est complexe,

difficile et les conditions de rémunération sont moins bonnes que pour le personnel des centrales professionnelles. Sans amélioration sur ce plan, le personnel formé continuera de quitter le service chômage.

Sur le plan de l'organisation, nous ne sommes pas fermés à des

évolutions créatives. Nous pouvons envisager des fusions de centres tout en gardant des antennes décentralisées. Et de nouvelles façons d'être proches du public : on parle de permanences à la mutuelle chrétienne ou d'autres mouvements proches de la CSC, d'un bus qui irait dans des quartiers défavorisés, etc. Notre *credo* restant : être proches des gens, accessibles et surtout offrir un service de qualité. En outre, il ne faut pas faire comme si tout était parfait quand les guichets étaient ouverts. Il faut se saisir de la réorganisation pour faire mieux! Entre le tout à la digitalisation et le fonctionnement *old school*, il y a un entre-deux possible avec un service joignable (avec les différents modes de contact : physique, téléphone, Internet...) et efficace. □



LE PARCOURS (DU COMBATTANT)

Quel est le circuit que parcourt une demande d'allocation de chômage? Quels sont les rôles respectifs de l'organisme de paiement et de l'ONEm? Décryptage des méandres d'un fleuve pas toujours tranquille...

Marie-Caroline Menu (L'Atelier des droits sociaux)

u Collectif solidarité contre l'exclusion, nous sommes de temps en temps contactés par des chômeurs qui éprouvent des difficultés avec leur organisme de paiement, le plus souvent la CAPAC, plus rarement une organisation syndicale. Ce type de demandes a explosé avec la pandémie. Il va de soi que les associations dont l'accompagnement juridique est directement la mission sont plus concernées encore que nous. C'est pourquoi nous avons demandé à L'Atelier des droits sociaux, dont l'un des départements concerne l'emploi et le chômage (où l'une des juristes à l'œuvre est Marie-Caroline Menu), de nous expliquer en détail le trajet que suit une demande d'allocations et les conséquences d'éventuels retards. (NDLR)

Petit état des lieux

Au (peut-être) sortir de cette crise sanitaire sans précédent, nous pensons utile de faire le point sur le parcours (et les délais réglementaires de traitement) d'une demande d'allocations de chômage. Parmi ceux et celles qui ont été contraint.e.s de faire une demande d'allocations de chômage au cours des deux dernières années, beaucoup ont eu le sentiment de mener un véritable parcours du combattant, tant l'accès aux organismes de paiement est devenu extrêmement compliqué (impossibilité de se rendre sur place, permanences téléphoniques surchargées, boîtes mail saturées, documents déposés dans les boîtes aux lettres et volatilisés, etc.).

De trop nombreuses personnes ont donc attendu plusieurs mois avant de pouvoir effectivement percevoir un revenu de remplacement, auquel elles ont non seulement droit dans le cadre de notre système de Sécurité sociale, mais duquel dépend aussi parfois leur survie. C'est pourquoi, au moment où les choses sont censées enfin pouvoir rentrer dans l'ordre, il nous paraît opportun de faire le point sur cette question.

Pour rappel, l'assurance chômage a pour but de permettre au travailleur sans emploi qui en remplit les nombreuses conditions, de bénéficier d'un revenu de remplacement pendant les périodes durant lesquelles il n'a pas d'emploi. En tant qu'organismes de paiement (OP) des allocations de chômage, syndicats et CAPAC jouent un rôle clé dans l'octroi de ce droit. Ils sont, en effet, l'intermédiaire entre le travailleur sans emploi et l'ONEm, à qui il revient, en définitive, de décider si le demandeur a droit aux allocations de chômage et, dans l'affirmative, de donner une autorisation de paiement à son organisme de paiement. En tant qu'intermédiaires, c'est indéniablement sur ces OP que repose le plus grand nombre d'étapes, de « missions » menant au paiement mensuel des allocations aux intéressés.

Avant d'en venir au parcours d'une demande de chômage, nous rappellerons d'abord les missions qui reviennent aux différents organismes impliqués dans le secteur de l'assurance chômage, afin de mettre en évidence leur rôle respectif dans le circuit de paiement des allocations de chômage.

Qui fait quoi dans l'assurance chômage?

En Belgique, plusieurs grands acteurs sont impliqués dans la gestion de ce secteur de la Sécurité sociale :

D'ONSS perçoit les cotisations des travailleurs (prélevées sur leur salaire brut) et des employeurs (qui font partie également du salaire), ainsi que des financements complémentaires (subside de l'État, pourcentage de la TVA) ;

D'ONEm reçoit de l'ONSS la part du budget affectée au secteur du chômage et autorise ou non le versement d'allocations, et participe également à la préparation et à l'évaluation des réglementations en la matière ;

Des organismes de paiement agréés (ci-après « OP ») sont les intermédiaires entre les assurés sociaux et l'ONEm. Ils traitent les dossiers individuels, transmettent les informations à l'ONEm et versent les allocations. Il s'agit des OP émanant des trois grandes



WWW.FNSEMBLE.BE

D'UNE DEMANDE D'ALLOCATIONS

confédérations syndicales (FGTB, CSC et CGSLB) et de la CAPAC (Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage) ;

Des services régionaux de l'emploi (Actiris, VDAB, FOREm et ADG) sont chargés du placement des demandeurs d'emploi et sont héritiers plus récents de certaines compétences autrefois exercées par l'ONEm, que sont notamment l'octroi de certains types de dispenses (comme les dispenses pour reprise d'études) et le contrôle de la recherche d'emploi.

C'est donc auprès de son organisme de paiement que l'assuré social va introduire sa demande d'allocations de chômage. Rares sont, en effet, les situations dans lesquelles un assuré social doit ou peut s'adresser directement à l'ONEm. Pour comprendre les raisons pour lesquelles, contrairement à d'autres pays (1), l'architecture de cette branche de la Sécurité sociale repose sur le mode : « Assuré social → Intermédiaire obligé (OP) → Organisme auquel appartient le pouvoir de décision (ONEm) », un petit détour par l'histoire s'impose. (Lire p. 41).

Les missions des OP

L'Arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, ci-après, l' « Arrêté royal du chômage », prévoit que, pour pouvoir prétendre au rôle d'organisme de paiement agréé, l'organisation des

AND COMPANY OF THE PARTY OF THE

travailleurs qui crée l'OP compte au moins 50.000 membres assujettis à la Sécurité sociale des travailleurs et que l'OP donne des garanties de bon fonctionnement. L'article 17 ajoute que « l'organisme de paiement s'engage à payer au bénéficiaire les allocations qui lui sont dues et qui n'ont pu lui être payées en raison de la négligence ou de la faute de cet organisme, notamment si des documents ont été transmis tardivement ». Les missions des organismes de paiement, répertoriées à l'article 24 de l'Arrêté royal du chômage, peuvent être regroupées en trois catégories : le devoir d'information, l'introduction des demandes à l'ONEm et, bien entendu, le paiement des allocations.

Le devoir d'information

L'Arrêté royal du chômage (article 26bis) établit explicitement une répartition des tâches entre les organismes de paiement et l'ONEm pour ce qui concerne la communication d'informations aux assurés sociaux et donne clairement un rôle prépondérant aux organismes de paiement.

Le devoir d'information de l'ONEm n'existe en effet

Les syndicats et CAPAC jouent un rôle d'intermédiaire entre le travailleur sans emploi et l'ONEm

que dans trois situations :

- i° si l'intéressé n'a pas encore choisi d'organisme de paiement :
- 2° s'il y a un litige entre l'organisme de paiement et l'intéressé ;
- 3° s'il s'agit d'une demande concernant une appréciation dans le cadre d'un pouvoir discrétionnaire de l'ONEm (par exemple en matière de chômage volontaire, de l'interprétation de la notion de force majeure, de l'exercice de certains types de prestations, ...).

Pour tout le reste, l'ONEm peut donc renvoyer le demandeur vers son organisme de paiement, qui a le devoir (notamment) :

- de tenir à la disposition du travailleur les formulaires dont l'usage est prescrit par l'ONEm ;
- de transmettre au travailleur toutes communications et tous documents (exemple : feuilles info) prescrits par l'ONEm ;
- de conseiller gratuitement le travailleur et lui fournir toute « information utile » concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance-chômage, à savoir : les conditions de stage et d'octroi ; le régime d'indemnisation, le mode de calcul et le montant de l'allocation ; les

roduction en temps utile d'un dossier complet, l'inscription comme demandeur d'emploi, la déclaration de la situation personnelle et familiale et la déclaration et le contrôle des périodes de chômage complet ; la procédure de traitement du dossier ; les droits et devoirs du chômeur, notamment l'obligation de rechercher activement un emploi et de collaborer activement aux actions d'accompagnement qui peuvent lui être offertes par le service régional de l'emploi et de la formation professionnelle ; la procédure de suivi du comportement de recherche active d'emploi.

Si l'intéressé fait une demande d'information par écrit, la réglementation laisse à l'organisme de paiement un délai de 45 jours pour fournir l'information demandée. L'OP doit faire connaître aux personnes intéressées toute décision individuelle motivée les concernant. Cette notification doit, en outre, mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet. Sur ce dernier point, les responsabilités sont toutefois partagées entre les OP et l'ONEm :

▷ c'est à l'ONEm que revient le devoir d'informer l'intéressé en cas de décision négative (refus d'allocations, exclusion, suspension ou limitation du droit aux alloca-

Conseiller gratuitement le travailleur et lui fournir toute information utile concernant ses droits et ses devoirs

tions, ou encore refus de dispense) (2);

De c'est à l'organisme de paiement que revient par contre le devoir d'informer l'intéressé en cas de décision positive de l'ONEm (3) concernant l'octroi d'allocations (notamment l'ouverture du droit, le montant de l'allocation, le mode de calcul, les conditions pour percevoir les allocations, la législation applicable et les éléments de fait du dossier), et ce dans un délai d'un mois à partir de l'autorisation de paiement reçue de l'ONEm. Il est vivement recommandé de conserver précieusement ce document, qui informe, entre autres, de la dégressivité prévue de l'allocation et qui sert de point de départ lorsqu'une personne veut essayer de vérifier (ou de faire vérifier) que le bon montant d'allocation lui a été octroyé pour un mois donné!

L'introduction des demandes à l'ONEm

L'OP doit réceptionner la demande d'allocations et constituer le dossier du chômeur (C4, déclaration de situation familiale, annexes éventuelles à ces documents,...) avant de le transmettre au bureau de l'ONEm compétent, dans les délais prévus par la réglementation. Pour permettre le contrôle du respect des délais impartis :

▷ l'OP est tenu de délivrer un accusé de réception au chômeur qui se présente personnellement pour faire une demande d'allocations ou déclarer un événement modificatif de sa situation (sauf si la déclaration figure sur un formulaire dont le chômeur reçoit un double). ▷ il doit également apposer sur tout document trans-

mis par le chômeur un cachet avec la date à laquelle ces documents ont été reçus.

⊳ si le document en question a été envoyé au moyen d'un procédé électronique (comme l'email), l'OP doit tenir à jour électroniquement la date à laquelle il a reçu le document.

Par ailleurs, à chaque introduction d'une demande de chômage à laquelle est joint un formulaire de déclaration de situation familiale (C1), l'OP devra d'emblée vérifier que la situation familiale déclarée par le demandeur ainsi que ses déclarations quant à la perception de revenus éventuels correspondent bien à ce qui figure dans le Registre national et dans la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. En cas de discordance au niveau de la situation familiale, quant à sa nationalité, son lieu de résidence ou sa composition de ménage, des informations complémentaires doivent être demandées à la personne et, le cas échéant, un formulaire « CI-Annexe Regis » devra être joint (ce sera souvent le cas pour les situations de colocation). L'OP est également tenu d'opérer cette vérification à chaque fois qu'il reçoit un flux électronique du Registre national ou de la Banque Carrefour qui signale un changement dans la situation du bénéficiaire d'allocations. C'est le cas par exemple lorsqu'une nouvelle personne a intégré la composition de ménage du demandeur ou qu'une Dimona (déclaration d'un travailleur par un employeur) a été ouverte. Cette obligation de vérification par l'OP existe seulement depuis juillet 2014. (Lire p. 39). Elle a été instaurée afin de limiter l'octroi d'allocations indues, par exemple à un taux isolé alors qu'une personne est en définitive considérée comme cohabitante ou encore en cas de perception simultanée d'un autre revenu. Elle a le mérite d'éviter de lourdes décisions de récupération, qui peuvent intervenir jusqu'à trois ou cinq ans plus tard. Par contre, revers de la médaille, elle engendre parfois un temps supplémentaire dans le traitement de la demande ou une suspension du paiement des allocations, le temps que la situation se clarifie.

Le paiement des allocations

Une fois que l'organisme de paiement aura reçu l'autorisation de paiement de l'ONEm, qui se présente sous la forme d'une carte d'allocations qui mentionne un code correspondant à un montant donné d'allocations, il procédera au paiement mensuel des allocations, sur la base notamment des cartes de contrôle papier (qui sont délivrées aux chômeurs par les OP) ou électroniques, introduites par le chômeur. Signalons que la réglementation du chômage autorise également les organismes de paiement à payer, sous leur propre responsabilité, des allocations avant d'avoir reçu l'autorisation de l'ONEm. Les OP n'agissent toutefois en principe de la sorte que s'ils ont la « certitude » que l'ONEm accordera les allocations, afin d'éviter des paiements qui ne seront pas validés et pris en charge par l'ONEm et d'en demander le remboursement au bénéficiaire. Dans la réalité, il y a fréquemment des erreurs de la part des OP, qui mettent ceux qui en font les frais dans une situation financière souvent inextricable...

Par ailleurs, un OP ne peut verser d'allocations pour un mois donné que :

⊳ si le chômeur est bien inscrit comme demandeur d'emploi, sauf s'il en est dispensé ;

⊳ s'il n'y a pas de flux signalant que le bénéficiaire est repris dans un registre du personnel ou comme relevant du secteur des indemnités d'incapacité de travail. En bout de course, l'organisme de paiement transmettra ensuite les cartes de contrôle à l'ONEm qui vérifiera (4) que les allocations d'un mois donné ont été correctement calculées et payées par l'OP. Si l'ONEm considère que des allocations ont été payées sans que toutes les conditions d'octroi et de délais soient remplies, il rejettera la dépense faite par l'OP, qui, dans la grande majorité des cas, demandera alors le remboursement des allocations payées au chômeur... L'ONEm et les organismes de paiement ont légalement un délai de trois ans pour ordonner la récupération d'allocations qui ont été payées indûment (= sans que toutes les conditions d'octroi soient remplies). Ce délai

est même de cinq ans lorsque l'ONEm considère qu'il y a fraude dans le chef du chômeur.

Délais d'introduction et de traitement des demandes

Les délais réglementaires sont prévus aux articles 92 et 93 de l'Arrêté ministériel du 26.11.1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage, ci-après « l'Arrêté ministériel du chômage ». La règle de base en cas de demande d'allocations est que l'OP a deux mois pour introduire le dossier complet à l'ONEm, l'ONEm a ensuite un mois (ou un mois + dix jours) pour prendre sa décision puis l'OP doit ensuite effectuer le paiement dans un délai d'un mois.

Délais d'introduction des demandes par l'OP

Une fois qu'une demande est introduite par l'intéressé auprès de son OP, celui-ci est censé envoyer le dossier complet à l'ONEm, dans un délai donné à partir de la date de la demande.

Plusieurs scénarios:

- I) S'il s'agit d'une demande d'allocations de chômage complet : dans un délai de deux mois qui prend cours le jour suivant le premier jour pour lequel les allocations sont demandées ;
- 2) S'il s'agit d'une demande d'allocations de chômage temporaire : dans un délai de deux mois qui prend cours le premier jour du mois qui suit celui pour lequel les allocations sont demandées ;
- 3) S'il s'agit d'un événement modificatif en cours de chômage (exemple : changement dans la situation familiale) : le dossier doit parvenir au bureau du chômage au plus tard le dernier jour du mois civil qui suit celui au cours duquel l'événement modificatif est survenu.



Au début de la crise Covid, c'est principalement la CAPAC qui a connu des retards de paiement des allocations de chômage, celle-ci ayant dû faire face, plus encore que les autres OP, à un afflux de demandes de travailleurs qui n'étaient pas affiliés à un syndicat.

Si, pour une raison ou l'autre, le dossier n'a pu être complété dans le délai de deux mois, l'OP doit en informer l'ONEm et disposera d'un mois supplémentaire pour introduire le dossier complet. Une fois le dossier parvenu à l'ONEm, si celui-ci s'avère (toujours) incomplet, l'ONEm le renvoie à l'OP, qui dispose alors d'un délai d'un mois supplémentaire pour le renvoyer. S'il n'est toujours pas en mesure de le renvoyer « complet » dans ce délai, il doit le renvoyer à l'ONEm accompagné de la preuve de l'impossibilité pour laquelle il ne parvient pas à compléter le dossier. Si l'ONEm considère cette impossibilité comme temporaire, l'OP dispose alors à nouveau d'un délai de deux mois supplémentaires. Si, par contre, l'ONEm considère cette impossibilité comme permanente (par exemple, parce que l'employeur s'est

évaporé et ne peut donc délivrer le C4), l'ONEm peut alors statuer après avoir lui-même effectué les recherches nécessaires. En dernier filet, et pour offrir des garanties au moins égales à celles prévues dans la Charte de l'assuré social, la réglementation prévoit qu'un dossier réintroduit tardivement qui parvient au bureau du chômage avant la fin du cinquième mois qui

L'OP est tenu de délivrer un accusé de réception au chômeur qui se présente personnellement

suit le délai d'introduction initial de deux mois peut en définitive encore être considéré comme introduit en temps utile, si les raisons de l'impossibilité sont reconnues par l'ONEm. Enfin, signalons que l'OP a également la possibilité de constater d'emblée qu'en raison d'une impossibilité permanente (par exemple, parce que l'employeur est introuvable et ne peut donc délivrer le C4), un dossier complet ne pourra pas être introduit. Il en informe dans ce cas l'ONEm, en joignant les preuves des raisons de l'impossibilité permanente invoquée. Si l'ONEm reconnaît cette impossibilité permanente, il décidera du droit aux allocations après avoir fait les recherches nécessaires.

L'enjeu du respect de ce timing et de ce formalisme est primordial, puisqu'il conditionnera le fait que le chômeur soit bien indemnisé (même si c'est longtemps après sa demande) à partir du jour où il a introduit pour la première fois sa demande à l'organisme de paiement. Si « le *timing* » n'est pas respecté, l'octroi



des allocations ne sera reconnu par l'ONEm qu'à partir du moment où le dossier complet lui est parvenu!

Délais de traitement des demandes par l'ONEm

À partir de la réception du dossier considéré comme complet, l'ONEm dispose alors d'un délai d'un mois pour prendre une décision. Ce délai est porté à un mois et dix jours si le chômeur doit être entendu par l'ONEm (souvent en lien avec une situation dite de « chômage volontaire », comme en cas de démission, de rupture de commun accord ou encore de licenciement « fautif ») ou être vu par un médecin agréé par l'ONEm (si des raisons médicales sont invoquées par le chômeur). En cas de report de l'audition, le délai d'un mois et dix jours est prolongé du temps du report, avec un maximum de quinze jours. Il est vivement recommandé de préparer ce type d'audition, voire de se faire accompagner par son représentant syndical.

Si la décision est positive, elle donnera lieu à une autorisation de paiement, pour un montant d'allocations déterminé, à l'OP qui pourra alors payer les allocations au chômeur. Rappelons que c'est à l'OP qu'il revient d'informer l'intéressé de l'octroi de son droit aux allocations. Alors qu'en cas de refus, c'est l'ONEm qui est chargé de notifier la décision à l'intéressé.

Délais de paiement des allocations par l'OP

Une fois que l'OP a reçu l'autorisation de l'ONEm, il se doit de payer les allocations dans un délai d'un mois prenant cours le troisième jour ouvrable qui suit la date à laquelle la décision d'octroi du droit lui a été communiquée par l'ONEm (Article 161 de l'Arrêté royal du chômage). Pour autant, bien entendu, que le chômeur ait bien introduit sa carte de contrôle pour le ou les mois concernés et les autres docu-

Mardi 5 avril 2022, Mr X dit

« Vous savez, maintenant, chaque fois que je dois faire une demande à mon organisme de paiement, je l'envoie par mail, j'imprime le mail, j'en dépose une copie dans la boîte aux lettres, et j'envoie une autre copie par recommandé ».

ments éventuels requis. Si ce n'est pas le cas, la prise de cours du délai est reportée en conséquence. Ensuite, les allocations devront être payées une fois par mois « à terme échu » (c'est-à-dire au plus tôt à la fin

du mois concerné) et au plus tard dans un délai d'un mois. Dans la pratique, ce délai d'un mois prend cours à la date à laquelle l'OP est en possession de la carte de contrôle.

Ce qui amène en général à un paiement en début de mois pour les allocations du mois précédent, une fois la carte de contrôle en possession de l'OP.

Concernant les cartes papier, comme la majorité des chômeurs les glissent dans la boîte aux lettres, l'OP ne peut pas effectivement satisfaire son obligation de délivrance d'un accusé de réception qui permet entre autres d'attester du jour où elle a été introduite par le chômeur. Raison pour laquelle la réglementation prévoit qu'elles sont alors dans ce cas censées être reçues au cours du mois qui suit celui auquel elles

se rapportent, sauf si le contraire ressort du cachet dateur apposé par l'OP. Pour les cartes électroniques, que les chômeurs peuvent compléter et introduire soit via un PC, soit via leur *smartphone*, la date d'introduction de la carte sera dans la pratique la date à laquelle le chômeur confirme les déclarations faites pour le mois concerné, sachant qu'il ne peut le faire qu'à partir du jour renseigné sur la carte en ligne. La date d'introduction de la carte de contrôle (papier ou électronique) est importante puisque, outre le fait de déterminer le délai de paiement, l'OP peut être tenu, en cas de non-respect de ce délai, au paiement de dommages et intérêts au chômeur.

Au bout du compte, il s'avère donc que des demandes pour lesquelles il y a eu un long délai d'attente entre la date de la demande et les premiers versements d'allocations (parfois jusqu'à six mois, voire davantage) peuvent néanmoins avoir été traitées dans le respect du cadre réglementaire... En « temps normal », de nombreuses demandes aboutissent malgré tout à un paiement relativement rapide, à savoir après un ou deux mois, puisque les délais réglementaires sont, heureusement, des délais « à ne pas dépasser » !

Les délais en période COVID

Quiconque a eu à introduire une demande de chômage

ou a essayé d'intervenir dans des dossiers de chômage pendant la pandémie (début en mars 2020), a dû constater que les délais réglementaires ont été dépassés dans un (trop) grand nombre de cas. Cet état de fait a plongé un certain nombre de citoyens dans des situations de précarité sociale accrue, se caractérisant souvent par un effet boule de neige... Attente de la rentrée du revenu, factures impayées, arriérés de loyers qui s'accumulent, menaces d'expulsion du propriétaire, et parfois, perte du logement pour les personnes

qui n'ont pu compter sur une autre forme de solidarité... Ce n'est un secret pour personne, la crise sanitaire a fortement éprouvé les organismes de paiement, qui se sont retrouvés, dans un premier temps en tous cas, dépassés par l'afflux exceptionnel de demandes d'allocations de chômage temporaire introduites par tous les travailleurs dont le contrat de travail a été suspendu totalement ou partiellement en raison de l'arrêt ou de la diminution drastique d'activités de leur entreprise. Pour ces demandes de chômage temporaire, des

procédures simplifiées ont heureusement rapidement été mises sur pied, permettant ainsi à la majorité des travailleurs mis en chômage temporaire par leur entreprise de percevoir leur revenu de remplacement dans un délai raisonnable. Une déclaration électronique par l'employeur et un seul formulaire (7) introduit par l'intéressé auprès d'un OP suf-

fisaient pour enclencher le paiement des allocations. Il y eu des couacs au démarrage bien entendu, et des travailleurs qui ont attendu plusieurs semaines (voire dans les pires scénarios, plusieurs mois) pour percevoir leurs allocations. On peut toutefois parler d'une réelle simplification administrative, qui s'est avérée salutaire pour beaucoup de travailleurs mis en chômage temporaire, même si beaucoup d'autres ont réellement peiné à percevoir leurs allocations en raison de lenteurs administratives.

En revanche, les demandes de chômage ordinaire, pour les nombreux travailleurs qui ont connu une fin de contrat notamment, n'ont, quant à elles, pas fait l'objet de réelle simplification. Pour les personnes concernées, la demande d'allocations est devenue un véritable parcours du combattant : réussir à prendre contact avec son organisme de paiement pour comprendre comment il était possible de faire sa demande d'allocations (comment faire parvenir son C4, comment se procurer le formulaire de déclaration de situation familiale et d'autres formulaires le cas échéant, comme ceux concernant les activités accessoires). Tout

en arrivant à s'inscrire comme demandeur d'emploi en parallèle. Comprendre comment se procurer les cartes de contrôle, où les envoyer, quand la boîte aux lettres déborde, et que la peur qu'elles se perdent, à raison, prend le dessus.... Le ministre de l'Emploi a été interpellé à deux reprises sur la problématique des retards de paiement des allocations de chômage, à la CAPAC principalement, celle-ci ayant effectivement dû faire face, plus encore que les autres organismes de paiement, à un afflux de demandes de chômage temporaire,

par des travailleurs qui n'étaient pas, à la base, affiliés à un syndicat et qui se sont donc massivement tournés vers la Caisse publique pour introduire leur demande.

Pour pallier les problèmes d'accessibilité des OP, la consigne a alors été donnée, afin de ne pas pénaliser les chômeurs pour lesquels le dossier parvient tardivement à l'ONEm (= au-delà des délais

réglementaires précités), de « neutraliser » ces délais. C'était un impératif ! Matériellement, il était devenu quasi impossible d'en vérifier le respect, étant donné que les OP étaient en peine de délivrer le moindre accusé de réception ! Il aurait été inimaginable que la foule de travailleurs ou chômeurs ayant de leur côté accompli, en temps utiles, toutes les formalités nécessaires, soient pénalisés, au-delà de l'attente intenable, par une privation pure et simple d'allocations pour les mois qui se sont écoulés avant que le dossier ne parvienne, hors délai, à l'ONEm. Dans les faits, la neutralisation des délais d'introduction a été appliquée pour la période allant du rer mars 2020 au 31 mars 2021.

Illustrons par un exemple: un travailleur, suite à une fin de contrat, a demandé des allocations à partir du 13 juin 2020. En théorie, son dossier aurait dû parvenir à l'ONEm pour le 13 septembre 2020 au plus tard. Dans les faits, il aura pu être effectivement indemnisé à partir du 13 juin 2020, pour autant que son dossier soit parvenu à l'ONEm avant le 1^{er} juin 2021. Précisons tout de suite que cette neutralisation des délais d'introduction n'est plus d'application aujourd'hui. Et qu'elle

Il est recommandé de se faire accompagner par son représentant syndical

LES INTÉRÊTS DE RETARD EN PRATIQUE

Exemple 1: Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1er octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022.
L'ONEm vous octroie les allocations et transmet l'autorisation de paiement à votre organisme de paiement le 6 janvier 2023.
Le 10 janvier 2023, votre

organisme de paiement vous paie les allocations d'octobre, novembre et décembre 2022.

Des intérêts de retard sont dus par l'ONEm:

> sur les allocations d'octobre 2022, pour la période du 1er novembre 2022 au 8 janvier 2023;

> sur les allocations de novembre 2022, pour la période du 1er décembre 2022 au 8 janvier 2023; > sur les allocations de décembre 2022, pour la période du 1er janvier 2023 au 8 janvier 2023.

Exemple 2: Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1er octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022.

Sans attendre la décision de l'ONEm, votre organisme

de paiement vous paye le 5 décembre 2022, les allocations des mois d'octobre et novembre 2022. L'ONEm vous octroie les allocations et transmet l'autorisation de paiement à votre organisme de paiement le 3 janvier 2023. Les intérêts de retard ne pourront pas vous être accordés, dans la mesure où la période pour laquelle les intérêts pourraient être demandés n'atteint pas deux mois, calculés de date à date.

□ n'est plus applicable pour les demandes faites depuis le rer avril 2021.

Une autre mesure pratique indispensable a également été prise pour pallier les problèmes d'accessibilité des OP. En théorie, les documents constituant la demande de chômage (C4, C1,...) doivent être des documents originaux et signés par le chômeur. Pour la période du 1.2.2020 au 31.3.2022, les documents scannés (par le chômeur) ou des photos claires de documents, imprimés par l'OP, ont pu être valablement introduits à l'ONEm.

Par ailleurs, le ministre a également fait savoir, en son temps, que des moyens humains supplémentaires avaient été mis à disposition de la CAPAC pour tenter de résorber l'arriéré grandissant dans le traitement des demandes d'allocations, celle-ci ayant été particulièrement sursollicitée comme expliqué ci-avant. Mais en

La neutralisation des délais a été appliquée pour la période allant du 01.03.20 au 31.03.21

tant que service juridique de première ligne, comme de nombreuses associations, nous avons également été sollicités par une multitude de travailleurs et chômeurs dépendant d'un organisme de paiement syndical également confrontés à des retards très importants dans le traitement de leurs demandes. Et plus de deux ans après le début de la pandémie, nous sommes encore, chaque semaine, interpellés par des personnes ayant introduit une demande de chômage, qui sont en peine d'avoir un contact avec leur OP et qui attendent, au-delà des délais réglementaires, le traitement final de leur demande, à savoir le paiement de leurs allocations! Cette inaccessibilité place les travailleurs sans emploi dans une incompréhension telle que leurs tentatives de contact se multiplient. (Lire l'encadré ci-dessous).

Pourtant, la période pendant laquelle les introductions tardives de dossiers n'étaient pas sanctionnées est, quant à elle, bel et bien terminée. Ce qui signifie

que si un dossier arrive tardivement à l'ONEm sans que l'OP ait pu s'en justifier valablement, l'intéressé ne sera indemnisé qu'à partir du moment où l'ONEm aura reçu son dossier. Ce qui implique, pour certains demandeurs, victimes de ces errances dans le traitement de leur dossier, parfois une perte de plusieurs mois d'allocations. Dans les faits, si l'ONEm estime qu'un dossier est arrivé hors des délais réglementaires, l'OP peut toujours essayer d'introduire une demande de dérogation à l'introduction tardive via le désormais célèbre formulaire C54, mais doit évidemment justifier pourquoi il demande cette dérogation, sachant que ce type de dérogation ne peut être accordée qu'en cas de « force majeure ». Les OP sont bien souvent en peine de la justifier... et sans justification valable aux yeux de l'ONEm, pas de dérogation! Nous ne pouvons qu'inviter les personnes ainsi pénalisées par la perte d'allocations à introduire un recours judiciaire devant le tribunal du travail, qui doit toujours, rappelons-le, être introduit dans un délai de trois mois à partir de la décision de refus.

Réflexes à avoir en cas de dépassement des délais

On l'a dit, il est devenu compliqué d'avoir un contact rapide avec son organisme de paiement. Alors si, d'aventure, le chômeur constatait que sa demande tardait à être traitée ou que ses allocations n'étient pas versées à la date habituelle et qu'un contact avec son OP s'avérait compliqué, différentes choses peuvent être questionnées et vérifiées :

- première question évidente à se poser : la carte de contrôle a-t-elle été remise ?
- ensuite, vérifier qu'il n'y pas un problème d'interruption de l'inscription comme demandeur d'emploi ;
- s'assurer également de la bonne réception de son courrier. Des dossiers se compliquent parfois suite au fait que le chômeur n'a pas réceptionné un courrier de son OP ou de l'ONEm;
- éventuellement contacter directement l'ONEm (qui peut néanmoins se permettre de renvoyer vers l'OP), pour vérifier s'il y a un obstacle au paiement des allocations qui ne serait pas connu par le chômeur ;
- enfin, si la situation perdurait, rappelons qu'une per-

_ _ _

UN CAS VÉCU DE GALÈRE

Madame a terminé un contrat de travail le 10 novembre 2021. Elle introduit une demande d'allocations de chômage à partir du 12 novembre 2021. Son organisme de paiement (la CAPAC) transmet pour la première fois son dossier à l'ONEm le 4 février 2022. Son dossier était visiblement incomplet, parce qu'il y aurait des erreurs dans la Déclaration multifonctionnelle/ multifunctionele

Aangifte (DMfa) telle que complétée par l'employeur. La Dmfa est la déclaration par laquelle l'employeur transmet les données de salaire et de temps de travail relatives à ses travailleurs.

Le dossier a donc été renvoyé vers la CAPAC en date du 17 février, avec un délai supplémentaire d'un mois pour le renvoyer complet à l'ONEm. Le 15 mars, la

CAPAC renvoie le dossier à l'ONEm, qui le considère encore comme incomplet. Une demande de dérogation est faite et refusée par l'ONem au motif que la personne ne peut amener de preuve de contact avec son organisme de paiement.

Le 19 mars 2022, l'ONEm notifie une décision à Madame disant qu'étant donné que les délais d'introduction réglementaires ont été dépassés, l'ONEm n'octroie pas d'allocations à partir du 12 novembre 2021 et en accordera seulement à partir du jour où celui-ci recevra le dossier complet, comprenant la DMFa corrigée par l'employeur.

Etant donné que la CAPAC continue de demander à Madame de demander à l'employeur la DMFA corrigée, Madame ne donne pas beaucoup d'attention à cette décision. Finalement, l'employeur corrige la Dmfa et celle-ci est introduite via l'organisme de paiement

sonne peut faire une demande d'avance au CPAS, qui ne l'accordera évidemment que si la personne est dans les conditions financières pour avoir droit à une aide du CPAS. (*Lire p. 50*).

Droit à des intérêts de retard?

Il est monnaie courante, dans notre société, de devoir s'acquitter d'intérêts de retard, en cas de retards de paiement. Toute personne qui a déjà contracté un crédit le sait, mieux vaut respecter les échéances à la lettre! Est-ce que nos institutions de Sécurité sociale, que sont l'ONEm et les organismes de paiement, sont également concernées par cette sanction ? Oui, mais... Certes, la réglementation du chômage le prévoit en effet expressément (8). Celle-ci conditionne toutefois l'octroi d'intérêts à l'approbation des dépenses par l'ONEm (9) et au fait que le chômeur doit les demander expressément par écrit. En aucun cas, ces intérêts ne sont donc octroyés automatiquement! Cela s'explique en partie par le fait qu'un examen sera nécessaire dans chaque cas pour identifier à qui, de l'ONEm ou de l'OP, des intérêts peuvent être réclamés et si toutes les conditions établies par la réglementation sont remplies! L'ONEm est redevable d'intérêts dans le cas où il ne

L'ONEm est redevable d'intérêts dans le cas où il ne respecte pas le délai d'un mois (ou d'un mois et dix jours) qui lui est imparti pour prendre sa décision (une fois qu'il a reçu le dossier complet de l'OP) ET que ceci a comme conséquence que les allocations sont payées avec retard. Exemple : vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du Ier octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022. Le délai d'un mois dans lequel l'ONEm doit prendre une décision prend cours le 22 octobre 2022 pour se terminer le 21 novembre 2022. L'ONEm devra vous payer des intérêts de retard si la décision de vous octroyer les allocations est prise après le 21 décembre 2022 et a comme conséquence que les allocations sont payées avec retard.

Des intérêts peuvent être réclamés par le chômeur pour la période qui prend cours le premier jour qui suit celui auquel les allocations se rapportent et qui prend fin le deuxième jour ouvrable qui suit le jour où la décision

à l'ONEm en date du 2 juin.

Madame apprend alors par la CAPAC qu'elle va recevoir des allocations à partir de cette date du 2 juin. Madame tombe des nues et dans un certain désespoir parce qu'elle comptait sur le fait qu'elle serait quand même indemnisée à partir de la date de sa demande (le 12 novembre 2021) et qu'elle pourrait éponger toutes les dettes accumulées depuis la fin

de son contrat de travail. Madame nous consulte alors sur la possibilité d'un recours devant le tribunal. En débroussaillant son dossier, nous apprenons l'existence de la décision du 19 mars 2022, pour laquelle le délai de recours devant le tribunal expirait le 18 juin 2022. Juste à temps donc pour soumettre la situation au tribunal, en espérant que la CAPAC soit condamnée à payer les allocations perdues!



Les demandes de chômage ordinaire n'ont pas fait l'objet de réelle simplification. Pour les personnes concernées, la demande d'allocations est devenue un véritable parcours du combattant.

est transmise à l'OP, mais au plus tard le jour précédant celui où le paiement a été effectué.

L'organisme de paiement sera quant à lui redevable d'intérêts :

⊳ si l'OP a dépassé le délai d'un mois qui lui est imparti pour procéder au paiement des allocations, une fois qu'il a reçu l'autorisation de paiement de la part de l'ONEm. Dans ce cas, des intérêts sont dus pour la période qui prend cours le troisième jour ouvrable qui suit la date à laquelle la décision d'octroi a été communiquée à l'OP, mais au plus tôt le jour où sont réunies toutes les conditions d'octroi (introduction de la carte de contrôle et des autres documents requis, le cas échéant) ;

⊳ si, par la faute de l'OP, notamment lorsque des pièces ont été introduites tardivement à l'ONEm, les allocations n'ont pas pu être payées au chômeur ou si l'ONEm en ordonne la récupération. Dans ce cas, des intérêts peuvent être réclamés par le chômeur, pour la période qui prend cours le premier jour du mois qui suit celui auquel les allocations se rapportent.

Toutefois, qu'ils soient dus par l'ONEm ou par l'organisme de paiement, les intérêts de retard ne seront pas octrovés :

⊳ si la période pour laquelle ils seraient dus, calculée de date à date, est inférieure à 2 mois ;

⊳ si le chômeur a reçu une avance de son OP et que le montant mensuel de cette avance atteint au moins 90% du montant dû. (*Lire l'encadré p. 33*).

Le taux d'intérêt légal en matière sociale est de 7% pour l'année 2022. La somme de ces conditions laisse à penser que l'ONEm et les organismes de paiement ne doivent pas avoir de dépenses trop importantes en intérêts de retard!

Le non-paiement de la cotisation syndicale

Un retard de paiement des allocations de chômage peut-il s'expliquer par un défaut de paiement de la cotisation syndicale ? Réponse : tant que l'OP n'a pas

informé officiellement le chômeur de son exclusion du bénéfice de ses services en raison du non-paiement de la cotisation, il doit remplir son obligation de payer les allocations de chômage.

C'est ce qui ressort d'une réponse à une question parlementaire (Question écrite n°5-94 du 1.9.2010 ; Sénat). « Lorsque le chômeur opte pour un organisme de paiement

Un dossier de demande sans accroc sera traité dans un délai réglementaire de quatre mois maximum

privé (OP), ceci implique qu'il devient membre de l'organisation créée par l'OP et qu'il doit en remplir les obligations, à savoir le paiement d'une cotisation syndicale. Les statuts des OP privés prévoient qu'un membre démissionnaire ou exclu ne peut plus prétendre aux services de l'OP pour obtenir le paiement de ses allocations. Lorsqu'un OP exclut un chômeur en raison du non-paiement de la cotisation, il doit informer le chômeur de cette exclusion et du fait qu'à l'avenir, il ne se chargera plus du paiement des allocations. Il est alors conseillé de lui suggérer de s'adresser à un autre OP. Dans une telle situation, l'OP ne peut refuser le paiement des allocations que pour le futur. Les allocations qui se rapportent à la période s'étendant jusqu'à la fin du mois au cours duquel l'exclusion est notifiée (donc avant que le transfert ne soit effectif) doivent par conséquent encore être payées ».

Changer d'organisme de paiement ?

La tentation est grande, pour beaucoup de personnes victimes de retards dans le traitement de leur demande et confrontées à une pénible attente de leurs alloca-

tions, de changer d'organisme de paiement. Sans nous étendre sur la question, nous déconseillons vivement, par expérience, d'opérer un changement d'organisme de paiement en cours de traitement d'une demande d'allocations. Celui-ci n'aura en général pour effet que de ralentir encore davantage le traitement de la demande, le

transfert d'un organisme à un autre impliquant également son lot de démarches administratives. Le transfert ne pourra en outre être accepté que si le chômeur n'a pas de dettes envers l'OP qu'il souhaite quitter. Le nouvel OP devant notamment opérer le transfert par un formulaire (C8-transfert) qui doit être complété par l'OP que le chômeur s'apprête à quitter...

Une mission difficile

On l'aura compris, le travail administratif lié au traitement d'une demande d'allocations de chômage est conséquent et demande des moyens humains et matériels considérables, afin d'assurer un paiement des allocations dans un délai « raisonnable ». Comme nous l'avons mis en évidence en explorant les règles de procédure contenues dans la réglementation du chômage,

un dossier de demande « sans accroc » sera traité dans un délai réglementaire de quatre mois maximum entre le jour de la demande et les premiers versements. Mais si, pour une raison ou l'autre, le dossier peine à être complet, il fera l'objet d' « allers-retours » entre l'organisme de paiement et l'ONEm, conduisant alors à des délais de traitement dépassant parfois six mois, voire davantage encore.

En « temps normal », de nombreuses demandes aboutissent malgré tout heureusement souvent à un paiement plus rapide, à savoir après un ou deux mois. Cependant, la crise sanitaire a fortement éprouvé les organismes de paiement, qui se sont retrouvés, dans un premier temps en tous cas, dépassés par l'afflux exceptionnel de demandes d'allocations de chômage temporaire, pour lesquelles des procédures simplifiées ont heureusement rapidement été mises sur pied. Comme nous l'avons mis en évidence, les choses ont été plus ardues pour les travailleurs qui ont perdu leur emploi et qui ont dû introduire des demandes de chômage ordinaire, pour lesquelles il n'y pas eu de réelle simplification.

La neutralisation temporaire des délais réglementaires d'introduction des demandes de chômage a été plus que nécessaire. Malheureusement, nous constatons encore chaque semaine que des problèmes d'accessibilité aux organismes de paiement sont toujours d'actualité, alors que la mesure de neutralisation des délais d'introduction des demandes n'est, quant à elle, plus d'application. Ce qui nous amène à recevoir chaque semaine, des personnes qui se retrouvent privées d'allocations qui leur sont dues, parce que leur demande a été introduite tardivement. C'est un fait, les organismes de paiement sont encore en peine d'assurer l'intégralité de leurs missions, qui, pour rappel, va de l'information, en passant par l'introduction des de-

mandes à l'ONEm, jusqu'au versement des allocations. Que les choses soient claires, notre but n'est absolument pas de discuter ou de mettre en cause la légitimité des syndicats dans leur rôle d'organisme de paiement, comme certains partis politiques se plaisent à le faire. Les syndicats jouent un rôle fondamental au bénéfice

de l'ensemble des travailleurs avec ou sans emploi, dans les nombreux espaces de concertation sociale que comporte notre système socioéconomique. Et ils ne peuvent fonctionner sans leurs membres, pour lesquels ils assurent un service individuel comme organisme de paiement, ainsi qu'une défense individuelle à travers l'accès à un service juridique.

Mais considérant par ailleurs que la problématique des difficultés d'accès et des retards consécutifs dans le traitement des demandes n'est pas (plus) acceptable, ni pour les personnes qui en sont victimes, ni pour l'État de droit qu'est la Belgique, nous appelons à ce que des moyens structurels soient mis en œuvre, et par les organismes de paiement eux-mêmes en termes d'organisation, et par l'État, en termes de soutien aux acteurs

Les organismes de paiement sont encore en peine d'assurer l'intégralité de leurs missions

de gestion de cette branche de la Sécurité sociale. (*Lire aussi p. 37*). Et ce, afin que les organismes de paiement puissent à nouveau assurer pleinement et efficacement leur rôle.

Il y va de l'intérêt de leurs membres, mais également de leur intérêt propre et donc de l'intérêt de tous les travailleurs avec ou sans emploi, qui, sans exception, bénéficient de notre système de Sécurité sociale, qui a montré sa nature indispensable dans la crise que nous avons traversée, et au maintien duquel contribuent pour l'essentiel les mouvements syndicaux. Un « retour à la normale » à ce niveau permettrait également de désengorger les CPAS des demandes d'avances sur allocations sociales qui ont explosé durant la crise sanitaire, alors que ces derniers sont déjà eux-mêmes saturés par l'afflux des nouvelles demandes d'aides sociales auxquelles ils font face. (*Lire aussi p. 50*). Enfin, cela soulagerait les associations de terrain qui connaissent une surcharge de travail à cause de ces difficultés. □

- (I) En France, par exemple, le demandeur s'adresse à un organisme dénommé Pôle Emploi, qui est responsable de l'ensemble du traitement de la demande (gestion des dossiers, autorisation des paiements, paiements, contrôle) et du placement des demandeurs d'emploi.
- (2) Deux exceptions toutefois : 1° pour les décisions de récupérer des montants qui ont été définitivement rejetés par l'ONEm (dans ce cas, c'est l'OP qui doit lui-même notifier au chômeur qu'il doit lui rembourser les allocations) ; 2° concernant les

- motifs à l'origine du non-paiement d'une carte de contrôle introduite par le chômeur (à la demande écrite du chômeur).
- (3) À l'exception des décisions positives sur l'octroi d'une dispense ou l'autorisation de l'exercice de certaines activités, qui continuent à être notifiées directement par l'ONEm.
- (4) Selon une procédure prévue à l'Article 164 de l'AR du chômage, qui peut s'étaler jusqu'au 15ème mois suivant le paiement concerné!
- (5) Par exemple, lorsque le chômeur n'a pas encore réussi à obtenir un certificat pour une période de travail à l'étranger.
- (6) Telle qu'adoptée par la loi du 11 avril 1995 visant à instituer «la charte» de l'assuré social.
- (7) Le C3.2-Travailleur-Corona, qui a remplacé, dans ce contexte exceptionnel de crise sanitaire, le C3.2-Travailleur et le formulaire C1 de déclaration de situation familiale. Par ailleurs, les chômeurs temporaires ont été dispensés d'introduire chaque mois auprès de leur organisme de paiement la carte de contrôle C3.2.
- (8) La question est régie par l'article 163bis, inséré par un Arrêté royal du 30 avril 1999, afin de rendre conforme la réglementation du chômage aux principes contenus dans la Charte de l'assuré social. L'article 20 de la Charte de l'assuré social prévoit en effet que les prestations produisent des intérêts de plein droit à partir de leur exigibilité, soit au plus tôt le jour où le délai pour le paiement est échu. L'ONEm a publié la Feuille info T81 «Avezvous droit à des intérêts de retard en cas de paiement tardif ? ». Les exemples donnés sont issus de cette Feuille info.
- (9) Dans le cadre de la procédure de vérification des paiements par l'ONEm que nous avons évoquée ci-avant, la première vérification ayant lieu en théorie au plus tard le 5ème mois qui suit le mois de paiement.

MISSION IMPOSSIBLE DE SERVICE PUBLIC?

Quatre organismes de paiement (OP) assurent en Belgique le versement des allocations de chômage. Une mission publique dont le (sous-) financement pose question...

Yves Martens (CSCE)

es syndicats ont géré dès le XIXè siècle les premières caisses de chômage dont l'État s'est longtemps désintéressé et que les patrons ont toujours combattues. (Lire p. 41.) Aujourd'hui, concrètement, les trois organisations syndicales assurent la mission de verser aux ayants droit leurs allocations de chômage. Il faut rappeler qu'il s'agit là non pas vraiment, comme on l'entend souvent, « d'argent public » mais bien, comme l'ensemble de la Sécurité sociale, de salaire socialisé, d'une partie de leur rémunération (brute), les cotisations sociales (part employé ou ouvrier ET part patronale) que les salariés ont choisi de collectiviser. La collecte de ces cotisations est confiée à un organisme public (l'ONSS pour Office national de Sécurité sociale), les conditions d'octroi et de maintien du droit aux allocations sont de la responsabilité d'un autre organisme public (l'ONEm pour Office national de l'Em-

ploi) et donc le paiement des allocations est du ressort des organisations syndicales qui, pour ce faire, ont créé des organismes de paiement (OP) qui sont distincts du syndicat lui-même (ce qui n'est pas toujours très lisible pour les chômeurs) et ont le statut de personne morale.

Trois plus un évidemment

Ces trois mousquetaires sont donc des organismes de paiement agréés, aussi souvent appelés organismes privés. Comme il ne peut évidemment être obligatoire de s'affilier à une organisation syndicale, un quatrième mousquetaire, public celui-là, a été créé en 1951. Il s'agit de l'Organisme Officiel de Paiement des Allocations de Chômage (O.O.P.A.C.) rebaptisé en 1955 CA-PAC pour Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage. Le terme d'auxiliaire, comme le précisait la FGTB à l'époque, « indique clairement le caractère Z

dossier organismes de paiement

FRAIS D'ADMINISTRATION PAR « CAS » ET PAR ORGANISME DE PAIEMENT (EN EUROS)



La CAPAC coûte deux fois plus cher à l'État que la FGTB ou la CSC en frais d'administration.

Source : Courriel de l'ONEm.

supplétif de cet organisme de paiement [et] correspond entièrement aux intentions du législateur [... dont] l'intention était indiscutablement de faire payer les allocations de chômage aux chômeurs affiliés à un syndicat, par les organismes de paiement créés par ces syndicats. L'organisme officiel de paiement n'est donc appelé qu'à jouer un rôle supplétif : paiement des allocations aux travailleurs non-affiliés à un syndicat, et cela en vertu de la liberté d'association garantie par la Constitution ». (1) Si on ne peut pas dire que la devise « Un pour tous, Tous pour un » soit chevillée au corps des quatre acteurs, précisons que, comme pour toutes les institutions belges de Sécurité sociale, la CAPAC est gérée sur un mode paritaire, c'est-à-dire avec une présence de représentants du gouvernement, des travailleurs (les syndicats) et des patrons. Au-delà de l'ironie, il va de soi que ces quatre opérateurs se parlent. (Lire l'encadré p. 39).

Deux leaders

Hors la situation atypique de la pandémie (sur laquelle nous reviendrons plus loin), la CSC et la FGTB sont les deux acteurs principaux de cette mission. La CSC, qui compte plus d'affiliés que la FGTB en Flandre (c'est l'inverse en Wallonie), a longtemps été « en tête » du nombre de dossiers. Mais, depuis quelques années, la FGTB précède la CSC. Quoi qu'il en soit, chacun de ces deux leaders oscille autour de 40 % des paiements d'allocations de chômage, les deux ensemble atteignant le plus souvent et parfois dépassant même les 80 % (82 % avant le Covid). La CAPAC se situe en temps normal entre 10 et 12 %, le syndicat libéral (CGSLB) gérant le solde de (bien) moins de 10 % donc. (2) Chacun de ces quatre acteurs assume donc une mission de service public qui consiste non seulement à payer les allocations de chômage mais aussi, en amont, à recevoir et introduire les demandes et, en aval, à gérer les différents aléas qui peuvent survenir pendant l'indemnisation. (Lire p. 28.) Quels sont les fleurets que reçoivent nos mousquetaires et comment aiguise-t-on (ou mouchette-t-on) la pointe de leur épée ?

Une formule ancienne et complexe

En 1991, une formule a été mise au point, suite à un audit mené à la CAPAC (délibérément choisie pour ne pas privilégier l'un des trois acteurs « privés »), pour

La FGTB et la CSC sont les deux acteurs principaux avec 82 % des paiements d'allocations de chômage

tenter d'objectiver le coût de la mission. Le résultat n'est pas facile à expliquer mais, moyennant quelques adaptations ponctuelles, il a longtemps donné une relative satisfaction. La formule a été coulée dans un arrêté royal du 16 septembre 1991 retouché seulement quelques fois depuis.

Les paramètres qui influencent le calcul des frais d'administration sont :

- le nombre de « cas » introduits par les OP auprès des bureaux régionaux du chômage de l'ONEm et qui sont acceptés : c'est-à-dire le nombre de paiements uniques pour le chômage et le chômage avec complément d'entreprise qui sont introduits auprès de l'ONEm pour un certain mois de chômage, et acceptés par la suite comme versements valables par l'ONEm (art. 2 de l'arrêté) ;
- la variation du nombre de cas vis-à-vis de 1991 ;
- l'évolution du salaire journalier moyen dans des secteurs analogues ;
- les changements de productivité dans des secteurs analogues et l'évolution de la complexité des cas introduits.

On voit donc que les critères retenus étaient censés tenir compte de l'évolution conjoncturelle inévitable. Après application de la formule, l'on obtient l'intervention totale dans les frais d'administration pour les quatre OP. Ce montant global est ensuite ventilé proportionnellement entre les OP selon leur part dans le volume de travail (leur nombre de cas donc). Des ajouts sont apportés aux montants ainsi obtenus :

- la CGSLB reçoit une indemnité complémentaire de 2.553.303 euros (montant non indexé dans la formule), en compensation de l'effet d'échelle qui lui est préjudiciable :
- la CAPAC reçoit, le cas échéant, un supplément pour couvrir la différence par rapport au montant repris dans son budget.

Autrement dit, seule la CA-PAC a une garantie de pouvoir être indemnisée à hauteur de ses coûts réels. Pour les OP privés, l'activité est déficitaire et les économies d'échelle ne justifient pas que la FGTB et la CSC aient reçu en 2019 deux fois moins par « cas » que la CAPAC! (Voir

La formule de calcul des frais d'administrations est dépassée et ne correspond plus aux missions

le graphique). Pour preuve que les économies d'échelle ne sont qu'une partie de l'explication, la CGSLB qui est dédommagée à ce titre n'obtenait tout de même en 2019 que 58 % de l'indemnisation de la CAPAC. (Voir le graphique). Il est à noter qu'en 1991, fidèle à une longue tradition d'opposition au rôle d'OP reconnu aux syndicats, la FEB n'avait pas donné d'avis favorable au système proposé, que le ministre a néanmoins imposé.

Une formule dépassée

Bien sûr, aucune formule n'est parfaite et il y a toujours eu quelques soucis dans l'application de cette règle. Mais, si on peut, sans trop de dommages, heurter l'épaule blessée d'Athos, se prendre les pieds dans le manteau de Porthos ou ramasser le mouchoir compromettant d'Aramis, quelque vingt ans après sa création (il y a donc onze ans déjà), la formule s'est révélée obsolète. Car, depuis une dizaine d'années, force est de constater que plusieurs critères posent problème. Au premier chef la variation du nombre de cas vis-à-vis de 1991. Il va de soi que la situation a bien changé depuis cette époque et que, du fait de l'évolution du marché de l'emploi, des nombreuses mesures d'exclusion du chômage (plus de 100.000 par exemple si on cumule l'activation du comportement de recherche d'emploi et

la limitation à trois ans des allocations d'insertion), de la multiplication des emplois précaires (et donc de personnes en intérim, temps partiel ou CDD qui restent en partie concernées par un dossier chômage) et du changement du régime de prépension en chômage avec complément d'entreprise, le fac-

teur de variation par rapport à 1991 n'a plus vraiment de sens. Dans le même esprit, là où auparavant il y avait des dossiers « simples » qui, une fois lancés, « vivaient leur vie », cela n'existe quasiment plus aujourd'hui (plus de prépensions, beaucoup moins de jeunes indemnisés, etc.). Et donc les dossiers complexes ne sont plus compensés par les « faciles ». La législation d'une part, les situations vécues d'autre part, de plus en plus fragmentées, font que le critère censé tenir compte de l'évolution de la complexité des cas introduits ne remplit plus non plus son office. Enfin, la rétribution par cas payé, et non par dossier introduit, pose problème. Les OP consacrent beaucoup de temps et de moyens à

_ _ _

LE PROJET REGIS : LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU CONTRÔLE

Mieux vérifier et suivre les données déclarées par le chômeur : le projet Regis vise une utilisation optimale des banques de données pour le contrôle de la situation familiale, des coordonnées et de la nationalité renseignées par les chômeurs. Depuis 2012, les bureaux du chômage mènent des contrôles a priori de manière plus systématique lors du traitement de demandes d'allocations de chômage, en comparant les données et celles, par exemple, du Registre national. Le nom Regis vient du fait qu'il s'agit donc d'effectuer des vérifications dans plusieurs

registres (électroniques). En 2013, ces contrôles ont été élargis. Les organismes de paiement se sont vu imposer un rôle plus important dans la prévention de la fraude. Ils doivent depuis collaborer activement au contrôle de l'adresse, de la nationalité et de la situation familiale des chômeurs.

Ainsi, depuis l'exercice 2014, les OP privés peuvent percevoir chacun trois bonis supplémentaires (compris dans une enveloppe financière fermée) dans le cadre de la lutte contre la fraude.

- Bonus Regis OP: bonus

pour les contrôles réalisés au niveau de la situation familiale, de l'adresse et de la nationalité des chômeurs:

- Bonus e-C3 : bonus pour la promotion de l'utilisation de la carte de contrôle électronique par les chômeurs complets ;
- Bonus L500 : bonus pour les contrôles réalisés en matière de cumul d'allocations de chômage avec des indemnités de maladie.

Le fait de pousser à l'utilisation de la carte de contrôle électronique pose question. Certes, pour les chômeurs qui maîtrisent le système, il offre certains avantages. Mais on sait que la facture numérique est particulièrement forte parmi les publics précaires. Notons que les OP ont obtenu que ces données électroniques passent bien d'abord par l'OP de chaque chômeur et ne partent pas directement à l'ONEm. Ce qui permet à l'OP de détecter des erreurs éventuelles avant qu'elles ne soient interprétées comme des fraudes par l'ONEm. C'est l'une de ces situations évoquées dans notre article où les quatre OP se sont parlé pour trouver un système garantissant le service à leurs bénéficiaires.

dossier organismes de paiement



instruire des demandes qui, si elles font ensuite l'objet d'un refus de l'ONEm, ne compteront pas dans l'indemnisation du travail effectué... Pour corser le tout, le gouvernement Di Rupo a imposé une économie de 5.557.000 euros aux OP privés à partir de l'exercice 2013. En « compensation », un système de bonus a été ajouté mais pour des tâches nouvelles, ce qui n'allège pas, tout au contraire, la charge des OP. (Lire l'encadré p. 30).

La parenthèse Corona

L'énorme augmentation du nombre de cas de chômage temporaire due à la crise Corona au cours des années 2020 et 2021 a évidemment eu un impact majeur sur les frais d'administration. Au total, plus de 850.000 personnes ont bénéficié d'au moins une allocation de

Le président du MR prétend, à tort, que les syndicats se font de l'argent grâce à leur fonction d'OP

chômage temporaire en 2021. Les victimes des inondations de juillet 2021 ont également eu droit au chômage temporaire. En moyenne, il s'agissait de 97.106 équivalents temps plein par mois en 2021. Ce chiffre a été multiplié par cinq par rapport à 2019 (19.186), mais reste deux fois moins important qu'en 2020 (194.650) qui fut bien sûr l'année record. Ces demandes de chômage temporaire ont fait heureusement l'objet d'une procédure allégée mais il n'empêche que cela a engorgé les services des organismes de paiement, d'autant plus que les contacts étaient difficiles en raison des mesures sanitaires. L'ONEm affirme que l'augmentation du volume de travail pour les OP privés a été absorbée par l'application mathématique de la formule des frais d'administration. Cela reste à vérifier. D'autant que l'ONEm ajoute que ce n'est pas le cas pour la CAPAC, qui, pour couvrir l'augmentation du volume de travail, s'est vu accorder un supplément pour les exercices

2020-2021 par la provision Corona fédérale (3). Quoi qu'il en soit, il ne faut pas prendre comme référence la situation d'exception de la pandémie pour évaluer les besoins futurs des OP.

Quelles solutions?

Une nouvelle objectivation du coût de cette mission, par exemple via un nouvel audit, semble indispensable pour la refinancer à moyen terme sur la base de critères clairs et actualisés. À court terme, la formule existante serait sans doute plus réaliste en supprimant le facteur relatif à la situation de 1991. Dans ce contexte, il est choquant que le président du

Dans ce contexte, il est choquant que le président du MR, G-L Bouchez, entre autres sorties intempestives, prétende que les syndicats se font de l'argent grâce à leur fonction d'organisme de paiement des allocations de chômage. (Lire p. 5). En amont, le « Service Vérification » de l'ONEm vérifie si l'organisme de paiement a correctement déterminé le montant, s'il a contrôlé les conditions d'octroi (inscription comme demandeur d'emploi, cumul avec une rémunération, jours de vacances ou jours fériés rémunérés, ...) et s'il a effectué le paiement sur le compte bancaire du chômeur ou (en cas de cession ou de saisie) du créancier. En aval, l'ONEm contrôle scrupuleusement les dépenses des OP (le nombre de ces contrôles et leur nature sont systématiquement spécifiés dans le rapport annuel de l'ONEm) et donc leur comptabilité. Bouchez clame aussi que les syndicats n'ont pas intérêt à ce que les chômeurs trouvent un emploi pour conserver ces « avantages ». Or la vérité est que la cotisation syndicale d'un travailleur avec emploi est bien plus importante que celle d'un travailleur sans emploi. Et, surtout, l'activité elle-même est déficitaire (les frais octroyés sont insuffisants) et d'autres branches du syndicat doivent parfois lui venir en soutien. Bouchez voudrait retirer cette activité aux syndicats et la confier intégralement à la

CAPAC, en prétendant qu'un service public doit gérer l'argent public (alors qu'il s'agit en fait de l'argent des travailleurs). Il faudrait lui dire, comme le montre notre graphique, que la CAPAC coûte deux fois plus cher à l'État que la FGTB ou la CSC en frais d'administration... Les syndicats ont toute la légitimité pour assurer cette mission, il faut la rendre possible dans les meilleures conditions en leur en donnant les moyens suffisants. Les

organisations syndicales ont introduit des demandes de refinancement structurel de la mission des OP auprès du ministre de l'Économie et du Travail, Pierre-Yves Dermagne (PS). À ce stade, il ne semble pas qu'il y ait d'accord au sein de la coalition Vivaldi pour inscrire cette mesure au budget... □

WWW.ENSEMBLE.BE

⁽I) FGTB, Congrès statutaire 14, 15 et 16 novembre 1953. Rapport moral et administratif pour les années 1951 et 1952, 1953, p. 341. Cité dans J. Faniel, Les syndicats, le chômage et les chômeurs. Raisons et évolution d'une relation complexe, Thèse de doctorat en sciences politiques ULB, sous la direction de P. Delwit, 2006, 4 vol., pp. 340 et 342.

⁽²⁾ Tous les chiffres cités et les références réglementaires viennent de rapports de l'ONEm ou de réponses que cette administration a apportées à nos questions.

⁽³⁾ Le gouvernement fédéral a constitué une provision Corona de plusieurs milliards d'euros mise en place pour financer les diverses dépenses générées par la crise Covid.

SYNDICATS ORGANISMES DE PAIEMENT : UNE HISTOIRE QUI FAIT SENS

Au cours du siècle et demi de développement de l'assurance contre le chômage, les syndicats ont toujours été des acteurs de premier plan. Avec un rôle qui a évolué au cours de ce long combat.

Yves Martens (CSCE)

our comprendre la particularité belge du rôle d'organismes de paiement (OP) des allocations de chômage joué par les syndicats, il faut remonter aux origines du système d'indemnisation du chômage en Belgique. À cet égard, deux chercheurs font autorité. D'abord l'historien flamand Guy Vanthemsche, auteur de plusieurs ouvrages de référence sur l'histoire de la Sécurité sociale en Belgique en général et sur celle du chômage en particulier. Ensuite Jean Faniel, directeur général du CRISP, qui a étudié en profondeur les liens entre les syndicats d'une part, les chômeurs et le chômage d'autre part. Il y a consacré en 2006 sa thèse de doctorat en sciences politiques à l'ULB. Intitulée « Les syndicats, le chômage et les chômeurs. Raisons et évolution d'une relation complexe », c'est une somme passionnante de 834 pages, qui cite évidemment abondamment Guy Vanthemsche (et de nombreuses autres sources). (1) Le chapitre V de cette thèse, « Les syndicats belges et l'indemnisation du chômage », consacre ses pages 232 à 274 à notre sujet. Elle est disponible

en ligne sur le site de la bibliothèque de l'ULB et une bonne synthèse est disponible sur cairn.info. Il s'agit d'un Courrier hebdomadaire du CRISP (n° 1929-1930), également publié en 2006. (2) Plutôt que de paraphraser ces références réputées, nous avons choisi de synthétiser la partie de cette dernière publication, les pages

6 à 19, titrée « Origines du système d'indemnisation du chômage en Belgique ». Nous renvoyons évidemment les lecteurs curieux vers ces différents ouvrages passionnants pour en connaître tous les détails.

Les caisses syndicales de secours mutuel

Au XIXe siècle, les ouvriers occupés par l'industrie qui se développe doivent faire face à des conditions de travail pénibles et de vie misérables. La situation des ouvriers involontairement privés d'emploi est pire encore. Les crises sont fréquentes, les travailleurs salariés en font les frais. Dès avant la moitié du XIXe siècle apparaissent des « sociétés de maintien de prix ». Regroupant des ouvriers qualifiés, elles cherchent à éviter le chômage de leurs membres et tentent de les protéger contre les conséquences du manque d'ouvrage. Elles créent des caisses de secours à cette fin. Mais en raison de la faiblesse des salaires et, partant, des cotisations, ces caisses sont fragiles. L'interdiction de fonder

des syndicats pousse les travailleurs à créer de telles organisations à caractère mutualiste. Que ce soit par souci d'éviter des poursuites ou uniquement par volonté de s'organiser pour faire face aux conséquences du chômage, bon nombre de groupements syndicaux

qui apparaissent dans la seconde moitié du XIXe siècle se dotent de caisses de secours mutuel incluant une branche consacrée à l'aide aux membres sans emploi. Le développement des caisses de chômage syndicales connaît un certain essor avec celui des organisations syndicales elles-mêmes, mouvement

favorisé par la reprise économique qui intervient à partir de 1895 et l'augmentation du niveau des cotisations que celle-ci permet. Cela ne va cependant pas sans soulever certaines questions et susciter des débats, au moins dans les rangs socialistes, où d'aucuns craignent que ce type d'activité syndicale ne diminue la combativité des travailleurs et de leurs organisations. Ce type de questionnement et de controverse au sein du monde syndical sur le bien-fondé de gérer des caisses de secours mutuel est d'une grande importance, et il se reposera ultérieurement à différentes reprises.



Une bonne synthèse de la thèse de Jean Faniel a été publiée dans un Courrier hebdomadaire du CRISP (n° 1929-1930) malheureusement épuisé mais heureusement disponible sur cairn.info.

En raison de la faiblesse des salaires et, partant, des cotisations, les caisses de chômage sont fragiles

dossier organismes de paiement

⇒ Premières formes de subsidiations par les pouvoirs publics

En raison des crises fréquentes et de la faiblesse du niveau des cotisations versées par les travailleurs (faiblesse liée à celle des salaires), les caisses de chômage syndicales sont souvent peu garnies et rapidement vidées. Des syndicats de différentes tendances se tournent par conséquent vers les pouvoirs publics dans le but d'obtenir une forme de subsidiation de leur caisse de chômage. Au niveau local, un nombre croissant de communes acceptent, à partir de la fin du XIXe siècle et surtout des années 1900, de verser une petite

Une assurance chômage forte, st dans mon intérêt de travailleur, de travailleuse!

((Au Suivant!))

Après Covid-19

Les dirigeants syndicaux, hier comme aujourd'hui, sont conscients que l'assurance contre le chômage a un impact certain sur le marché de l'emploi et qu'elle contribue à préserver le niveau des salaires.

allocation aux travailleurs sans emploi qui se sont assurés contre le chômage. Les liens étroits tissés entre d'une part certains partis politiques, et d'autre part les syndicats favorisent la mise en œuvre de tels dispositifs publics d'aide aux chômeurs.

Système liégeois et système gantois

un impact certain Le versement des subsides peut prendre différentes sur le marché formes. La première qui apparaît est connue sous le

nom de « système liégeois ». Dès 1897, le conseil provincial liégeois octroie un subside aux organisations qui possèdent une caisse de chômage. Dans un tel dispositif, protection contre le chômage et syndicalisation vont de pair. L'objectif explicite de ce système est d'ailleurs de renforcer les syndicats eux-mêmes. Aux yeux de la plupart des catholiques et des libéraux du pays, une telle pratique est totalement inadmissible. À Gand, le libé-

ral Louis Varlez imagine dès lors un autre système, dont l'objectif est d'encourager les ouvriers à se protéger contre les affres du chômage sans pour autant les pousser dans les bras des syndicats. En 1900, la ville de Gand introduit un dispositif dit système gantois. Dans cette configuration, le syndicat joue en quelque sorte le rôle d'intermédiaire, de guichet pour le versement des fonds publics, mais il n'est pas obligatoire d'être syndiqué pour bénéficier d'une telle allocation. Le syndicat avance les sommes dues à ses affiliés au chômage et se fait rembourser par les autorités en fin de mois, après contrôle par celles-ci. Les dirigeants syndicaux tant chrétiens que socialistes sont conscients que, malgré la dimension encore limitée de ces dispositifs, l'assurance contre le chômage a un impact certain sur

le marché de l'emploi et qu'elle peut contribuer à préserver le niveau des salaires, particulièrement en période de crise. Il est toutefois important de souligner que le système nouvellement mis en place ne change absolument rien à la conception syndicale de ce que représente le chômage. Seul le chômage involontaire est indemnisé et les règlements des caisses syndicales sont stricts.

Effets du système gantois sur le rôle sociétal des syndicats

Le développement de dispositifs semipublics d'indemnisation du chômage et le rôle qu'y jouent les syndicats a aussi transformé la physionomie de ces derniers. Pour gérer les sommes destinées aux chômeurs et les transférer aux syndicats, les autorités locales créent des fonds de chômage communaux. Les conseils d'administration de ces organismes sont composés, souvent de manière paritaire, de représentants du pouvoir commu-

nal et de syndicalistes. Le nouveau dispositif qui se met en place à l'aube du XXe siècle offre donc pour la première fois aux syndicats un rôle de cogestion d'un service public. Ce nouveau rôle amène les syndicats à montrer leur efficacité de gestionnaires. Le développement des fonds de chômage contribue également à renforcer le processus de centralisation que connaît le mouvement syndical. Progressivement, la plupart de ces Fonds sont créés sur une base intercommunale, ce

> qui force les syndicats à dépasser leur localisme pour assurer la cogestion de ceux-ci. Le caractère interprofessionnel des syndicats s'en trouve également peu à peu renforcé.

Intervention du gouvernement

De 1884 jusqu'à 1914 et le début de la guerre, les exécutifs qui se succèdent sont exclusivement des gouvernements catholiques. Ceux-ci se montrent très réti-

cents face à toute idée d'étendre les mécanismes d'assurance contre le chômage au niveau national. Les milieux patronaux appuient les ministres catholiques car

Durant la Première
Guerre mondiale naît
la première forme de
soutien généralisé
aux sans-emploi

ils craignent que la subsidiation publique des caisses de chômage syndicales n'augmente la force d'attraction des syndicats sur les ouvriers et, plus encore, parce qu'ils sont tout aussi conscients que les dirigeants syndicaux que l'assurance contre le chômage empêche le niveau des salaires de descendre trop fortement en cas de crise. Durant la Première Guerre mondiale, est mis sur pied le Comité national de secours et d'alimentation (CNSA) afin de venir en aide à la population civile. Prenant le relais des caisses de chômage syndicales épuisées, le CNSA verse, par l'entremise des syndicats, des secours aux nombreux ouvriers touchés par

l'absence d'emploi. Cela constitue la première forme de soutien généralisé aux sans-emploi. Durant les mois qui suivent l'Armistice, le chômage atteint en Belgique des proportions gigantesques. De nombreuses caisses de chômage sont dans l'incapacité de verser des allocations de chômage à leurs affiliés. Dans ce contexte, le nouveau ministre du Travail, le socialiste Joseph Wauters, met en œuvre une large politique de soutien

public aux caisses syndicales. Afin de renflouer cellesci, il leur octroie un subside proportionnel aux cotisations perçues. D'autre part, il prend plusieurs mesures visant à rendre plus attractive l'adhésion à une caisse de chômage. En 1920, J. Wauters crée un Fonds national de crise (FNC), dont le conseil d'administration compte des représentants syndicaux, afin d'assurer la gestion et la distribution des sommes consacrées par le gouvernement à l'indemnisation du chômage. Afin précisément d'améliorer les secours fournis aux chômeurs, et de faire bénéficier au maximum ces derniers du nouveau dispositif introduit par J. Wauters, les syndicats poussent les communes qui ne l'ont pas encore fait à créer ou à rejoindre un fonds de chômage. En 1929, la moitié des communes du pays, regroupant 80 % de la population, sont affiliées à un tel fonds.

Effets du chômage de masse sur les syndicats

La crise des années trente accapare de manière considérable le temps et l'énergie des responsables syndicaux. La gestion du chômage devient la principale occupation de certains secrétaires syndicaux. Sur le plan financier également, les syndicats ressentent durement les conséquences du chômage de masse et de leur implication dans l'indemnisation de celui-ci :ils doivent verser des sommes plus importantes qu'auparavant, incluant des fonds propres provenant de la caisse de chômage, avec des rentrées souvent moindres.

L'ancêtre de l'ONEm

En 1935 est créé l'Office national de placement et de chômage (ONPC). En centralisant la gestion des interventions publiques en chômage et en remplaçant les fonds de chômage locaux existants, la création de l'ONPC diminue l'influence syndicale sur l'administration des subsides publics. La composition des organes dirigeants de l'ONPC, qui intègre un nombre égal de représentants patronaux et syndicaux, offre aux employeurs un levier de choix pour peser sur les

orientations prises en matière d'assurance-chômage. Les employeurs, qui ne contribuent toujours pas à l'alimentation des fonds, n'obtiendront cependant pas la suppression de l'intervention des syndicats dans l'indemnisation du chômage.

L'assurance-chômage obligatoire

Les membres du comité patronal-ouvrier qui se rencontrent sous l'Occupation sont pour la plupart ceux qui représentaient leurs organisations respectives dans le conseil d'administration du FNC, puis dans les instances dirigeantes de l'ONPC. Ces personnes ont

Les membres du comité patronal-ouvrier qui se rencontrent sous l'Occupation ne parviennent pas à un accord sur les modalités de versement des allocations de chômage

donc l'habitude de se rencontrer et de nouer des compromis. Mais ils ne parviennent pas à un accord sur les modalités de versement des allocations de chômage. C'est le gouvernement quadripartite mis en place à la Libération qui, doté des pleins pouvoirs, adopte l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 donnant naissance à la Sécurité sociale. C'est également l'exécutif qui détermine les modalités précises de fonctionnement des différentes assurances sociales, dont celle contre le chômage.

Les membres du comité patronal-ouvrier n'ont donc pu s'accorder sur le mode de versement des allocations de chômage. Ce qui divise en particulier les interlocuteurs, et parfois leurs propres organisations elles-mêmes de manière interne, c'est le maintien ou non aux syndicats de la fonction d'organisme de paiement. Parmi les responsables syndicaux socialistes, le Wallon Hubert Lapaille est ainsi favorable à l'étatisation et à la suppression des caisses syndicales de chômage, de manière à ce que l'action syndicale puisse se concentrer sur sa dimension revendicatrice, tandis que les Flamands Louis Major et Achille Van Acker souhaitent le maintien de ces caisses. Au moment où est mise en œuvre la Sécurité sociale, c'est précisément A. Van Acker qui est ministre du Travail. C'est sans doute en partie ce qui explique que les syndicats se voient finalement attribuer un rôle dans le versement des allocations de chômage à leurs affiliés... Le système nouvellement mis en place transforme profondément le rôle des syndicats qui devient plus administratif qu'à l'époque des premières caisses de chômage.

⁽¹⁾ Pour les ouvrages en français, citons G. Vanthemsche, La Sécurité sociale. Les origines du système belge. Le présent face à son passé, Bruxelles, De Boeck-Wesmael, 1994 et G. Vanthemsche, Le chômage en Belgique de 1929 à 1940 : son histoire, son actualité, Bruxelles, Labor, 1994.

⁽²⁾ Faniel Jean, « L'organisation des chômeurs dans les syndicats », Courrier hebdomadaire du CRISP, n° 1929-1930, 2006.

Quand le MR veut porter atteinte

La revendication de Georges-Louis Bouchez, le président du MR, de porter le fer dans les aides à la presse périodique n'a pas passé le cap du conclave budgétaire. Cette « victoire » a néanmoins un goût amer : la saillie de Bouchez a montré que de sombres nuages planent sur le pluralisme de la presse. La vigilance reste donc plus que jamais de rigueur.

Isabelle Philippon (CSCE)

d'une procédure d'appel européen à

amais en panne d'idées provocatrices, Georges-Louis Bouchez suggérait, en substance, le 5 octobre passé, de « supprimer les subventions de BPost pour les magazines distribués à domicile » (1). Le contrat de gestion conclu entre BPost et l'État belge venait à échéance le 31 décembre dernier; ses termes devaient donc être renégociés au cours du dernier conclave budgétaire, qui devait se clôturer quelques jours après la remarquable sortie du président du MR. Pas étonnant, dès lors, que celleci ait suscité la réaction immédiate de la presse magazine « minoritaire » publications indépendantes et/ou associatives - pour qui ces subventions sont vitales. L'initiative est venue de La Revue nouvelle (2) qui a publié, sur son site, un communiqué de presse titré « État d'urgence pour les périodiques belges » (3). Le communiqué a rapidement recueilli les signatures d'une grosse vingtaine de magazines et d'une quinzaine d'associations (syndicats, mutuelles, associations du secteur culturel, du libre-examen,

candidatures. Concrètement : l'État belge alloue une subvention à un organisme de services postaux (en l'occurrence, BPost) pour qu'il s'acquitte à tarif préférentiel de la distribution à domicile des journaux (presse quotidienne) et des périodiques (presse magazine). Sortir les magazines de cette concession serait revenu à soumettre leur envoi aux abonnés au même tarif postal que les imprimés commerciaux ou électoraux. « Dans le contexte actuel de fragilisation de notre secteur et d'augmentation des coûts de l'énergie et du papier, certains de nos titres pourraient donc tout simplement disparaître, peut-on lire dans le communiqué de presse. Une perte nette pour la vitalité démocratique de notre

Bouchez-Orban: même combat

« Des déclarations dignes de Viktor Orban, champion européen de l'éradication du pluralisme des médias. Le président populiste et néoconservateur du MR multiplie les saillies orbaniennes et trumpiennes », twittait Ricardo Gutiérrez (5), le secrétaire général de la Fédération européenne des journalistes (FEJ) (6), le 8 octobre. Excessif, ce tweet, ainsi que le lui ont reproché nombre d'internautes? « Je maintiens tout à fait ce que j'ai dit, persiste Gutiérrez : j'ai été volontairement provocateur, et je m'en félicite puisque ce tweet a atteint près de 35.000 vues. Ce que Bouchez a proposé est loin d'être une "simple petite mesure budgétaire". Viktor Orban, le Premier ministre hongrois qui a décimé la presse de son pays, la réduisant à quelques titres de presse entièrement sous son contrôle, a commencé comme cela : il n'a pas fermé brutalement les sièges des journaux et



Ricardo Gutiérrez, secrétaire général de la Fédération européenne des journalistes : « La liberté de la presse implique des "obligations positives" pour les États. »

VJEKOSLAV SKLEDAR (TELEGRAM.HR)

des magazines, ni imposé une censure franche et brutale ; il s'est attaqué aux garanties fonctionnelles des médias qui le dérangeaient, notamment en leur interdisant l'accès aux imprimeries d'État qui pratiquent un tarif accessible. En supprimant peu à peu les aides à la presse indépendante et dissidente, il lui a rendu la vie impossible. » En Belgique, s'en prendre aux aides à la presse, sur lesquelles les tarifs postaux préférentiels pèsent d'un poids certain, aurait un effet désastreux sur les titres « minoritaires » qui n'ont pas recours à la publicité, et qui sont pourtant essentiels à la vitalité démocratique du pays : on ne trouve pas, dans Le Soir ou à la RTBF, pour ne citer qu'eux, la même information pointue que, par exemple, dans Medor, qui peut se permettre d'enquêter de longs mois sur un article d'investigation. Ni d'analyses politiques aussi profondes que dans Politique ou La Revue nouvelle. Ni le regard militant d'Ensemble !, qui peut se permettre d'être sélectif dans le choix des informations qu'il décrypte, contrairement aux médias mainstream qui, eux, doivent « tout »

« Ce que Bouchez a proposé est loin d'être une simple petite mesure budgétaire »

etc.), et a été immédiatement relayé par l'Association des journalistes professionnels (AJP) (4).

De quoi s'agit-il ? L'État belge confie la mission de distribution de la presse et des magazines à un organisme tiers, sur la base d'une concession de service conclue à l'issue

ENSEMBLE N°108 NOVEMBRE 2022

au pluralisme des médias

couvrir, et dans une démarche relativement consensuelle puisqu'il convient de séduire le plus grand nombre de lecteurs et, avec eux, le plus grand nombre d'annonceurs.

Les aides à la presse vitales pour la démocratie

La Convention européenne des droits de l'Homme consacre en son article 10 la liberté d'expression : « Ce droit a pour corollaire la liberté de la presse, mais aussi le droit fondamental d'accéder à l'information », rappelle-t-on à la FEJ. Ces libertés et ces droits comportent des responsabilités et des devoirs : ils imposent notamment aux États une série d'« obligations positives », puisqu'ils doivent prendre des mesures qui permettent l'effectivité de ces droits fondamentaux.

La presse constituant un des fondements de la démocratie, il est normal qu'elle bénéficie d'aides publiques. Pour rappel, en Belgique, ces aides sont directes (dotation de la Fédération Wallonie Bruxelles à la RTBF, aides à la presse quotidienne et périodique de la même fédération, etc.), et indirectes (telle la participation de l'État fédéral dans les dépenses de BPost pour assurer la distribution des magazines à tarif préférentiel ou encore pour la distribution matinale des quotidiens).

« La distribution quotidienne des journaux et des magazines aux abonnés, sur l'ensemble du territoire national, garantit un accès uniforme et non-discriminatoire à l'information, quel que soit le lieu de résidence du citoyen. Elle promeut la pluralité, la liberté et la qualité de la presse, un élément important de notre démocratie », abonde-t-on de conserve dans le communiqué de presse et à l'AJP.

Menaces sur le pluralisme de la presse

En Belgique – certes moins que dans d'autres États européens, mais ce n'est pas une raison pour ne pas s'en inquiéter –, le ciel s'assombrit au-dessus du pluralisme de la presse. Le *Monitoring Media Pluralism*, qui mesure l'État du pluralisme des médias dans les pays de l'Union européenne (7), étudie les risques qui

pèsent sur ce pluralisme à l'aune de quatre critères principaux. Un : la « protection fondamentale » (liberté d'expression, droit à l'information, protection du métier de journaliste, conditions de travail des journalistes, etc.). Deux : le « pluralisme du marché » (transparence de la propriété des médias, concentration des médias d'information, viabilité des médias, influence des propriétaires des médias sur le contenu éditorial, etc.). Trois: l'« indépendance politique » (indépendance par rapport aux partis, autonomie éditoriale, régulation étatique des ressources, aides publiques au secteur des médias, etc.). Quatre : l'« inclusivité sociale » (accès aux médias par les minorités, les femmes, les communautés locales et régionales, existence de médias communautaires, etc.). Les risques qui pèsent sur ces quatre critères vont de « faibles » (entre o et 33%) à « éleévalué à 65% (47% en 2017), la Belgique flirte avec le « risque élevé ». La concentration des médias entre les mains de quelques grands groupes de presse, qui s'est accélérée ces dernières années, a porté atteinte à la diversité des contenus.

Dans pareil contexte, sabrer dans les aides à la presse - proportionnellement beaucoup plus indispensables aux « petits » qu'aux « grands » - signerait l'arrêt de mort de médias minoritaires qui oxygènent pourtant la société et le monde des idées.

En ces temps où une information indépendante et de qualité est plus que jamais essentielle, il serait temps que les représentants des partis politiques démocratiques, même « de droite », réalisent que faire des aides à la presse une variable d'ajustement budgétaire constitue une atteinte grave à la démocratie... \square



Le message twitté par Ricardo Gutiérrez le 8 octobre dernier a fait quelque 35.000 vues.

vés » (de 67 à 100%), en passant par « moyens » (de 34 à 66%).

Que nous indique l'édition 2022 du monitoring pour ce qui concerne la Belgique ? (7) Que l'on peut être rassuré quant à l' « indépendance politique des médias » (risque évalué à 12%, c'est-à-dire risque faible ; il était de 13% en 2017). La « protection fondamentale » du métier de journaliste reste, elle aussi, grosso modo, assurée, même si elle s'est fortement dégradée au cours de ces dernières années (risque de 21% en 2022, pour 8% en 2017). En matière d'« inclusivité sociale », les médias belges peuvent mieux faire (risque de 37%), mais ils ont néanmoins progressé depuis 2017 (41%). En revanche, pour ce qui est du pluralisme du marché, le signal est au rouge : avec un risque

- (I) www.knack.be
- (2) La Revue nouvelle est un mensuel qui se définit comme « une revue intellectuelle dans le débat démocratique ».
- (3) Communiqué de presse du 7 octobre 2022 sur le site de *La Revue nouvelle*.
- (4) Voir le site de l'AJP.
- (5) https://twitter.com/Molenewsi
- (6) La Fédération européenne des journalistes (FEJ) est la plus importante organisation de journalistes en Europe. Elle représente plus de 320.000 journalistes à travers 71 syndicats et associations dans 45 pays.
- (7) Le Monitoring Media Pluralism, édité par l'European University Institute (EVI) de Florence (Italie), est effectué par des chercheurs indépendants, en collaboration avec une institution universitaire de chacun des pays membres (en Belgique : la KULeuven).

La précarité sur les planches et les écrans

L'art et le social se rencontrent souvent et plus encore ces derniers temps. Tour d'horizon de quelques perles que ces échanges ont créées...

Denis Desbonnet (CSCE)

epuis une bonne décennie, au cinéma comme au théâtre, on note la frappante récurrence du thème de la précarité, et des invisibles que la pandémie a subitement mis en lumière : les divers « sans », sans-logement, sans-abri, sans-papiers, chômeurs et allocataires sociaux, mais aussi professions sous-prolétarisées, « taylorisées » et « ubérisées »...

Inspiration triste mais... réconfortante

Troublant signe des temps, à la fois positif, en ce qu'il reflète l'intérêt et le souci grandissant de créateurs pour l'état du monde, et singulièrement face à la misère croissante y compris chez les « travailleurs pauvres »... et négatif, de ce fait même, comme un symptôme d'une société à la dérive. Nous recensons ici une sélection d'œuvres plus ou moins récentes, illustrant cette tendance de plus en plus perceptible, échantillon non exhaustif et délibérément subjectif, en fonction de celles que nous avons vues, ou du moins qui ont le plus attiré notre regard. Mais aussi d'autres plus anciennes, pionnières du genre, dont on redécouvre combien elles avaient capté anticipativement des évolutions en cours, qui se sont clairement confirmées aujourd'hui, avec la force de l'évidence.

Un premier exemple, qu'on a pu découvrir en 2018, est la comédie Les Invisibles, adaptation du livre de Claire Lajeunie, Sur la route des invisibles, femmes dans la rue, avec la très médiatique et décalée Corine Masiero (la fameuse Capitaine Marleau de la série à succès) en tête d'affiche. Ce film joyeusement déjanté met en scène des travailleuses sociales, qui apprennent que leur parcimonieuse subvention leur est soudainement

retirée, menaçant de réduire à néant tout le méritoire travail de fourmis qu'elles ont patiemment réalisé depuis des années avec des femmes SDF, car la « rentabilité » de leur service est jugée insuffisante, avec un « score » annuel de 4 % seulement de réinsertion de ces naufragées...

...et même parfois désopilante

Refusant de se laisser abattre, cellesci décident alors de trouver à tout prix les moyens de financer la poursuite de leur mission : méthodes des plus « originales » et fort peu conformes aux règles en vigueur... Une manière légère mais néanmoins pénétrante de dépeindre la galère du sansabrisme au féminin, mais aussi et au moins autant, des travailleuses/eurs sociales/aux, confronté-e-s elles/eux aussi aux « politiques de crise » à l'œuvre tous azimuts - y compris, cyniquement, dans les secteurs justement censés tenter de remédier tant bien que mal à la paupérisation galopante.

Les galériennes de « l'aide à la personne »

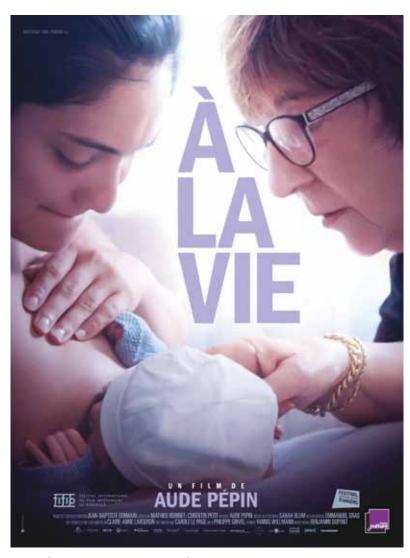
Soit dit en passant, un élément, pas si anecdotique qu'il n'y paraît, qui mérite d'être souligné, est la quasi homonymie du film en question avec Invisibles, un one woman show paraîtil remarquable, et qui, lui, traite de la condition des aides familiales. Comme le résume éloquemment le metteur en scène, Michaël De Clerq, du Collectif Libertalia, dans sa présentation du spectacle : « Seule en scène, la griotte Nadège Ouedraogo nous conte le quotidien bouleversant et singulier d'aides familiales. À travers ces témoignages, tantôt étonnants, tantôt détonants, se font entendre les voix de celles qui prennent soin des lieux et

des corps de personnes défaillantes. Ces femmes « courages », fortes et fragiles, sensibles et intuitives, lumineuses ou réservées, passionnées par leur métier, sont aussi quelquefois au bord de l'épuisement ou de la crise de nerfs. »

Autre exemple assez proche, le documentaire *Au bonheur des dames*, consacré aux aides ménagères, dont nous avons pu prendre connaissance juste avant la pandémie. De belle facture et pas dénué d'intérêt, avec de réels moments de grâce, comme le final poétique en forme de ballet solitaire, celui-ci nous montre toutefois une vision un peu plus (trop ?) « rose », ou du moins pas autant en demi-teinte, des conditions de travail dans cette profession.

Une approche biaisée et qu'à moitié convaincante

Défaut s'expliquant certainement par le fait que, pour d'évidentes raisons pratiques, l'ensemble du film montre la réalité d'UNE entreprise de titresservices spécialisée dans le nettoyage domestique, avec l'assentiment et la coopération de la directrice et « propriétaire » de celle-ci. Un accord qui dénote de sa part une manifeste bonne volonté, et même, dans son discours, une certaine clairvoyance et une sollicitude quelque peu équivoque face aux tares inhérentes à un tel métier - y compris quant à sa propre responsabilité, fût-elle indirecte, dans l'exploitation souvent sordide et les préjudices que subissent ses « employées ». Approche comportant cependant, et inévitablement, toutes les limites du genre : une telle enquête « autorisée » (comme on dit des biographies de certaines personnalités) ne pouvant livrer qu'une part, la moins négative, de cette relation par essence biaisée, quelles que soient par ailleurs la sincérité et



Un petit bijou de sensibilité et d'intelligence.

la réalisatrice Aude Pépin, centré sur le métier, trop méconnu et insuffisamment reconnu, de sage-femme, tel qu'il se pratique en France. Lors de sa présentation au Caméo organisée par les Femmes Prévoyantes Socialistes, en prélude à la journée des droits des femmes, c'est un petit bijou de sensibilité et d'intelligence qu'on a découvert. Laissons la parole aux producteurs du film. « Chantal Birman, toujours accompagnée de sa valise, sillonne la banlieue afin de rendre visite à de jeunes mères. Elle leur prodigue soins et conseils pour vivre au mieux cette période qui suit l'accouchement et qui, pour certaines, est un moment de grande solitude. À 70 ans, Chantal Birman est une référence dans la profession. Elle a toujours mêlé la lutte féministe au métier de sage-femme. En est-il possible autrement ? C'est comme cela qu'elle a intégré le MLAC (Mouvement de libération pour l'avortement et la contraception), au sein duquel elle a pratiqué des avortements clandestins. » Également

Une lumière crue et éclairante sur ces métiers de l'ombre

même la mauvaise conscience (relative) de cette patronne paternaliste. Un choix ne rendant compte que très partiellement et imparfaitement de la pénibilité, du manque de respect, de la charge physique et psychologique... que subissent ces femmes reléguées dans ce travail « domestique », avec toute la portée symbolique de ce qualificatif.

Une lumière bien plus crue

Sous cet angle, les trois films suivants nous paraissent bien plus proches de ce qu'endurent vraiment les modernes « femmes de chambre ». Tout d'abord, une fiction sortie il y a peu sur les grands écrans, avec Juliette Binoche dans le rôle titulaire, inspirée par l'enquête incognito de la journaliste et écrivaine Florence Aubenas au sein du milieu impitoyable des nettoyeuses de ferries, expérience éprouvante qu'elle a relatée dans un livre coup de poing, et dont l'action, comme le titre l'indique, se déroule dans le port français d'« Ouistreham » (il y



Ken Loach s'est interdit d'enjoliver une réalité objectivement démoralisante (« Sorry, we missed you »).

a eu une époustouflante adaptation théâtrale du même livre)... Ensuite, le troisième opus de François Ruffin, *Debout, les femmes !*, qui part à la rencontre d'auxiliaires de vie sociale, d'accompagnantes d'élèves en situation de handicap, et de femmes de ménage... toutes plus exploitées les unes que les autres, et nous en livre une galerie de portraits aussi touchante que percutante. Et enfin, À *la vie*, un documentaire vibrant de

syndicaliste dans l'âme, l'infatigable militante souligne sans cesse les aspects qui restent à conquérir, ou à tout le moins à préserver, dans une profession encore trop laissée pour compte, et sous pression. Appliquant et défendant une approche toute en douceur, respectueuse et traitant les femmes comme des partenaires à part entière de leur grossesse et leur accouchement, bien loin des impératifs néolibéraux de « rentabilité », elle

culture

transmet avec persévérance cette expérience aux praticiennes qu'elle rencontre. Un partage qu'elle poursuit tout particulièrement avec la jeune et épatante stagiaire qui l'accompagne régulièrement dans ses tournées, durant sa course quotidienne contre la montre, entre visites aux futures ou récentes mamans, réunions d'équipe ou syndicales, manifestations féministes... « Sororelle » et passionnante confrontation, entre la perception contemporaine, pleine de doutes, de cette « milleniale », et les convictions inébranlables et parfois abruptes de son aînée post-soixante-huitarde, forgées dans les combats de sa jeunesse.

Une vision de plus en plus désespérée...

Cela dit, au-delà de cette « actualité », même s'il s'accroît de manière spectaculaire, le foisonnement de fictions ou d'enquêtes documentées tirant leur sève de la sueur des hommes, et le plus souvent, des femmes se vouant à ces métiers « essentiels » ou, un échelon plus bas, du calvaire de celles et ceux qui sont carrément exclus du marché du travail (I)...-n'est pas vraiment un phénomène

Le pessimisme de l'intelligence, plutôt que l'optimisme de la volonté

nouveau. Pour ne citer que quelques exemples plus anciens, rappelons notamment I, Daniel Blake, l'avant-dernier film de Ken Loach qui a recueilli la palme d'or à Cannes en 2016, centré sur l'activation des chômeurs en Angleterre, encore plus violente que chez nous. Un sujet qu'il avait déjà traité une petite vingtaine d'années plus tôt avec My name is Joe, mais de façon moins accablante. Car, à cette époque, tout en dénonçant ce harcèlement et cet acharnement étatique contre « ceux que la société rejette », il pouvait encore faire une place à la sourde résistance opposée par les sans-emploi (in)soumis à ces procédures infantilisantes et débilitantes, avec même des moments des plus réjouissants.

... voire désespérante ?

Plus rien de tel ne vient nous remonter le moral dans les aventures de son actuel frère de misère, le brave Alain Eloy joue dans En Marche le tout dernier contrôleur de l'ONEm...

Daniel. Évolution également symptomatique de « l'air du temps », que l'on constate de façon encore plus saisissante avec le récent *Sorry, we missed you* (Désolé de vous avoir manqué), décrivant le sort des livreurs express, non à vélo mais en camionnette, faux indépendants

et vrais esclaves du capitalisme « de plate-forme », dont la conclusion est encore plus noire. Certes sous la forme d'une fin « ouverte », mais néanmoins très inquiétante quant au sort du (anti) héros, livré (si on ose dire) à un destin qu'on devine sans issue...



Interrogé par une journaliste du Soir (2) sur cette inexorable « chute », tant de l'histoire que de son acteur principal, le vieux combattant a répondu très honnêtement que, cette fois, il s'était interdit d'enjoliver une réaobjectivement démoralisante, en donnant à son scénario un artificiel happy end. Option qui lui aurait paru indécente, eu égard au contexte social, professionnel et économique totalement dégradé dans lequel ces nouveaux damnés de la Terre se débattent, sans plus la moindre échappatoire ni capacité de défense collective. Et de conclure en pointant la crise inédite du syndicalisme que provoque et en même temps révèle cette alarmante détérioration du marché du travail, à un niveau sans précédent en Europe depuis l'aprèsguerre. (3) Pour une fois, même l'inlassable chantre de la condition et de la lutte ouvrières a dû se résoudre à opter pour le pessimisme de l'intelligence, plutôt que pour l'optimisme de la volonté, autre indice de la gravité de la situation sous l'angle de la lutte des classes.

Dissection clinique

Dans la même veine que *I, Daniel Blake,* celle de la dissection « clinique » de l'État social actif tel qu'il fonctionne au quotidien, dans sa banalité mortifère, nous ne pouvons pas ne pas rappeler le formidable documentaire *Bureau de chômage*. Un véritable chef-d'œuvre datant déjà de 2015, mais n'ayant rien perdu de





son actualité malgré les diverses réformes ultérieures dans la gestion du chômage, tant la « philosophie » déshumanisante qui les inspire toutes demeure obsessionnellement l'aberrante et pernicieuse « activation » des exclus du marché du travail : chômeurs, malades, invalides, (pré) pensionnés, et autres allocataires sociaux...

Fabuleuse fable

Last but not least, c'est un constat très similaire qui sous-tend un nouveau film, de fiction, celui-là, achevé à la veille du premier confinement, et ironiquement intitulé En marche (4). Celui-ci relate les derniers jours de la carrière d'un « facilitateur » de l'ONEm, intimement convaincu du bien-fondé et même de la nature bienveillante et bienfaisante de sa « mission ». Mais qui, au fil des auditions, face à la résistance et à la clair-

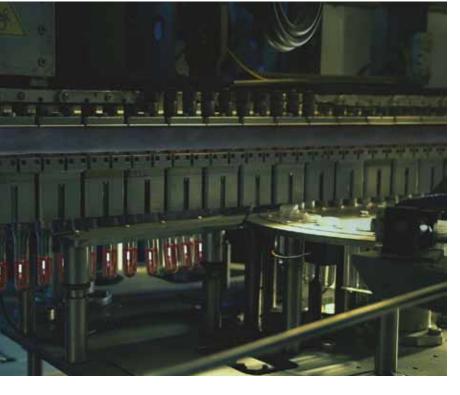
voyance des « contrôlés » lui tenant tête et le remettant en cause, tantôt avec ironie, tantôt avec une franchise brutale, perd pied et confiance, et réalise progressivement l'inanité, l'absurdité et la cruauté de son rôle effectif.

Cette implacable et délectable fable sans morale nous donne à voir, avec une jouissive acuité, le vécu des « chercheurs d'emploi » dans leur confrontation avec une administration aussi obtuse que mesquine et nourri, notamment grâce au visionnage de ses *rushes*), avec en prime la précieuse soupape du rire, dans un scénario à la mécanique impeccable, enchaînant toute une série de situations plus drolatiques les unes que les autres...

Des munitions pour le combat social et culturel

C'est pourquoi, en accord avec ses auteurs et le distributeur du film, notre Collectif a décidé d'en faire le support de façon décomplexée au nom d'une certaine vision de la « modernité », condamne les plus précarisé-e-s à une aggravation renforcée de leur exclusion au sens large... et à terme, pour la plupart, à une exclusion au sens strict de l'assurance chômage. Une menace dont la récente réforme du FOREM, dénoncée depuis des mois dans ces colonnes (5), nous offre un exemple aussi caricatural que désastreux. Or, un des autres mérites de ce film prémonitoire, parachevé in tempore non suspecto, un bon deux ans avant celle-ci, est qu'il préfigurait génialement ce funeste virage, mais ici, sous une forme allégorique et volontairement ubuesque. Cela, en faisant de son personnage principal « le tout dernier contrôleur de l'ONEm », apprenant sans préavis (si on ose dire) son remplacement imminent par un logiciel jugé plus efficient, pour le boulot purement « machinal » auquel sa fonction s'est réduite. Quand on dit que les artistes sont souvent des visionnaires...

Certes, il n'y a pas lieu de se réjouir de cette floraison suscitée par le développement fulgurant du « précariat », nouvel avatar du lumpenprolétariat. Mais, du moins, la grande qualité de ces productions, tant formelle que dans leur charge de témoignage et de dénonciation, peut elle utilement contribuer à une prise de conscience plus massive des ravages causés par cette sape systématique du droit du travail, des conventions sociales, et de la Sécurité sociale. « C'est déjà ça », comme le chantait l'ami Souchon... □



Une implacable et délectable fable sans morale qui donne à voir le vécu des « chercheurs d'emploi »

inhumaine. Mais ici, sous une forme parodique - ou plus exactement tragi-comique, car si elle n'est pas avare de moments truculents, elle débouche sur un ultime et lugubre coup de théâtre. Épilogue aussi abrupt qu'inattendu, qui ne laisse plus aucune place au doute quant à la barbarie de cette machine à broyer, aussi « bien » les « usagers les plus faibles » de la route... tracée d'avance par l'État social actif, que les travailleurs chargés de mettre à « exécution » cette procédure aussi inique qu'inepte. Une satire qui apporte un parfait complément au film précédent (lequel l'a d'ailleurs largement

d'une campagne dénoncant l'indignité et la perversité institutionnalisée et délibérément kafkaïenne de cette chasse aux chômeurs, ouverte toute l'année depuis deux décennies. Avec un accent tout particulier sur le caractère toujours plus standardisé, désincarné et déshumanisé de la procédure de contrôle de la disponibilité des chômeurs. Et, pire encore qui se veut désormais prioritairement « digitale » et « distancielle », faisant fi de la « fracture sociale et numérique », dont on nous rebat pourtant les oreilles, très largement partagée au sein de ces « cibles » toutes désignées. Cette discrimination, assumée

- (I) Un modèle du genre reste le formidable spectacle *Combat de Pauvres*, de l'ex Compagnie Art &tça, pour lequel nous avons servi partiellement de source d'informations, et ensuite réalisé une série d'animations en milieu scolaire, associatif, ou en «bord de scène» dans le prolongement des représentations voir *Ensemble !* n° 98.
- (2) Bradfer Fabienne, « Ken Loach tape toujours sur le même clou », *Le Soir*, 28/10/2019.
- (3) Du moins lorsque le cinéaste tournait son film, car depuis, des ébauches de lutte commune ont commencé à se développer, avec des premiers succès, comme avec les initiatives « autonomes » et/ou syndicales en ce sens, en France et en Belgique voir notamment *Ensemble !* n°104 p. 56, n°89 p. 36, n°88 p. 40.
- (4) Voir le site du collectif IchatIchat.
- (5) A ce propos, lire les dossiers publiés dans *Ensemble* ! n° 103, 104, 105 et 106.

CPAS et organismes de paiement

Le CPAS peut-il (veut-il?) offrir une solution temporaire, durant la période d'attente que constitue le traitement d'une demande d'allocation de chômage? La réponse est oui mais... Mais pas toujours. Et pas toujours sans que cela n'entraîne d'autres problèmes...

Yves Martens (CSCE)

'aide sociale est résiduaire, notamment par rapport à la Sécurité sociale. Cela signifie que, lorsqu'une personne demande un Revenu d'intégration (RI) au CPAS, celui-ci exige qu'elle ait fait ou au moins fasse « valoir ses droits aux prestations dont elle peut bénéficier en vertu de la législation sociale belge et étrangère » (dernière des six conditions d'octroi prévues à l'article 3 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale). Faire « valoir ses droits aux prestations » ne signifie évidemment pas en jouir

C4 (formulaire de fin de contrat de travail), ou au moins un mois avant l'échéance du préavis, afin de pouvoir percevoir ses allocations dès que l'on y a droit ? Évidemment, si entre-temps la personne retrouve un emploi, l'allocation ne lui serait pas versée. On se heurte ici sans doute à un refus de l'ONEm d'anticiper une décision qui n'aura peut-être pas lieu d'être. En outre, vu que, comme expliqué par ailleurs (*Lire p. 40*), les OP privés ne sont indemnisés que par les cas pour lequel l'allocation est payée, on imagine que cette charge de tra-

faire aux conditions 1 à 5. Les conditions 1 (résidence effective), 2 (âge) et 3 (nationalité) posent rarement problème pour des travailleurs licenciés.

... de disponibilité

La cinquième condition stipule que la personne doit « être disposée à travailler, à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent ». À l'époque des premières sanctions de l'activation du comportement de recherche d'emploi (2005-2006), certains CPAS interprétaient le fait d'avoir été évalué négativement par l'ONEm comme une non-disposition à l'emploi. Mais, outre le fait qu'on ne peut être sanctionné deux fois pour la même faute (selon le principe de droit Non bis ibidem) et que le CPAS doit jauger la disposition à l'emploi actuelle et non passée, la jurisprudence des juridictions du travail a rappelé sans relâche que les critères utilisés en chômage ne pouvaient l'être par les CPAS qui doivent tenir compte non d'une disponibilité (active et passive) mais d'une disposition à l'emploi qui doit s'évaluer en tenant compte de l'ensemble de la situation sociale, médicale, psychologique etc. de la personne. S'ils sont dès lors devenus plus rares, en tout cas dans le cadre des sanctions « Dispo », des refus concernant des chômeurs exclus ou sanctionnés existent encore. Et cela arrive même pour des travailleurs licenciés, lorsque le CPAS estime que le chômeur a une part de responsabilité dans la perte de son emploi (alors que là aussi c'est à l'ONEm de se prononcer sur le passé qui ne peut influencer la demande présente au CPAS).

n'entrent pas dans les conditions du RI

effectivement. En creux, on peut donc comprendre que la personne qui introduit une demande d'allocations, par exemple de chômage (mais aussi de handicap voire de retraite), satisfait à la sixième condition. Mais, évidemment, il y en a cinq autres...

Pas d'anticipation possible

Théoriquement, dès le premier jour suivant la fin de son contrat de travail, le travailleur peut introduire une demande d'allocation auprès d'un organisme de paiement (OP). Cependant, en cas d'indemnité de préavis, on ne peut se présenter que le premier jour suivant la fin de la période couverte par cette indemnité. (1) Il est évidemment normal qu'il ne puisse y avoir cumul des allocations de chômage avec les indemnités de préavis. Néanmoins, vu les délais de traitement d'une demande, ne seraitil pas judicieux de pouvoir introduire sa demande dès que l'on reçoit son

vail potentiellement non indemnisée n'arrangerait pas la situation de sousfinancement des syndicats pour cette mission.

Avance sous conditions...

En attendant que son dossier soit instruit, le travailleur peut demander au CPAS un Revenu d'intégration (RI) en avance sur allocations de chômage éventuelles. C'est évidemment une solution pour tenir le coup durant le délai de traitement. Mais plusieurs problèmes se posent. Tout d'abord, étant donné que le CPAS ne peut pas être certain que la personne obtiendra effectivement le chômage, il accorde le RI en fonction des règles d'octroi de celui-ci et non du chômage. Ce qui signifie que certains ayants droit au chômage n'entreront pas dans les conditions du RI (ou de la manière dont elles sont appliquées par tel CPAS) puisque, outre la sixième condition, ils doivent bien sûr satis-

... de ressources et de situation familiale

La différence essentielle entre Sécurité sociale et aide sociale pour le béné-

du chômage : des solutions... et des problèmes

ficiaire, c'est que pour bénéficier de la seconde, il faut « ne pas disposer de ressources suffisantes, ni pouvoir y prétendre ni être en mesure de se les procurer, soit par ses efforts personnels, soit par d'autres moyens. Le centre calcule les ressources de la personne conformément aux dispositions du titre II, chapitre II ». C'est la condition 4. En pratique, le CPAS tient compte des ressources propres du demandeur (y compris un revenu fictif s'il a une épargne importante ou/et s'il est propriétaire de son logement), de celles de son conjoint et souvent de celles de ses débiteurs d'aliments quand ces éléments n'entrent pas du tout en ligne de compte pour le calcul de l'indemnité de chômage. De même, le CPAS va tenir compte de la situation familiale dès le départ alors que cet élément n'intervient en chômage qu'après la première année d'indemnisation. Notons cependant la retenue d'un précompte professionnel de 10,09% sur l'allocation du cohabitant durant la première année de chômage. Le RI n'est ainsi que de 76,94 % du chômage maximum au taux famille, de 56,93 % du chômage maximum au taux isolé et de 42,22 % du chômage

maximum au taux cohabitant. (Voir le graphique ci-dessous).

... de montants forfaitaires

Car, pour ceux qui obtiennent néanmoins le RI en remplissant les six conditions, ils ne toucheront que le montant de celui-ci, qui est toujours inférieur à l'allocation de chômage, et ce dans une proportion d'autant plus forte que l'allocation de chômage est la plus élevée au début de la période d'indemnisation. (Voir le graphique). En effet, le RI est forfaitaire tandis que l'allocation de chômage représente un pourcentage du salaire perdu (plafonné). Rappelons que, durant cette attente, le chômeur doit rentrer mensuellement sa carte et être (et rester) inscrit comme demandeur d'emploi, même avant d'avoir une réponse de l'ONEm, sous peine de ne pas être indemnisé.

... de subsidiarité

Étant donné que ce RI est une avance, une fois l'allocation de chômage accordée (de manière rétroactive), le CPAS doit être remboursé des sommes avancées. Afin de s'assurer de ce remboursement et de simpli-

HAUSSE PENDANT

LA PANDÉMIE

Le nombre de bénéficiaires d'un RI sous la forme d'une avance sur une allocation sociale a oscillé autour de 6.000 au cours des premiers mois de la crise Corona. Une augmentation s'est produite en juillet 2020. Pendant la période d'août à décembre 2020, le nombre de bénéficiaires a été d'environ 8.000. Une nouvelle augmentation a eu lieu en janvier

et février 2021, suivie d'une baisse

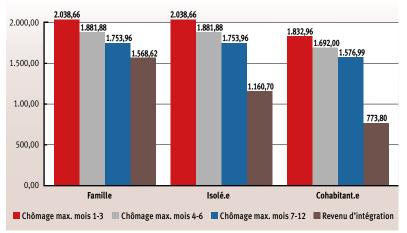
Source: SPP Intégration sociale

limitée en mars.

fier les choses pour le bénéficiaire, le CPAS effectue une subrogation de plein droit (article 24 \in 12° de la loi DIS). Cela signifie que, lorsque l'ONEm donnera à l'OP l'autorisation de payer le chômeur, le CPAS sera remboursé des avances qu'il a consenties. Pour ce faire, le CPAS envoie à l'OP ce document de subrogation. Il indique que le CPAS accorde des avances à partir de telle date. La date est essentielle. Le CPAS ne peut pas récupérer pour des périodes antérieures à l'envoi de la subrogation. Lorsque l'OP reçoit, parfois six mois plus tard comme on l'a vu, l'autorisation de paiement de l'ONEm, il doit « se souvenir » de cette subrogation (normalement le système informatique bloque le paiement) et contacter le CPAS en lui demandant qu'il lui adresse le relevé des montants octroyés. Une fois la réponse reçue, l'OP rembourse le CPAS et verse le solde au chômeur.

L'ennui, et le problème a été plus fréquent encore pendant la pandémie, est que parfois l'OP omet de recontacter le CPAS, sans doute suite à un mauvais encodage informatique initial s'expliquant par l'explosion des demandes, et verse toutes les al-

CHÔMAGE MAXIMUM (1ère PÉRIODE) VERSUS REVENU D'INTÉGRATION



Le RI est toujours inférieur à l'allocation de chômage, et ce dans une proportion d'autant plus forte que l'allocation de chômage est la plus élevée au début de la période d'indemnisation.

□⇒ locations de chômage rétroactives au chômeur. (Lire l'encadré ci-dessous). Celui-ci, étant donné qu'il sait que le CPAS doit être remboursé d'abord et directement par l'OP, peut légitimement penser que les sommes reçues par exemple aura vu celui-ci épongé par le versement de l'OP sans pouvoir nécessairement rembourser le CPAS. De même, il est fréquent que, durant le délai de traitement de sa demande, le chômeur doive emprunrembourser au SPP Intégration sociale la part du RI que celui-ci a prise en charge.

Le CPAS tient compte de la situation familiale dès le départ alors qu'en chômage c'est après un an

lui reviennent effectivement. Certes, le sans-emploi devrait tiquer si le montant est élevé mais, a fortiori si le chômeur l'est pour la première fois, si le nombre de mois d'attente a été important et/ou si le salaire perdu était assez élevé, il est réellement possible que le chômeur pense de bonne foi qu'il a bel et bien reçu ce à quoi il a droit. D'autant que l'info sur le montant de son allocation (et son évolution dans le temps) ne lui est communiquée qu'au moment de la décision d'octroi et que, vu la dégressivité accrue, ce montant change déjà après seulement trois mois de chômage. (Voir le graphique p. 51). Le système est tout sauf facilement lisible pour le nouveau chômeur. C'est l'une des nombreuses critiques adressées d'ailleurs au dispositif de dégressivité renforcée. Dans tous les cas, le travailleur licencié sait qu'il aura droit à davantage que l'avance qu'il a perçue du CPAS et ne se rend pas facilement compte à quoi le montant reçu comme arriérés correspond exactement (il ne reçoit pas de décompte précis).

Un risque d'endettement

Étant donné que le CPAS vérifie régulièrement les données de la Banque carrefour de la Sécurité sociale, il va se rendre compte, plus ou moins rapidement, du cumul du RI et de l'allocation de chômage. Il va donc arrêter de verser le RI mais surtout réclamer au chômeur qu'il rembourse lui-même les avances consenties et que l'OP a omis de lui restituer. De nombreux CPAS considèrent cela comme une fraude avec toutes les conséquences que cela peut avoir, y compris les poursuites judiciaires au civil, les intérêts à payer en plus de la somme récupérée... Et là, il peut y avoir de véritables drames. Un chômeur dont le compte était en négatif ter de l'argent, soit à des proches, soit à des organismes de prêt, étant donné le faible niveau du RI. En « bon père/mère de famille », il/elle voudra généralement régler ses dettes dès qu'il/elle reçoit ses allocations. En n'ayant plus dès lors nécessairement les fonds quand le CPAS réclame son dû. La « Circulaire générale concernant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale », datée du 4 avril 2018, prévoit que « S'il s'agit d'une erreur du CPAS, le centre peut soit récupérer l'indu, soit renoncer totalement ou partiellement à la récupération, de sa propre initiative ou à la demande de l'intéressé ». Mais, en l'espèce, il s'agit d'une erreur non du centre mais de l'OP. Il est donc rare que le CPAS renonce à la récupération, d'autant qu'il doit lui-même

Une vraie avance plutôt qu'un RI ?

On peut se demander, du point de vue du travailleur qui a perdu son emploi, pourquoi le CPAS ne lui accorderait pas une véritable avance, correspondant à l'allocation de chômage, à recevoir sous forme d'aide sociale et donc sans tenir compte des conditions d'octroi du Revenu d'intégration ? La première objection est de répliquer qu'il serait plus logique que cette mission incombe à l'organisme de paiement lui-même. Comme nous l'avons vu (*Lire p. 28*), la réglementation du chômage autorise les organismes de paiement à payer,

Le chômeur peut penser de bonne foi qu'il a reçu ce à quoi il a droit

sous leur propre responsabilité, des allocations avant d'en avoir reçu l'autorisation de l'ONEm. Les OP n'agissent toutefois de la sorte que

LA PROCÉDURE UNIPROC

La procédure UNIPROC est un accord de coopération entre l'ONEm, les CPAS et les organismes de paiement (OP) visant à diminuer les avances CPAS sur les allocations de chômage. Les chômeurs qui ont des problèmes financiers parce que le traitement de leur demande d'allocations prend du retard peuvent demander au CPAS de leur commune une avance sur leurs allocations de chômage. Via la procédure UNIPROC, l'ONEm et les organismes de paiement s'engagent à mettre tout en œuvre pour traiter le dossier le plus rapidement possible, se prononcer sur le droit à une allocation ou, le cas échéant, procéder au paiement dans les plus brefs délais, pour éviter ainsi une avance. Les demandes d'allocations de chômage introduites par des assurés sociaux qui sollicitent simultanément le revenu d'intégration (RI) auprès du CPAS sont examinées en priorité. Concrètement, lorsque quelqu'un demande une avance sur ses allocations de chômage auprès du CPAS, celui-ci se renseigne par mail auprès de l'organisme de paiement compétent concernant l'état d'avancement du dossier de chômage. Si l'organisme de paiement n'est pas connu, le CPAS se renseigne auprès du bureau du chômage compétent de l'ONEm. Pour demander et fournir ces infos, les CPAS, les organismes de paiement et l'ONEm utilisent toujours le formulaire C-UNIPROC. Le formulaire C-UNIPROC comprend 4 parties. ▶ Partie 1 : demande d'information par le CPAS. Attention : La demande devra comporter la signature électronique du collaborateur du CPAS ou une signature avec le cachet du CPAS. s'ils ont la « certitude » que l'ONEm accordera les allocations, afin d'éviter des paiements qui ne seront pas validés et pris en charge par l'ONEm et de devoir en demander le remboursement au bénéficiaire. C'est donc rare, en particulier pour les nouvelles demandes. Il va de soi que si l'OP n'est pas prêt à mettre « sa main à couper » que l'ONEm acceptera la demande d'allocations, on voit mal comment le CPAS pourrait s'engager davantage que lui. Si, au bout du processus, le droit au chômage n'est pas reconnu, le CPAS requalifie le Revenu d'intégration en avance sur allocations de chômage éventuelles en Revenu d'intégration « tout court » et il est donc nécessaire que les six conditions d'octroi aient été réunies dès le début de l'aide. Il n'y a donc guère de solution dans la situation actuelle même si une procédure baptisée UNIPROC a été mise en place pour tenter de diminuer les avances CPAS sur les allocations de chômage. (Lire l'encadré ci-dessous).

Une allocation provisoire?

Une idée pourrait être de stipuler dans la réglementation du chômage que, lorsque le dossier semble *a priori* complet, l'OP doit accorder une allocation de chômage provisoire, égale au Revenu d'intégration taux isolé, soit actuellement 1.160,70 €. En effet, en début de chômage, l'alloca-

tion minimale étant aujourd'hui de 1.223,30 €, quels que soient le statut familial et le salaire perdu, le risque pris serait infime. La notion de dossier *a priori* complet est évidemment trop vague et pas assez objective.

qu'en partie, l'indemnité de rupture à laquelle il a droit. Elles sont octroyées pour la période qui aurait dû être couverte par cette indemnité de rupture. Pourquoi ne pas étendre cette logique au début de la période d'indemnisa-

Si l'instruction du dossier commençait avant la fin du préavis, bien des avances seraient évitées

On pourrait cependant estimer que lorsque l'OP introduit la demande à l'ONEm en ayant respecté les différentes obligations qui lui incombent à ce stade du processus (*Lire p. 28*), le dossier devrait pouvoir ouvrir le droit à cette allocation de chômage provisoire et l'OP avoir la garantie que l'ONEm la paiera dans l'attente de sa décision. Un effet bénéfique de la mesure pourrait être d'ailleurs d'inciter l'ONEm à accélérer cette prise de décision, ce qui est déjà un effet de la procédure UNIPROC.

Il existe déjà actuellement des allocations provisoires qui sont des allocations de chômage que l'ONEm octroie sous certaines conditions à un travailleur qui, en cas de licenciement, n'a pas obtenu, ou n'a obtenu tion? Avec une telle allocation provisoire, seules les personnes pouvant prétendre à un taux famille au CPAS devraient encore s'y rendre et encore uniquement pour percevoir le montant entre cette allocation provisoire et le RI taux famille. Un tel dispositif pourrait évidemment ne pas être nécessaire si l'instruction du dossier commençait avant la fin du préavis, comme nous le suggérions au début de cet article. En choisissant l'une ou l'autre de ces deux solutions, on éviterait largement de devoir recourir à des CPAS déjà fort sollicités.

Le RI en complément du chômage

Si une personne qui bénéficie du chômage recoit une allocation inférieure au RI de sa catégorie familiale (en général parce que son droit au chômage n'a été ouvert que sur la base d'un emploi à temps partiel), elle aura souvent droit, moyennant respect des autres conditions d'octroi, à un RI en complément de son allocation de chômage, soit la différence entre cette dernière et le RI. Ce qui signifie que, chaque mois, le (souvent la) bénéficiaire devra remettre au CPAS la preuve du montant reçu de son OP, afin que le CPAS calcule le supplément exact. Souvent, le CPAS demandera aussi un historique des paiements d'allocations, ce qui nécessite que la personne le demande à son OP. Certes, elle peut l'obtenir rapidement en ligne. Si, du moins, elle ne souffre pas de fracture numérique... (*Lire p. 9.*) □

▶ Partie 2 : réponse de l'organisme de paiement.

▶ Partie 3 : réponse du bureau du chômage.

▶ Partie 4 : feed-back du CPAS à l'ONEm.

Si le CPAS introduit une demande complète avant 15h, l'ONEm s'engage à encore donner une réponse au CPAS ce même jour. Afin d'éviter une avance, l'ONEm communiquera les informations suivantes au CPAS:

> si le chômeur a droit aux allocations ou non;

Si l'on ne peut pas encore se prononcer sur le droit aux allocations, l'organisme de paiement ou l'ONEm communiquera au CPAS quelles démarches le chômeur devra encore entreprendre: ▷ inscription comme demandeur d'emploi auprès du FOREM, du VDAB, d'ACTIRIS ou de l'ADG;

 ▷ présentation à l'ONEm (dans le cadre d'une procédure article 70);
 ▷ introduction auprès de son organisme de paiement des pièces qui manqueraient.

Attention : la procédure UNIPROC ne remplace pas la procédure de subrogation.

En 2020, 8.039 demandes ont été introduites via la procédure UNIPROC, ce qui représente une augmentation de 18,6 % des demandes par rapport à 2019. En 2020, une avance a pu être évitée dans environ 40% des cas grâce à la procédure UNIPROC, soit une augmentation de 15,8% par rapport à 2019. En 2021, il y a eu 9.034 demandes de ce type (+12,3%).

Source : ONEm et SPP Intégration sociale

(I) Attention, lorsque le contrat est rompu moyennant indemnités compensatoires de préavis, c'est-à-dire sans devoir prester de préavis, le travailleur doit s'inscrire comme chercheur d'emploi dans un délai de deux mois maximum (sinon il court un risque d'exclusion des allocations de chômage pendant quatre semaines).

Numérisation rime avec déshumanisation

Les derniers jours de l'été 2022 ont connu des mobilisations sociales inédites, organisées contre la « dématérialisation » des services au public. Récit d'une manifestation de rentrée.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

n ce début septembre, les impressions sont nettes. Nous écoutons, regardons et, même, reniflons: tout sent la rentrée dans les rues de Bruxelles. Les adolescents reprennent le parcours matinal vers l'enseignement alors que les enfants, eux, accompagnent les parents vers l'école, parfois en hurlant ne pas vouloir y aller... De même, d'ailleurs, que certains adultes de retour de vacances, foulant un sol aux relents olfactifs de pluie. La mort dans l'âme,

Maintenir les guichets ouverts, pour assurer un accès égalitaire aux droits

tous traînent les pieds sous un ciel redevenu gris après deux mois de sécheresse. En fin de matinée, la routine bruxelloise est percutée par l'inattendu. Au pied de la Tour des finances, aberration urbanistique posée sur les gravats du quartier reliant jadis la Cathédrale à la porte de Schaerbeek, plusieurs centaines de manifestants se massent... Leur présence, elle, marque la rentrée politique : celle des mouvements sociaux.

Dans nos préoccupations essentielles, nous tenons toujours à garder trace des mouvements sociaux en Belgique, laissons dès lors la parole aux acteurs de cette mobilisation et entrons prendre la température de

ce mouvement emblématique de ce premier quart de vingt et unième siècle... Contrairement au vent qui fouette les visages, c'est chaud bouillant. De colère!

Des droits sociaux en perdition dans le numérique

Le 8 septembre se tient chaque année la Journée internationale de l'alphabétisation. En 2022 l'asbl Lire et Écrire Bruxelles a décidé d'appeler à une « Mobilisation contre la dématérialisation des services au public, dont les personnes en difficulté avec l'écrit sont les premières victimes ». Devant deux institutions bruxelloises, des « files géantes » sont au programme pour revendiquer le maintien d'êtres humains aux manettes, lors des nécessaires démarches administratives des Belges. (1) Le premier lieu, nous y sommes, est la Tour des Finances, dont le manque d'accès a provoqué un large chaos au moment de la remise des déclarations d'impôts. Le second lieu choisi est la Maison communale de Schaerbeek, dont le bourgmestre - momentanément empêché - n'est autre que Bernard Clerfayt, l'actuel ministre bruxellois de la « Transition numérique », des termes souvent - mal - associés à une supposée « simplification administrative ».

Ça saute aux yeux des centaines de personnes présentes, la mobilisation est plus que réussie. De nombreuses pancartes sont brandies, parfois vers les automobilistes arrêtés au feu rouge du Boulevard du Jardin botanique, qui répondent en actionnant leur klaxon... Les slogans sont plutôt clairs, dont le premier aperçu, brandi par un jeune homme : « Pas internet » ! D'autres signalent « Dématérialisation = déshumanisation », « Prendre rendez-vous en ligne, c'est difficile », « Pas de machines mais des personnes », « Un rendez-vous face à face », « On a besoin de personnes pour expliquer à la commune », « Pas de fermetures des guichets », « Il faut considérer les gens qui ne savent pas lire ni écrire le français », ou encore « ERROR 404. Service public introuvable ».

Daniel Flinker, Coordinateur Recherche au sein de l'association Lire et Écrire Bruxelles, prend la parole pour expliquer haut et fort l'objet de ce rassemblement. « Chacune et chacun d'entre nous a déjà connu un problème pour obtenir un document de la commune, un rendez-vous avec sa banque ou une information sur son contrat d'énergie. C'est compliqué, c'est embêtant, il faut multiplier les démarches sur internet, les envois de mails, les coups de téléphone sur des messageries où un robot vous répond. C'est compliqué, c'est embêtant, alors imaginez la situation des personnes qui ont des difficultés à lire et à écrire. »

Les moments, dans notre société, et les gestes quotidiens touchés désormais par la numérisation sont innombrables, nous pourrions les énumérer sur des pages entières... Le responsable associatif en cite quelques-uns : « Comment faire pour acheter un ticket de train quand on ne sait pas lire ce qu'il y a sur l'écran de la borne ? Comment faire pour obtenir un rendez-vous à la commune quand on ne sait pas utiliser internet ? Comment faire pour trouver un travail quand on ne sait pas envoyer de mail ? À cause du numérique, les personnes analpha-



bètes ne peuvent tout simplement plus accéder aux services. À cause du numérique, 6 % des citoyens de notre pays ne peuvent plus accéder à leurs droits. Parce que les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture ont servi de premières victimes de la société numérique, nous nous manifestons. » Face à ces constats, la première revendication demande le maintien de guichets ouverts, pour assurer un accès égalitaire aux droits, ce que la dématérialisation des services empêche.

Que numérisation rime avec déshumanisation est en effet aussi à considérer littéralement : on retire l'humain. Le processus de numérisation s'accompagne souvent de la baisse de l'accessibilité physique des bureaux, si ce n'est une suppression pure et simple d'autres procédures accessibles. Un groupe de dames, membres du Collectif Alpha, nous expliquent avec leurs mots la raison

de leur venue à la manifestation. « On est venues ici pour avoir des guichets, parce que tout est difficile, on connaît pas bien la langue, toujours ils demandent des choses qu'on comprend pas. Parfois on doit pleurer, on n'a pas les choses qu'il faut, on ne sait pas... Nous aussi on travaille, on donne beau-

dois toujours dépendre de ma voisine ou d'un assistant social, c'est très gênant, je dérange tout le temps. Cela me donne envie de ne plus répondre et de ne plus défendre mes droits. Je laisse tomber les choses ». Devant les difficultés, la tentation est là de simplement « laisser tomber ». Face aux démarches à meA défaut de pouvoir voir un humain, qu'on puisse au moins le joindre par téléphone, sans le renvoyer à un mail...

« On sait ou on suppose avoir droit, mais on ne cherche pas à y arriver, trop compliqué »

coup ici, pourquoi l'État il pense pas à nous ? Il faut comme avant, des guichets ouverts. »

Des témoignages sont lus au micro, « Je trouve très difficile de ne plus pouvoir régler des choses par rendez-vous. Comme écrire est difficile pour moi, je ner seuls, on laissera fuir l'idée d'essayer d'obtenir tel papier, de tenter de fixer tel rendez-vous. Devant les obstacles, ou après plusieurs essais infructueux, on abandonne, avec la peur de demander de l'aide, une peur du ridicule puisque tout est présenté comme élémentaire et normal. On

sait ou on suppose avoir droit, mais on ne cherche pas à y arriver, trop compliqué. Phénomène en croissance, cela s'appelle le « non-recours aux droits ». Compliquer la vie des habitants de ce pays jusqu'au dégoût, est-ce voulu? Les responsables politiques et administratifs se rendent-ils compte de cette situation ? Sont-ils capables de se mettre à la place du public ? Ne sont-ils préoccupés que par les lignes de chiffres de frais - les salaires du personnel - disparaissant dans le cadre de la numérisation ? Telles sont les questions aujourd'hui posées par les manifestants.

Si les difficultés et les désagréments dus au numérique sont bien entendu plus aigus pour certains publics, ils touchent cependant la population de manière large. Quelques jours avant

Les machines ne réclament aucun salaire et ne manifestent pas pour de meilleures conditions de travail

cette manifestation, des chercheurs universitaires ont présenté à la presse leur rapport, réalisé à la demande de la Fondation Roi Baudouin. Il est intitulé « Baromètre de l'inclusion numérique ». (2) La tendance est plus que lourde, « En 2021, près d'un Belge sur deux était en situation de vulnérabilité numérique (46 % des 16-74 ans, soit 3,5 millions de personnes). Ils n'étaient 'que' un sur trois en 2019. Pour compliquer l'affaire, ce 'handicap social' touche essentiellement des personnes défavorisées sur les plans socioéconomique et culturel. La galère. » (3) En d'autres mots, cela signifie que la fuite vers le tout numérique, accentuée durant la pandémie de Covid, pénalise les publics défavorisés. Si le problème existe depuis longtemps et est bien signalé par les acteurs sociaux en Belgique, aucune prise en considération ni infléchissement de tendance ne semblent d'actualité pour nos autorités, bien au contraire. (Lire l'encadré p. 58).

LA TORPEUR TECHNOLOGIQUE INVISIBILISE UN PROBLÈME ÉCOLOGIQUE MAJEUR

En prenant connaissance de certaines des affiches appelant à la mobilisation, d'aucuns se sont étonnés de trouver, à côté de l'avis « Signez notre lettre ouverte destinée aux responsables politiques », un... QR Code! Cela semblait incompatible avec une critique de la numérisation à marche forcée, observable au quotidien. Une ligne de fracture, invisible de prime abord, est alors apparue au sein des personnes mobilisées : là où certains veulent simplement maintenir une minimale vigilance pour les publics précarisés, d'autres s'expriment clairement contre la numérisation forcée, dont les problèmes dépassent largement les situations critiquées lors de cette manifestation.

Depuis quelques années, notre société est en effet marquée par un état que nous qualifierons de « torpeur technologique ». Quasiment chaque semaine est annoncée une nouveauté, dont l'utilisation bouleversera profondément la vie quotidienne, mais sans aucun débat social sur ces bouleversements. Il nous faut rester apathiques, face à des évolutions pour lesquelles aucun consentement n'est jamais demandé. La numérisation de notre société est présentée comme tellement normale, prétendument inéluctable, qu'aucune place n'existe encore pour développer une autre sensibilité. Ni même peut-être, pour beaucoup, simplement y penser. Ensuite, très vite, le matraquage publicitaire s'impose...

On est dans le coaltar et on ne voit plus comment nos vies ont changé, en mal. On ne sait plus comment on faisait avant, comment on pourrait bien évidemment encore faire. Si on ne suit pas le mouvement, on est ringard, ou « bizarre »... Si on ne raconte pas sa vie sur internet, au grand intérêt de quelques multinationales, on est un ghost. On est pris dans des rythmes de vie inhumains, mais on poursuit sans s'arrêter. Pourtant, quand on rencontre une personne sans téléphone portable, on peut s'exclamer: « quelle chance tu as! », tout en dégainant le sien au moindre 'ding'. Cette torpeur nous aveugle

et guide nos habitudes. Enfin, on déclare vouloir sauver la planète... tout en agissant à l'inverse, en fonçant dans le mur technologique.

Parfois, ce brouillard perce soudain, par exemple à l'occasion d'une interview dans la presse. Le journaliste Guillaume Pitron, spécialiste de la géopolitique des matières premières, s'est exprimé dans Le Figaro, un journal peu soupçonnable d'extrémisme écologique. Il met en garde : le numérique représente une pollution toujours plus importante. (1) « De nouveaux usages numériques vont continuer à émerger tous azimuts sans que jamais nous ne réfléchissions à leur utilité politique, sociale, humaine. Il faut mettre en rapport les opportunités et les coûts environnementaux qu'ils représentent. Ce qui coûte d'un point de vue écologique, c'est de vouloir tout, tout de suite, tout le temps. » Les mots sont importants et, comme pour d'autres domaines, les termes du numérique sont trompeurs, signale-t-il. Le cloud, par exemple, signifiant « nuage » en français, lance l'idée de quelque chose d'éthéré, de flottant, or les espaces de stockage de nos données sont des serveurs rangés dans des entrepôts au nombre, aujourd'hui, de trois millions! L'un des plus grands, rappelle le journaliste, est situé en Chine et représente l'équivalent de 110 terrains de football. La manie moderne d'utiliser des mots signifiant l'inverse de la réalité est donc ici encore au rendez-vous, puisqu'on parle de « dématérialisation ». La matérialité est simplement délocalisée, rien de moins virtuel que cette réalité...

Écologiquement, la simplicité actuelle de détenir un téléphone dans la poche occulte des réalités multiples, dont les conditions d'extraction des métaux nécessaires à leur fabrication, la pose d'innombrables kilomètres de câbles internet dans la mer, la fabrication et l'installation de millions d'antennes pour les faire fonctionner, ou encore la quantité phénoménale d'énergie nécessaire. La pandémie, les apéros Zoom et le télétravail n'ont

rien arrangé, « Avant la pandémie, on estimait que la consommation énergétique du numérique serait multipliée par deux à l'horizon 2025 : on parle de 20 % de consommation de l'électricité, de 7 à 8 % des émissions des gaz à effet de serre. Nous sommes sur une tendance négative, avec une hausse de l'empreinte du numérique. Cela pose d'ailleurs la question importante du paradoxe de la nouvelle génération : elle est la "génération climat", mais également celle qui utilise à outrance ces outils numériques dont elle ne comprend pas toujours les impacts écologiques. » L'énergie nous coûte énormément, nous le savons aujourd'hui plus que jamais. Pourtant, lors des appels à la modération de la consommation, jamais un mot sur le numérique! Un seul exemple: tous les jours, depuis des années, des millions de bornes wifi sont allumées dans notre pays, 24h sur 24, et projettent en permanence de l'énergie dans des espaces de vie, de travail et de loisirs, même en dehors du besoin d'internet.

Le débat, urgent, est pourtant quasiment inexistant. Il est temps de reprendre la main car, aujourd'hui, ceux qui téléguident cette évolution alimentent la torpeur et le mythe selon lequel il n'y aurait ni autre évolution, ni retour en arrière possibles. De ce fait, ils alimentent ce que Guillaume Pitron appelle une « ignorance mortifère ». Où se situe la réflexion écologique de la « génération climat »? Il expose ses craintes à ce sujet, en effectuant une analogie avec la génération 68, criant ses idéaux communistes pour ensuite se retrouver pour certains à la tête d'entreprises capitalistes. Ne sommes-nous pas aux prémices d'un gigantesque paradoxe de la jeune génération qui a récemment occupé les rues ? « Sera-t-elle la génération climat ou la génération qui, du fait de son usage compulsif de ces technologies ultrapolluantes, va contribuer à la grande accélération qui nous amène à un réchauffement climatique aggravé?»

(1) « Vanter l'écologie et utiliser de façon effrénée le numérique : une contradiction de notre époque ? » Eugénie Boilait, *Le Figaro*, 21 août 2022.

Ces éléments démontrent incontestablement notre entrée dans l'ère du « solutionnisme technologique » (4), une croyance savamment entretenue par certains acteurs qui voudraient que tous les problèmes humains soient réglés par la technologie. La croyance occultant les faits, nous ne voyons quasiment plus que la numérisation crée en réalité de nouveaux problèmes, dont les conséquences pour les gens sont dramatiques.

Y'a person qui répond!

Un calicot clame « On téléphone, personne ne répond ». Nous pensons immédiatement à la célèbre chanson signée Nino Ferrer, *Gaston y'a l'téléfon qui son*. Notre mémoire s'agite... Très vite nous revient une situation que nous avions relatée

Accompagné d'un travailleur du Service public fédéral Sécurité sociale, nous rendions alors compte de la situation en cours au sein de la Direction générale (DG) des personnes handicapées, chargée notamment du versement d'allocations de remplacement de revenus. Aux retards de ce service public s'ajoutait l'incapacité de joindre les fonctionnaires au téléphone pour trouver des solutions. Ces mots, nul besoin de les reformuler : ils représentent tels quels la situation actuelle.

Une nuance, cependant : l'échelle à laquelle se pose le problème, bien plus large aujourd'hui. Cet événement ne représentait donc pas seulement un couac, un dysfonctionnement conjoncturel, mais est



Des quichets d'abord et par défaut, le digital pour qui veut et peut!

dans un article intitulé « Le numéro composé est à peine attribué ». « Chacune et chacun a sans doute fait un jour cette expérience de l'attente, après la connexion à un répondeur automatique : la musique démarre, plus ou moins agréable selon les cas, accompagnée ou précédée d'une voix robotique. Lorsque l'expérience se prolonge de longues minutes, cela peut devenir extrêmement agaçant et, le plus souvent, si toutefois cela ne se déconnecte pas tout seul, on finit par raccrocher en projetant de rappeler plus tard. Que faire quand, ensuite, l'expérience se renouvelle inexorablement? » (5)

à considérer aujourd'hui comme le signe avant-coureur d'une tendance lourde à venir. Plutôt que d'avoir appris de ce problème passé, les autorités semblent l'avoir simplement étendu à d'autres administrations! Par contagion, d'autres secteurs se rendent également injoignables, avec des conséquences parfois dramatiques, notamment dans le cadre, là aussi, du paiement de revenus de remplacement du chômage. (Lire l'article p. 9.) Comme le criaient les manifestants devant la Tour des Finances, à la numérisation des démarches s'ajoute en effet partout 🗸

l'impossibilité de joindre un humain au téléphone.

De nouveaux témoignages sont lus au micro. « Un jour j'ai téléphoné, j'étais vingt-sixième dans la "file d'attente", je n'ai jamais eu de réponse et j'ai dépensé tout mon crédit. Et tout ça uniquement pour essayer de prendre un rendez-vous! ». « Comme je n'ai pas de smartphone, je n'arrive pas à faire les démarches en ligne. J'aurais besoin d'un ordinateur mais je n'en ai pas, faire des virements c'est compliqué. J'ai perdu ma carte de chèque-repas, je n'ai trouvé nulle part un numéro de téléphone. » Ou encore : « Si tu appelles, ils ne répondent pas ou c'est une heure d'attente, pendant les heures de travail. Or, quand tu travailles tu n'as qu'une demi-heure de pause à midi... Alors c'est impossible. À la banque on m'a dit tout haut "Mais si tu ne sais pas utiliser une carte de banque, pourquoi tu en

Les conséquences dramatiques de la numérisation, créées par les pouvoirs publics, sont épongées par le secteur social

as une ?" Je n'ai jamais eu aussi honte de ma vie. » Dans cette dictature numérique, il nous faut donc également faire face à l'incompréhension de certains employés, et parfois même s'exposer à de la violence verbale et du dénigrement. Est-il véritablement impossible de prévoir la possibilité de parler à un être humain par téléphone, en 2022 ? En système capitaliste, la tendance est de réduire les coûts et de maximiser les profits et, bien entendu, les machines ne réclament aucun salaire et ne manifestent pas pour de meilleures conditions de travail. Il n'est guère étonnant que les autorités gouvernementales suivent ce mouvement, mais quand le machinisme imposé dans les domaines sociaux fondamentaux ne permet pas au travail d'être réalisé, avec des conséquences dramatiques, que fautil faire? Ce jour-là, devant la Tour des

LE « DIGITAL PAR DÉFAUT » : UN PROJET D'ORDONNANCE BRUXELLOISE

Le projet de Bernard Clerfayt, ministre bruxellois de la « Transition numérique », est clairement ciblé par cette manifestation. Il affirme travailler à transformer Bruxelles en Smart City, une soi-disant « Ville intelligente », dont la vertu principale est en fait de répondre aux exigences commerciales de l'industrie. (1) Nous serions alors face à une ville où le numérique est roi, où les nouvelles technologies occuperaient encore plus de place qu'aujourd'hui.

Le ministre, tout en reconnaissant que « la crise sanitaire a accéléré la numérisation de tous les pans de notre société » et que « aujourd'hui encore, une partie de la population n'est pas en mesure d'utiliser les outils numériques ou d'y avoir accès », ajoute néanmoins que « le numérique joue un rôle essentiel, puisqu'il facilite la vie des citoyens: gain de temps, amélioration de la qualité de services publics, renforcement de la sécurité... » et que, en conséquence, « pas question non plus de priver la société de ces bienfaits ». En conséquence, il conclut sur un jugement de Salomon: « Il est donc important de permettre à ceux qui maîtrisent le numérique d'y avoir accès et à ceux qui ne le maîtriseraient pas, de se l'approprier, tant il présente de nombreux avantages » en prévoyant « un accompagnement des usagers pour leur permettre de gagner en autonomie numérique afin de ne pas accentuer plus encore la fracture numérique ». Dans ce but, le ministre annonce le lancement d'un « plan d'appropriation numérique », doté d'un budget annuel de 900.000 euros, s'adressant tant aux agents des services publics qu'aux citoyens ne maîtrisant pas les outils, ni les divers

programmes informatiques pour accéder à ces services « en ligne ». (2)

L'organisateur de la manifestation a évoqué le fait que les partis au pouvoir à Bruxelles s'apprêtent à voter cette nouvelle ordonnance « Bruxelles numérique ». « Il faut s'opposer à cette ordonnance, ce texte législatif va complexifier encore plus l'accès aux droits pour les personnes en difficulté avec l'écrit et pour les personnes en difficulté avec le numérique. En effet, cette ordonnance va établir la communication numérique "par défaut" entre les administrations régionales et locales et les citoyens. Si elle est votée, le digital sera le principal canal de communication avec les administrations. »

Les autorités vont-elles écouter les manifestants? Vont-elles être sensibles à la Carte blanche que nous reproduisons p. 62? Vont-elles se pencher sur les conclusions des chercheurs universitaires dans leur Baromètre du numérique, publié par la Fondation Roi Baudouin? Ces derniers alertent clairement sur la nécessité de prendre des initiatives pour appréhender l'« urgence numérique », comme on parle d'« urgence climatique. » « Le plus urgent, pour réduire la fracture de la société, c'est de maintenir et de développer des services toujours disponibles hors ligne », plaide Caroline George, de la Fondation. « Ces services hors liane doivent à tout le moins avoir le même niveau de aualité aue ceux en ligne », embraie Périne Brotcorne (UCLouvain). Cette dernière insiste sur le rôle fondamental de l'éducation aux médias et de la compréhension globale de l'écosystème numérique. « Nous devons aussi mener une

Finances, la tension était énorme, et la colère réellement palpable, tant chez les personnes en galère que chez les travailleurs sociaux.

Les travailleuses sociales sont à bout

En déambulant parmi les manifestants, de nouveaux slogans interpellent, « Ni téléphoniste ni informaticien ni fiscaliste, je suis travailleur social » ou encore le plus assertif « Laisse-moi faire mon travail ! ». Lors du discours inaugural, les travailleurs sociaux n'avaient pas été oubliés par le travailleur de Lire et Écrire. « Nous aurions pu manifester devant des dizaines d'endroits différents, nous nous sommes rassemblés devant la Tour des Finances mais nous ne visons pas exclu-

réflexion sur la nécessité de poursuivre un mouvement de numérisation aussi avancé. Est-il vraiment intéressant de numériser tous les services? », interroge la chercheuse. « L'inclusion numérique relève d'une responsabilité sociétale collective » (3), conclut sa consœur llse Mariën de la VUB.

Les gens qui tiennent dans leurs mains ces évolutions numériques sont-ils hors du monde? Incapables de penser autrement? Les gens chargés de rédiger ce type d'ordonnance croient-ils que tout le monde vit comme eux ? Quoiqu'il en soit, aujourd'hui tout le monde est forcé, sans aucun débat, de se soumettre à une société numérisée. Au moment de la rédaction du présent article, le texte de ce projet d'ordonnance n'a toujours pas été rendu public même si nous avons eu connaissance de l'avant-projet. Ce dernier ne rassure pas. L'association Lire & Écrire interpelle le monde politique bruxellois, par des rencontres avec des parlementaires, et certains élus semblent se montrer critiques sur cette idée du digital par défaut. Quant aux associations bruxelloises, toutes celles rencontrées par l'association se disent contre cette ordonnance. Pour scander, comme les manifestants : « Digital par défaut : NON, Face à face par défaut : OUI! »

(1) Lire le communiqué « Bernard Clerfayt : Je veux faire de Bruxelles la première ville belge à tester la 5G », www. smartcity.brussels, 31 janvier 2020.

(2) Voir le site du ministre qui communique régulièrement à ce propos, notamment en réaction aux interpellations de Lire & Écrire.

(3) « Près d'un Belge sur deux en galère numérique : "Il y a urgence" », Philippe Laloux, *Le Soir*, Samedi 3 et dimanche 4 septembre 2022. Pour les références du « Baromètre de l'inclusion numérique 2022 », voir la note 2 de l'article.

sivement cette institution. Pour autant, nous trouvons ce lieu symbolique des problèmes que les citoyens rencontrent pour accéder à leurs droits à cause du numérique. En effet, il est presque devenu impossible de se faire aider par ce service public pour remplir une déclaration d'impôt. À cause de cela des milliers de citoyens n'ont pas pu remettre à temps leur déclaration d'impôts. Aussi,

à cause de la dématérialisation du service public finances, des travailleurs sociaux ont été obligés de prendre de leur temps pour remplir les déclarations de citoyens en difficulté avec l'écrit ou avec le numérique. En fait, à cause du numérique, le travail dans les associations est dénaturé. Les travailleurs sociaux jouent de plus en plus le rôle de médiateurs entre les services dématérialisés et leur public. » Pour le moment, donc, les conséquences dramatiques de la numérisation, créées par les pouvoirs publics, sont épongées par le secteur social.

Si la colère était palpable pour toutes et tous, pour certaines travailleuses sociales elle se transforme parfois en dégoût intégral. Pour cette professionnelle d'un service social de quartier, les deux mois d'été ont été consacrés quasiment uniquement à remplir des déclarations d'impôts!

supplémentaire... Les gens ne savent pas remplir tel papier, ne savent pas accéder à telle administration, ne touchent pas leur chômage, et c'est nous qui nous prenons tout ça, parce que nous on est ouverts. J'en ai marre, je ne vois plus de sens dans mon travail, oui on est ouverts pour les gens, mais on ne fait que mettre des petits sparadraps sur des choses énormes. Tuer la motivation des gens, cela semble être leur but. On n'en peut plus, on a toutes envie de changer de boulot!»

Comme en écho à ces propos, une dame prend le micro : « Je suis contente d'être ici devant vous et en colère! Vraiment en colère! Parce que si on se retrouve ici ce matin, c'est parce que nous sommes travailleuses sociales et avons un droit à revendiquer : nous ne devons pas travailler à la place de ceux qui sont derrière nous, dans leur bureau, bien assis sur leur chaise. S'il



Il faut des quichets accessibles librement, en plus des rendez-vous.

Désignant la tour du doigt, elle signale qu'« ici, les travailleurs des finances envoyaient ouvertement les gens chez nous, avec notre adresse! Allez voir le service social de quartier...! Et notre travail, pour lequel on a organisé le service, pour lequel je suis payée, il passe à la trappe. On manque déjà de personnel, bien évidemment le service des impôts ne finance pas du personnel

vous plaît, on a besoin que ces guichets rouvrent. On veut des guichets pour que les gens vous voient en face et exposent leurs problèmes.(...) Tout se passe par ordinateur, donc pour le moment il faut avoir sa poche bien remplie pour acheter un smartphone et un ordinateur, pour avoir un rendez-vous, écrire un mail, pour lequel il faut déjà savoir lire et écrire... Ou encore pour prendre un ren-

⇔ dez-vous chez le médecin, payer sa facture... Je suis travailleuse sociale à l'asbl La Rue, normalement je suis animatrice pédagogique et formatrice alphabétisation, mais je me transforme tous les jours en assistante sociale qui écoute les problèmes des apprenants. J'en ai marre, et nous en avons marre!

À l'écoute des discours des travailleuses sociales, à nouveau, nos neurones mémoriels se mettent en branle. Nous le savons, depuis 2004 les chômeuses et chômeurs doivent, pour pouvoir continuer à survivre avec des allocations de chômage, prouver des recherches actives d'emploi dans un contexte de chômage de masse. En 2009, cinq ans plus tard: « Les professionnels de l'insertion socioprofessionnelle ont le sentiment que leur mission de base évolue. Il ne s'agit plus d'accompagner une personne dans un parcours d'insertion, mais de l'aider à préserver son droit aux allocations de chômage. » (6) Dans cet exemple, le processus à l'œuvre, déjà : remplacement forcé des missions professionnelles de tout un secteur.

Le pire était encore à venir. Quelques années plus tard, des personnes porteuses d'un taux de handicap entre 33 % et 66 % se sont retrouvées, d'un coup de mesure gouvernementale, intégrées au public à contrôler par l'Office national de l'emploi (ONEm). Hop. Sans, en outre, être prévenues autrement qu'en recevant la convocation au contrôle... Tout le monde a paniqué! Dans l'incompréhension totale, ce nouveau public subitement

Pour faire le tra à notre place, il s d'installer notre Le d'ailleurs, aussi bien soi-n Scannez-moi! C'EST GRE C'EST

Pour certaines travailleuses sociales, la colère se transforme parfois en dégoût intégral

soumis à ce contrôle s'est bien entendu tourné vers l'associatif avec lequel il est en contact régulier. Résultat ? Enrôlement de toutes et tous dans ces mesures d'oppression des populations précaires.

Nous avions à l'époque interrogé des travailleurs aidant les malvoyants membres de la Ligue Braille, et d'autres travaillant chez Info-Sourds. L'une d'entre elles témoignait : « Nous avons demandé une rencontre, en expliquant que répondre à toutes ces exigences du jour au lendemain n'était pas possible. Par ailleurs, un entretien à l'ONEm avec une personne sourde nécessite évidemment des mesures

spécifiques. Or ils n'ont pas prévu d'interprète en langue des signes ! Il faut donc qu'une personne de nos services soit disponible, mais nous sommes en pénurie d'interprètes... » Conséquence, déjà : une déstructuration des services de cette association.

Nouvelle illustration d'un personnel occupé à gérer les conséquences de ces mesures ultralibérales, au détriment de son travail habituel.

En outre, les humains responsables de ce contrôle scandaleux semblaient eux-mêmes soumis à des systèmes automatiques... Un jour, la travailleuse sociale ne pouvait accompagner un chômeur. « J'appelle donc l'ONEm pour prévenir de l'impossibilité de l'entretien, faute d'interprète disponible

ce jour-là. On me répond alors : "OK, on enverra une autre convocation". J'avais beau leur expliquer la nécessité d'avoir une date précise pour planifier avec nos interprètes, sans quoi nous risquions de nous retrouver dans la même situation un peu plus tard, pas moyen! C'est semble-t-il un système automatique qui génère une nouvelle convocation! » (7) L'automatisation, déjà à l'époque, avait provoqué une colère profonde dans ce monde associatif instrumentalisé par les autorités politiques. Aussi ahurissante que pouvait être cette situation, elle se renouvelle donc aujourd'hui à une échelle autrement plus grande, amplifiée par cette sacro-sainte numérisation des services publics.

Terminons avec un dernier témoignage, exposant l'ampleur de la désorganisation. « J'ai passé l'année dernière trois matinées par semaine à faire de l'accompagnement pour des personnes qui ne savent pas prendre rendez-vous à la commune, au CPAS, à la banque... Nos professeures, égale-



ment, ont dû adapter leurs cours pour répondre à la fois à leurs objectifs et aux demandes des apprenantes face à une série de problèmes et de démarches à réaliser. Finalement, tout repose uniLes usagers des services ont de plus en plus le sentiment de faire le travail à la place de ces services. Et les travailleurs sociaux vivent la même chose.

désorganisation est totale et, un peu gênée, elle termine, « Nous-mêmes envoyons des personnes vers les services sociaux, on ne peut pas tout faire ». Les associations n'ont pas le temps, ce qui est normal puisque ce n'est pas leur travail, alors elles orientent vers des services sociaux, qui n'ont pas le temps puisque ce n'est pas leur travail. C'est le chaos. Derrière nous, en chœur, les gens crient : « Nous voulons des guichets, nous voulons du respect ! » (8)

Subitement, tout le monde se tourne vers le boulevard : d'innombrables klaxons signalent la présence de centaines de voitures, en file et avançant au ralenti... Plusieurs fédérations de taxi d'Europe se sont données rendez-vous le même jour à la Gare du Nord, pour un cortège en direction du quartier européen. La raison ? Revendiquer la lumière sur le scandale « Uber files », et les méthodes douteuses de la multinationale numérique pour s'implanter en Europe. (9) Les intérêts des deux mobilisations convergent alors vers un même constat : la numérisation poursuit son entreprise de destruction. Sommes-nous condamnés à constater, sous nos yeux ébahis, l'évolution toujours plus profonde des désastres du numérique ? Le jour de la manifestation, en réac-

(I) En parallèle, des actions similaires se tiennent dans différentes villes de Wallonie: La Louvière, Libramont, Liège, Namur, Verviers. Plus d'informations sur le site www.lire-et-ecrire.be.

- (2) « Baromètre de l'inclusion numérique 2022 », Laura Faure, Périne Brotcorne et Patricia Vendramin (toutes trois de l'UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société-CIRTES), Ilse Mariën (ImecSMIT-VUB), avec la collaboration de Jonathan Dedonder (UCLouvain, Institut IACCHOS), Une édition de la Fondation Roi Baudouin, 2022. Disponible en ligne.
- (3) « Près d'un Belge sur deux en galère numérique : 'Il y a urgence' », Philippe Laloux, *Le Soir*, Samedi 3 et dimanche 4 septembre 2022.
- (4) Les mots sont de l'écrivain américain (d'origine biélorusse) Evgeny Morozov, dans son ouvrage « Pour tout résoudre cliquez ici : L'aberration du solutionnisme technologique ». Son travail de chercheur porte sur les implications politiques et sociales du numérique. Il y explique « comment chaque problème humain (politique, social, sociétal) est systématiquement transformé en question technique, puis discuté par les acteurs du numérique privés ou publics, qui proposent enfin des solutions numériques dont le but est de traiter les effets des problèmes sans jamais s'intéresser à leurs causes. En d'autres termes, le solutionnisme serait cette idéologie selon laquelle il faudrait apporter des réponses et résoudre des problèmes avant même que les questions n'aient été entièrement posées et souvent même sans que les prétendus problèmes en soient réellement ». (Wikipédia)
- (5) « Le numéro composé est à peine attribué », *Ensemble !* n°100, septembre 2019, pages 66 à 70.
- (6) « Accompagnement et suivi actif des chômeurs : du parcours d'insertion au parcours d'obstacles », note de position de la FeBISP sur la politique d'activation des chômeurs, Fédération Bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle et d'économie sociale d'insertion, mars 2009, page II.
- (7) « Le monde associatif ébranlé », dossier « Au boulot les invalides ! », *Ensemble !* n°82, mars 2014, pages 21 à 30.
- (8) Ce ras-le-bol des travailleurs sociaux a débouché sur la création d'un collectif, Travail social en lutte, dont nous relatons dans ce même numéro une mobilisation menée devant les locaux de la CSC, une semaine après cette action de l'asbl Lire et Écrire Bruxelles. (Lire p.9).
- (9) Durant l'été 2022, le journal Le Soir et d'autres médias en Europe ont révélé les méthodes douteuses de l'entreprise Uber lors de son arrivée en Europe, notamment comment ses responsables ont influencé des personnalités politiques pour faire changer les législations à leur avantage. L'enquête a été menée par le « Consortium international des journalistes d'investigation ».

L'automatisation provoque une colère profonde dans le monde associatif instrumentalisé par les autorités politiques

quement sur la bonne volonté. Des travailleurs sociaux, des instituteurs ou de toutes les personnes en contact avec les publics en difficulté. Il faut parfois deux mois pour obtenir un rendez-vous dans une administration, qui permettra ensuite seulement d'avoir accès au lieu qui pourra régler le problème de la personne, et où ça prendra six mois... Tous les rendez-vous se font par internet. Tout cela a des conséquences graves, car ces personnes, durant ces mois-là, ne reçoivent par exemple pas leurs allocations... » La

tion, le ministre Bernard Clerfayt, en charge notamment de la « transition numérique », a plaidé pour un « accompagnement au numérique ». (Lire l'encadré p.58). Pense-t-il vraiment que cela suffira ? Les mobilisations risquent de s'imposer dans le futur, il va falloir tenir bon. L'initiateur de l'action en est conscient : « Il est nécessaire de créer un front large si nous voulons obtenir des victoires pour tous dans le domaine des nouvelles technologies. » \square

« Bruxelles numérique »: une mesure discriminatoire

A l'heure où l'on ne sait pas encore grand-chose du projet d'ordonnance « Bruxelles numérique », une carte blanche prend les devants, à l'initiative de Lire & Écrire.

Liste des signataires sur le site de Lire & Écrire Bxl

ans quelques jours, le gouvernement bruxellois va présenter au parlement un projet d'ordonnance intitulée « Bruxelles numérique », porté par le ministre Clerfayt. Cette ordonnance, qui a la même force contraignante qu'une loi, impose aux administrations régionales et communales bruxelloises (telles qu'Actiris, les CPAS ou les communes) de rendre intégralement disponibles en ligne leurs services, et de communiquer avec les citoyens par ce biais. Par contre, ce texte n'impose pas aux administrations de maintenir un guichet humain, en parallèle de ce « guichet numérique ». L'objectif de la mesure est clair : le

notamment pour accéder aux droits

S'il est vrai que, quand le numérique fonctionne, il peut permettre à l'État et à nombre de personnes de gagner du temps et de réduire les dépenses, il ne faut pas ignorer que les inégalités numériques se creusent. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (I), aujourd'hui, près d'un Belge sur deux et deux Bruxellois sur cinq sont en difficulté avec le numérique, en ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socioéconomique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture

> et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes porteuses de handicap.

> Cela signifie donc que l'ordonnance « Bruxelles numérique » va imposer, pour l'accès à des besoins essentiels, une voie d'accès qui met en difficulté

une personne sur deux, et soulève, pour certains, de réelles questions de

Sur le plan juridique, cette mesure bruxelloise pose question au regard de la Constitution, et en particulier aux exigences d'égalité et de nondiscrimination consacrées par les articles 10 et 11 de la Constitution. En effet, bien qu'elle soit neutre en apparence, elle aboutit à imposer une différence de traitement non justifiée à près d'un Bruxellois sur deux, entraînant des conséquences néfastes graves au quotidien. Cette ordonnance est également contraire aux principes généraux de droit administratif (principe de continuité du service public, de bonne administration, d'accessibilité...).

Certes, les autorités bruxelloises affirment qu'il n'est « pas question d'abandonner une partie de la population en raison de la numérisation des services publics. Elle ne doit jamais être l'occasion d'une privation de droits ou d'accès aux droits. » (2) et elles imposent effectivement aux administrations de rédiger « une stratégie d'accompagnement ». Mais sous quelle forme? Des campagnes de sensibilisation, des formations ou une orientation vers les EPN (Espaces Publics Numériques). C'est là faire abstraction du fait qu'il y aura toujours des personnes pour qui seul le contact humain permettra de s'en sortir dans les démarches administratives.

Bien qu'elle se veuille constructive,

cette piste de solution témoigne en outre d'une mauvaise connaissance des besoins et des compétences de la population. Les organismes et associations de première ligne sont les témoins directs de l'augmentation des difficultés d'accès aux droits en lien avec la « dématérialisation » des services d'intérêt général (c'està-dire le processus de numérisation des services et de réduction, voire de disparition, des autres canaux de communication -le papier, les guichets et les services téléphoniques-). Le nombre de demandes d'aides de personnes qui n'arrivent pas à remplir un dossier pour le CPAS ou pour Actiris par exemple, a explosé depuis que les démarches en ligne sont incontournables. Ces associations et organismes tentent de compenser l'inaccessibilité des services en devenant des sous-traitants des administrations. Outre le fait qu'ils ne sont pas mandatés ni financés pour faire ce type de travail, ils ne sont pas non plus experts de ces matières sou-

La « simplification administrative » doit être réalisée au profit de la population et non des seules administrations

digital va devenir la règle quand le papier et le contact humain seront des exceptions. C'est ce qu'on appelle le « digital par défaut ».

On le constate depuis longtemps, les guichets physiques disparaissent de plus en plus et les usagers sont invités à s'orienter vers un site web ou une application pour trouver réponse à leur demande, y compris pour les démarches les plus fondamentales. Avec l'ordonnance, on ne peut douter que cette tendance va s'intensifier. Les situations de non-recours aux droits (au travail, au logement, aux allocations...) vont continuer de croître et seront laissées sur le carreau toute une série de personnes pour qui cet accompagnement humain est nécessaire et même vital

vent complexes. Garantir l'accès aux droits est une obligation qui incombe aux autorités publiques et n'est pas de la responsabilité du secteur associatif. La « simplification administrative » doit être réalisée au profit de la population et non des seules administrations.

Pour toutes ces raisons, nous demandons aux autorités régionales et communales de mettre en place les moyens nécessaires pour assurer un service de qualité via la présence d'un nombre suffisant de guichets physiques accessibles à toutes et tous. Nous dénonçons la dématérialisation irréfléchie des services. Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'en-

semble nous faisons société. Cette question mérite de faire l'objet d'un large débat public. □

(1) Baromètre de l'inclusion numérique. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, 2022. https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusionnumerique-2022

(2) « Pas question d'abandonner le citoyen face au numérique », Bernard Clerfayt

Numérisation des services publics : l'envers du décor

GSARA

epuis plusieurs années, le GSARA a entamé une réflexion et des actions sur les enjeux numériques. Après s'être intéressée à la question du télétravail en 2020 et de la fracture numérique en 2021, nouvelle campagne s'intitule « Numérisation des services publics : l'envers du décor ». La numérisation accélérée des services publics et d'intérêt général ne donne lieu à aucun débat public. Pire, il y a une absence quasi totale de prise en compte du corps social dans ce déploiement. Rarement voire jamais n'est questionné, en amont, le choix ou la pertinence de la numérisation de tel ou tel service.

La numérisation est toujours présentée comme une facilitation de la vie du citoyen. Bien souvent pourtant, il en voit les effets contraires : des démarches plus compliquées, selon un formatage qui ne correspond ni à ses besoins, ni à ses capacités. À cet égard, s'il s'agit de lui permettre de développer ces dernières, la campagne précédente, portant sur les inégalités socionumériques, a montré les limites de la chose.

Le second argument est l'économie de coût réalisé. Or, face à la fermeture des guichets, souvent ce sont d'autres acteurs de première ligne qui reprennent le relais de l'accompagnement, quand celui-ci n'est pas le fait de canaux encore plus informels, plus invisibles encore. Ce sont eux, secteur associatif, proches, familles, qui, face à la déshérence de l'État,

permettent encore à la machine de tenir. Parmi ces acteurs de première ligne, toute une série de métiers, de natures différentes, des assistants sociaux aux animateurs des espaces publics numériques (EPN) en passant par les informaticiens publics. En plus d'être le plus souvent relégués à entreprendre des démarches administratives « à la place de », ils sont aussi de plus en plus souvent assuiettis à un financement via des appels à projets. Au sentiment de déclassement professionnel s'ajoute alors une précarisation de leur statut qui rend d'autant plus fragile leur propre situation. Dans un même mouvement sont liées précarisations individuelles et associatives. Se pose alors la question de savoir si les économies faites à un endroit ne sont pas sources d'un déficit finalement plus grand encore.

Si les politiques prescriptrices de la numérisation continuent d'associer progrès social et progrès technique, il s'agit de rendre enfin visible ses effets sur le terrain, où les cas de nonrecours aux droits fondamentaux sont de plus en plus nombreux. Le paradoxe est de plus en plus criant. En même temps que l'écart continue de se creuser entre les modalités actuelles de la numérisation du social d'un côté, et les réalités de terrain de l'autre, où l'on note sans ambiguïté possible un accroissement des inégalités sociales, les politiques de numérisation continuent malgré tout d'accélérer dans le même sens. C'est



pourquoi le GSARA a voulu les analyser au plus près afin de mettre en lumière cet écart.

D'abord en interviewant Périne Brotcorne, co-autrice du Baromètre de l'inclusion numérique et co-autrice d'études sur les modalités de la numérisation au sein des services d'intérêt général. En enquêtant ensuite sur les conséquences sur le terrain en suivant le travail de deux animateurs d'EPN, ce qui a donné lieu à un podcast. Enfin, le GSARA a organisé une série d'ateliers intitulés « Reprendre la main face à la digitalisation du monde », qui ont réuni de nombreux collectifs, associations, citoyens et universitaires, et qui ont permis, entre autres, de mesurer l'étendue des constats que chacun voit et vit localement.

Comprendre « Ce qui nous arrive

« État des lieux » du secteur social et du « non-marchand » au sens large, après les séismes du Covid, de la sécheresse et des inondations « climatiques », puis de la guerre en Ukraine et de la crise énergétique.

Denis Desbonnet (CSCE)

es 22 et 23 septembre derniers, se tenait aux Halles de Schaerbeek une importante rencontre au titre aussi intrigant qu'évocateur :« Ce qui nous arrive », coorganisée par le Forum Bxl contre les Inégalités, la Fédération des services sociaux (FDSS), la Fédération des maisons médicales, Lire et Écrire, la FGTB et la CSC. Une initiative dont l'ambition était d'abord d'effectuer un bilan des « répliques » dévastatrices des chocs en série des dernières crises, et de leur effet sur la réalité socioéconomique en chute

Effectuer un bilan
des répliques
dévastatrices
des chocs en série
des dernières
crises

libre d'une fraction toujours plus massive de la population, englobant y compris la « classe moyenne inférieure ». Mais aussi, par une réaction en chaîne, qui rendent de plus en plus impossible la mission des professionnels appelés dans l'urgence à servir d'airbags sociaux, pour ne pas dire de bouées dans la tempête, avec des moyens toujours plus insuffisants. Et ensuite, sur cette base, de chercher ensemble quelles pistes communes de réaction, les divers secteurs impactés (social, santé et santé mentale, culture...) peuvent imaginer et construire ensemble en termes de mobilisation, à partir de leur expérience et de leurs atouts respectifs, face à l'immensité des défis à relever, et à l'impuissance, réelle ou

alléguée, d'un monde politique trop souvent « aux abonnés absents ».

Digressions et « recettes » bien peu probantes

Un événement qui s'est déployé sur deux journées, entamées par une première matinée fort « académique«, avec des exposés très inégaux et parfois assez oiseux de divers « experts », et des ateliers consécutifs qui s'en sont inévitablement ressentis, en termes de conclusions concrètes. Ainsi, le premier orateur de la matinée, Olivier Hamant, fut un biologiste français, travaillant sur « les relations entre l'humain et la nature, en alliant biologie et sciences sociales », qui « s'intéresse particulièrement à la complexité, la résilience et la fragilité des systèmes biologiques ». Une sorte de « sociobiologie », non plus basée comme cette dernière sur l'étude des comportements dans le monde animal, transposés abusivement aux sociétés humaines, dans la lignée du « néodarwinisme social »... mais cette fois opérant le même type d'analogie discutable entre observation du monde végétal et « leçons » qu'on pourrait en tirer pour le salut de l'Humanité.

Eloge de la « robustesse »

Parmi ces « acclimations » érigées en modèles, la constatation que les sortes d'arbres qui tiennent le mieux le coup face aux diverses agressions qui les mettent en péril, ne sont pas tant ceux qui ont développé « à la longue » des stratégies pour y réagir, autrement dit qui sont le plus « sur la défensive »... Mais bien d'autres variétés qui, depuis longtemps et bien avant que ces fléaux ne s'abattent sur elles, ont acquis préalablement une forme de « résilience » - ou plus exactement de « robustesse » -, leur permettant d'affronter ces menaces sans trop de mal. En quelque sorte, un remake inversé de la fable « Le Chêne et le roseau ». Si ce n'est que, justement, ici, ce serait le chêne qui l'emporterait, et non le roseau flexible qui pourtant, selon le bon La Fontaine, se courbe sous la bourrasque pour mieux se relever, indemne, tandis que le noble « roi des arbres », bien trop rigide et sûr de lui, sort déraciné de cette épreuve.

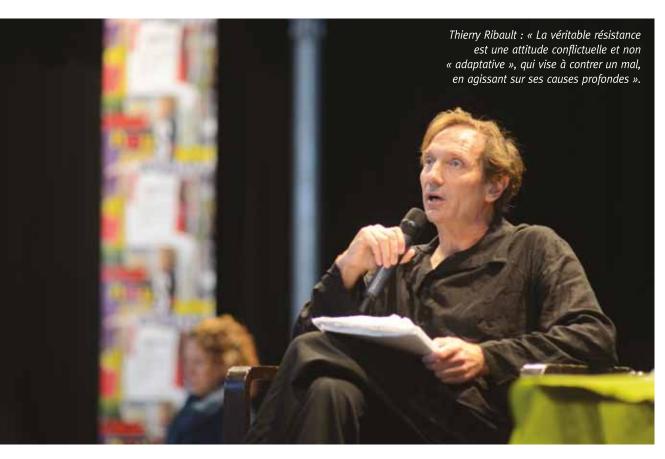
... mais encore ? Et quid des « chétifs » ?

Or, autant ce style imagé est plaisant et « parlant » dans le domaine poétique, autant on peut sérieusement s'interroger sur la validité philosophique et l'utilité pratique de ce type de métaphore et de « morale » dans le domaine social, dès lors qu'on prétend les appliquer à notre espèce... Car, ainsi que le clamait l'une des participantes de l'atelier prolongeant la réflexion sur le même thème : « Nous ne sommes pas des arbres! ». Et surtout, ce type de métaphore ne nous dit rien de la méthode qui serait indiquée pour les humains, permettant d'acquérir ladite robustesse, qualité apparemment « à toute épreuve », si on n'a pas la chance de l'avoir reçue au berceau, en naissant dans un milieu privilégié. Aussi, ne risque-t-on pas, même inconsciemment et « innocemment », de valoriser une idéologie implicitement élitiste et méritocratique, où l'on célébrerait les « forts » et les « adaptés », et déprécierait les « malingres » et les « handicapés sociaux » (ou considérés comme tels) ? Une conception spartiate, pour ne pas dire « eugéniste », qui évoque des souvenirs des plus funestes, a fortiori en temps de crise.

La « résilience », un simulacre de résistance ?

Une autre critique, encore plus radicale, opposée à cette approche, a été portée par l'un des invités suivants, l'économiste et chercheur Thierry Ribault, lequel s'intéresse à la problé-

»... pour ne plus subir!



matique de l'emploi dans le secteur des services. Et qui, par ailleurs, est aussi connu pour sa réfutation implacable du concept archirebattu de « résilience », en adversaire déclaré de son inventeur (ou du moins principal promoteur), le célèbre éthologue et psychanalyste Boris Cyrulnik, devenu la coqueluche des médias, qu'il n'hésite pas à taxer d'imposteur, voire de charlatan (1). Et c'est bien à ce titre que les organisateurs l'avaient convié à faire partie du panel introduisant les deux jours de réflexion, une entrée en matière iconoclaste, prenant d'entrée de jeu le contre-pied de conceptions très en vogue dans la sphère médiatique et politique, mais aussi largement passées dans la vulgate du secteur de la santé et du social. En effet, pour Ribault, le fait de substituer le terme plus commun et accessible de « robustesse » à celui de « résilience » ne change rien à l'affaire: dans les deux cas, « on sent bien qu'on est dans le même registre : celui de l'adaptabilité « requise », de l'injonction à être « congruent », à adopter « LE » comportement censément « adéquat », face à la violence et à l'oppression qu'on subit ». En d'autres termes, à faire preuve de « flexibilité », comme le roseau de la fable... et comme nous y incitent les injonctions patronales! Et l'économiste de s'emporter contre une terminologie (et une idéologie) qui, précisément au nom de l'émancipation, de la défense des faibles, de l'apologie de la créativité et de la ténacité humaines... promeut en fait une attitude, sinon de résignation, en tout cas de « résistance passive », où l'on nous exhorte à « prendre sur soi » et à « tenir le coup », sans plus. De plus, souligne-il, ce prétendu remède s'adresse exclusivement aux individus, censés trouver, par et en eux-mêmes, l'énergie et les ressources pour s'en sortir, même face aux épreuves les plus terribles. Soit une approche ignorant absolument les notions de lutte et d'organisation collectives, en vue de conjurer les menaces pesant sur nos sociétés, ou plus humblement arracher des améliorations pour l'ensemble de la population. Conception s'accordant parfaitement avec l'ère du néolibéralisme,

foncièrement individualiste, prônant « la responsabilité individuelle», « le développement personnel », le « bien-être » narcissique...

Opération de séduction et de manipulation politique, donc : il suffit de

> « L'injonction à adopter « LE » comportement « adéquat », face à l'oppression qu'on subit »

voir la manière dont Macron et ses ministres (mais aussi « Sainte Sophie » Wilmès et Alexandre De Croo, chez nous) ont usé et abusé de ce néologisme pour « saluer » l'attitude des métiers de la santé, et plus globalement de services, durant la pandémie de Covid19 (ou, pire encore, dans la bouche de Didier Reynders et Guy Verhofstadt en 2007-2008,

pauvreté

pour se réjouir la « bonne tenue » des banques belges, lors de la crise des subprimes). Mais, tandis qu'on flatte ces professions, saluées comme « essentielles », par des applaudissements à nos fenêtres ou sur nos balcons, et des compliments creux et des plus convenus... on ne leur concède que cette monnaie de singe, en leur refusant simultanément le financement indispensable pour qu'elles puissent accomplir leur mission en sécurité, fût-ce la plus élémentaire et vitale. Et plus largement, dans des conditions de travail dignes et supportables, avec des salaires correspondant tant aux risques encourus qu'à leur aveuglante utilisé sociale - sans parler de leur abnégation et leur bravoure, forçant le respect. Un minimum minimorum, qu'elles réclament à cor et à cri depuis des décennies de « colère blanche ».

Dès lors, on voit les acteurs du *Care*, envoyés au front sans aucune protection, bricoler eux-mêmes des chasubles de fortune taillées dans des sacs poubelle, ou des masques « maison » cousus dans des tissus « de récup », et, dans la tourmente, accumuler les heures sups et sacri-

agissant sur ses causes profondes, et non sur ses effets et ses « symptômes ». Au final, ce discours participerait à la « fabrique du consentement » dont parle Nam Chomsky, un peu comme, à la fin des années 70, l'action « humanitaire » s'est substituée à l'engagement politique.

Quand l'inégalité renforce les discriminations et décuple l'exclusion

Hormis ce penseur aussi iconoclaste que clivant, mais de ce fait assez stimulant, même si nous sommes loin de partager entièrement sa charge unilatérale, parmi les autres orateurs que nous avons entendus, ceux qui, à notre estime, ont vraiment fait avancer le schmilblick, ont été tout d'abord Andrea Réa (2), secouant le cocotier de la politique gouvernementale en matière d'immigration, de migration, et de sans papiers... D'une part, en en dénonçant le caractère scandaleux - Maggie De Block et Sammy Mahdi ne différant en rien de Théo Francken (sauf, cosmétiquement, pour le second, moins « cash » dans son langage, en bon jésuite CD&V) et la confondante et quasi unanime



Une exigence intransigeante d'égalité économique, sociale, culturelle et scolaire pour tous

fier même une bonne part de leurs congés, pour parer « au plus pressé », à « flux tendu » – des pis-allers qu'on nous présente comme le summum de la solidarité, « un comble », selon Thierry Ribault. Et le pourfendeur de la résilience en conclut que ce genre de démarche prétendument « spontanée » démontre hélas en fait le contraire : l'efficacité du matraquage politique et médiatique dominant, appelant les « citoyens » à pallier les manquements, l'incompétence et le cynisme de l'État et du gouvernement. Bref, pour lui, rien ne trouve grâce à ses yeux dans cette tarte à la crème, tout est à jeter, dans ce qui ne serait rien d'autre qu'une baudruche « tendance », un pur effet de mode, mais qui, de près ou de loin, ne s'apparente pas à une véritable résistance. Laquelle, elle, est par définition une attitude conflictuelle et non « adaptative », qui vise à contrer un mal, en

indifférence des politiciens, sourds et insensibles aux cris d'alerte des associations de terrain. Et d'autre part, en soulignant le lien évident entre inégalités sociales et discrimination raciste. Les principales cibles de cette dernière se trouvant archimaioritairement dans les mêmes catégories sociales défavorisées, et laissées pour compte sur tous les plans : logement, enseignement, emploi/chômage... Avec « en prime » , une « minoration« encore accentuée en leur sein pour les femmes, coincées entre double journée et double peine à tous les étages.

Le seul espoir d'un changement résidant selon lui dans un rassemblement de la colère sociale, qui monte de plus en plus perceptiblement, redoublée depuis l'explosion des prix de l'énergie, pour la concentrer vers (contre ?) le pouvoir en place, autour de quelques objectifs fonda-

mentaux et communs. Avec comme fil conducteur une exigence intransigeante d'égalité économique, sociale, culturelle et scolaire pour tous.

Une Sécu conçue à l'origine comme (quasi) universelle...

Quant au troisième de ces empêcheurs de penser en rond, il s'agit de Daniel Zamora (3), dont nos lecteurs connaissent bien les thèses très convaincantes sur le basculement régressif que la Sécu a connu, depuis sa création très généreuse et « généraliste » en 45, où l'on envisageait même qu'elle finirait rapidement par inclure l'ensemble de la population. En ce compris les catégories sociales exclues et « déclassées », aujourd'hui prises en charge (... « ou pas ») par les CPAS, catégories à l'époque très marginales, qui devaient, croyait-on, tôt ou tard rejoindre les rangs des bénéficiaires de la Sécurité sociale, quel que soit leur « statut » (à l'emploi ou non, ayant cotisé ou non...), selon un principe de solidarité universelle. L'état de besoin étant à l'époque considéré comme suffisant en soi pour faire de celles et ceux qui en étaient victimes, automatiquement et sans conteste, des « ayants droit » à l'aide publique.



tardivement aux « plénières » qui s'ensuivaient. Ce qui nous a donc fait manquer notamment les exposés de Daniel Richard, Secrétaire général de la FGTB Verviers, très actif dans la défense des chômeurs et des allocataires de CPAS, et figure bien connue de la gauche altermondialiste, et de Martin Willems, permanent CSC et responsable des *United-freelancers*, plus particulièrement engagé dans le soutien au combat des livreurs à vélo « ubérisés » du type *Deliveroo* et *Uber Eats*.

À la recherche de l'introuvable « convergence des luttes »

Heureusement, nous avons par contre pu entendre Felipe Van Keirsbilck, Secrétaire général de la CNE, Arnaud Levêque, Secrétaire fédéral de la Centrale générale de la FGTB, et Frédérique Mawet, Secrétaire générale de Changement Pour l'Egalité, introduire la très riche discussion de l'atelier « Faire Front », reprenant le nom d'un récent projet (4). Autrement dit, posant la question lancinante au sein du mouvement social : comment réaliser

... progressivement « dénaturée » en une assistance conditionnée

Une vision généreuse et véritablement sociale, mais qui, face à la crise et à la montée spectaculaire de la misère à partir des années quatre-vingt, puis tout au long des deux décennies suivantes, a connu une véritable révolution copernicienne, pour se muer en son exact contraire : une aide toujours plus parcimonieuse et rationnée, et surtout conditionnée et donc conditionnelle, avec des exigences croissantes imposées en « retour » . Et pire, même : préalablement, comme un « droit d'entrée », une obligation pour bénéficier d'un revenu de survie et/ou du moindre « avantage » social, désormais présentés comme une forme de faveur. Virage à 180 degrés entamé en 2002 par la réforme Vande Lanotte imposée aux CPAS, et poursuivie en 2004 par le plan Vandenbroucke très similaire, au sein de l'assurance chômage, et aujourd'hui dans le secteur de la santé, avec les opérations de type Back to work. Le tout fondé sur la promotion d'un soi-disant État Social Actif, philosophie « activatrice », culpabilisante, stigmatisante, méritocratique et ouvertement discri-

Comment réaliser vraiment la rituellement invoquée « convergence des luttes »?

minatoire, où ce sont les soi-disant « assistés » (traduisez « passifs » , « inactifs », « improductifs » , « irresponsables » ... on en passe des plus infâmes) qui sont sommés aujourd'hui de « payer leur dette » à la société, sous peine d'exclusion. Une vraie chasse aux sorcières, permettant de leur appliquer un traitement de parias, surveillés, harcelés et ciblés en tant que soi-disant « profiteurs « et/ou « fraudeurs » , se complaisant dans leur situation.

Une ruche bourdonnante... mais un peu brouillonne

Un regret, dans l'organisation de ce qui fut par ailleurs un véritable succès, réunissant sur les deux jours entre trois cents et quatre cents participants : les ateliers (pas moins de quatorze!) ne se terminant pas tous simultanément, beaucoup de participants sont arrivés plus d'une fois

vraiment la rituellement invoquée « convergence des luttes », un peu le monstre du Loch Ness dans la gauche progressiste et activiste. Un chantier ouvert et encore largement inabouti, les quelques tentatives antérieures en ce sens, de D19 à TAM TAM, en passant par Hart boven Hart-Tout autre chose et Acteurs du Présent (pour ne citer que les plus significatives)... ayant, après des débuts prometteurs, fait long feu. Et en tout cas, sans engranger jusqu'ici de résultats très probants sur le plan politique. Ni même, ce qui est plus regrettable encore, en termes de rassemblement suffisamment massif, large et surtout durable, pour ne pas dire permanent, de la résistance sociale, certes dans le respect de toute sa diversité, mais cependant capable d'agir de manière unitaire et coordonnée – condition sine qua non de la victoire -, autour de quelques 🗸

pauvreté

prands objectifs communs. Après un tour de table sur les leçons à tirer de ce relatif échec (selon les termes mêmes de Felipe Van Keirsbilck), diverses suggestions et propositions concrètes ont été avancées, avec la volonté que « cette fois soit la bonne ». Des pistes que l'équipe pilotant « Faire Front » compte bien faire siennes, dans les semaines et les mois à venir. Enfin, une autre source d'inspiration très motivante parmi les prises de parole fut, dans un des ateliers organisés sur l'axe « Inégalités », le très intéressant bilan dressé par Freddy Bouchez, militant de l'association Défense des Allocataires Sociaux, qu'on ne présente plus à nos lecteurs, retraçant le difficile mais ô combien indispensable combat qu'elle mène valeureusement depuis bientôt deux décennies pour la défense des bénéficiaires des CPAS, et singulièrement contre leur « activation » forcée.

Un « programme commun » lucide autant que combatif

Pour le contenu des débats, nous nous en tiendrons à cet échantillon, forcément lacunaire et subjectif. Malheureusement, la place accordée au point de vue des « experts », et plus globalement la partie « état des lieux et diagnostic » (parfois fort répétitive), s'est donc taillée la part du lion. au détriment de la réflexion et discussion sur le « Que faire ? », réduites dès lors à une peau de chagrin, et ramassées dans les ateliers du vendredi après-midi et la plénière clôturant la deuxième journée, qui s'est heureusement révélée très productive et pugnace. Laquelle a consisté en un référendum sur quelle action (au singulier) la Plate-forme devait privilégier, à court terme (« d'ici un an ») et sur un objectif concret et ponctuel, et quelle autre, plus ambitieuse, concevoir à moyen terme (« dans les cinq années à venir »), sur un axe plus global et transversal. Le vote se faisant à bulletin secret, sur base des choix ayant émergé au sein des divers ateliers qui avaient précédé, et présentés par leurs divers rapporteurs.

Deux priorités : Stop au « tout au numérique »

En ce qui concerne l'échéance rapprochée, ce fut un véritable plébiscite pour l'arrêt (et même la suppression, pour ceux déjà en pratique) des plans de digitalisation systématisée du travail social, et au-delà, de l'ensemble des services publics - et « au public », car l'associatif n'est pas épargné par cette conversion de plus en plus contrainte. Et, corollairement, le retour, au moins minimal dans un premier temps, aux « guichets », où la population puisse trouver des interlocuteurs en chair et en os, leur accordant un véritable accueil - humain et bienveillant, ont insisté pas mal d'intervenants -, une écoute et une véritable aide, pour répondre à leurs besoins et leurs problèmes criants. (*Lire p. 54.*) Tou-

Non au « tout au digital et au distanciel »!

jours dans les buts à court terme, une proposition analogue mais plus ciblée a été adoptée en complément : l'introduction d'un recours commun contre l'ordonnance de la Région bruxelloise surnommée le « Brussels Digital Act » , instaurant « le numérique par défaut », qui, comme son nom l'indique, vise à faire du digital la règle, et le papier (et plus encore l'ouverture des services au public) l'exception. (Lire pp. 54 et 62.)

Le fait que ce soit ces deux sujets qui ont recueilli le plus de suffrages pour une action immédiate, et suscité l'approbation unanime quand ils ont été annoncés, est des plus significatifs. Cela révèle l'ampleur de la menace, constatée et dénoncée tout au long de ces deux journées, que représente ce « tout au digital et au distanciel », contaminant autant les services publics que le secteur non-marchand. Une fuite en avant technocratique sournoisement à l'œuvre depuis une petite décennie, avec notamment le développement croissant du télétravail, ou encore le capitalisme de plateforme à la Uber, mais qui a connu un inquiétant coup d'accélérateur à la faveur de la pandémie et du confinement. Lesquels ont offert un alibi rêvé pour généraliser ce « modèle » de gestion désincarné, déshumanisé et standardisé, illustré dramatiquement par la funeste réforme du Forem, sur laquelle nous avons alerté sans relâche dans ces colonnes (5). Ou, plus parodiquement, par *En Marche*, formidable film anticipant génialement cette dernière, sous la forme d'une satire sur « le meilleur des mondes » qu'on nous prépare de manière... masquée. (*Lire p. 46*.)

... et suppression du statut « cohabitant »

Quant à l'axe sélectionné, haut la main, comme horizon plus lointain, ce fut une campagne contre le statut cohabitant et ses effets pervers, aussi bien dans le régime chômage que pour l'octroi de l'aide des CPAS, ou encore dans l'assurance maladie-invalidité. Une iniquité frappant là encore les catégories les plus fragilisées, dont un grand nombre de femmes, pénalisant la solidarité de proximité et ne laissant qu'un choix cornélien et indigne aux victimes de ce statut discriminatoire. Soit se résigner à ne recevoir qu'une allocation amputée quasi de moitié, soit prendre le risque d'une clandestinité hasardeuse et débilitante, pour celles et ceux qui veulent malgré tout vivre ensemble, mais cherchent à échapper à l'octroi, « en pénitence », de ce revenu même pas de survie... et à la traque contre les vilains « tricheurs/ abuseurs »!

Ici aussi, et dès l'origine, la dénonciation de ce scandale a constitué l'un des chevaux de bataille de notre Collectif et de sa revue. Nous ne pouvons donc que nous réjouir de ce que ces enjeux cruciaux fassent aujourd'hui l'objet d'une très large mobilisation de la part des secteurs concernés. □

- (1) Lire son ouvrage polémique *Contre la résilience*, aux éditions *L'échappée*, collection « Pour en finir ».
- (2) Andrea Rea est professeur de sociologie de l'ULB, co-fondateur du Groupe d'étude sur l'ethnicité, le racisme, les migrations et l'exclusion (GERME), chercheur associé au Centre d'étude de la vie politique (CEVIPOL).
- (3) Daniel Zamora est professeur de sociologie à l'ULB. Lire « De la sécurité sociale à l'assistance sociale », Entretien avec Daniel Zamora, FNRS, *Ensemble* ! n°97, septembre 2018, p.8.
- (4) Lancé dans la foulée de la Carte blanche « Gérer l'urgence puis réinventer l'avenir » le 1er avril 2020, « Faire Front » déclare dans son texte fondateur, son « intention de créer une force capable de concrétiser des conquêtes sociales et une rupture écologique. pour encourager la solidarité intersectorielle et décloisonner les luttes ».
- (5) Voir nos dossiers dans les n° 103, 104, 105 et 106.

WWW.FNSEMBLE.BE

Les chiffres (et un peu les lettres) de la pauvreté

Les décideurs politiques accordent beaucoup d'importance aux chiffres et aux indicateurs. Si l'outil peut être utile, il faut bien comprendre ce qu'il contient (voire cache). Et ne pas s'arrêter aux seules statistiques.

Yves Martens (CSCE)

e mouvement ATD (d'abord « Aide à toute détresse », devenu « Agir tous pour la dignité Quart monde ») est créé en 1957 par le père Joseph Wresinski avec des familles vivant dans un camp de relogement en banlieue parisienne. Son objectif est l'éradication de l'extrême pauvreté. Trente ans plus tard, le 17 octobre 1987, à l'appel du père Wresinski, près de 100.000 personnes se rassemblent sur le Parvis du Trocadéro, à Paris, pour exprimer leur refus de la misère et appeler l'humanité à s'unir pour faire respecter les droits de l'Homme. A l'endroit même donc où la déclaration universelle des droits de l'Homme fut adoptée, le 10 décembre 1948. Suite à cet événement, des associations de nombreux pays ont fait du 17 octobre la Journée mondiale du refus de la misère. En 1992, l'Assemblée générale de l'ONU décide que cette date marquera désormais la Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté (résolution 47/196 du 22 décembre). Cette date est donc l'occasion chaque année de pointer les projecteurs sur la situation de pauvreté que connaissent y compris des pays riches comme le nôtre afin d'informer, conscientiser, mobiliser et agir en vue d'éradiquer la pauvreté.

Pauvres dans un pays riche

Dans un pays prospère comme la Belgique, la pauvreté n'a pas la même traduction concrète que dans un pays de l'Est de l'Europe ou que, naturellement, dans des pays dits du tiersmonde. Pour ces derniers on parle de pauvreté absolue, c'est-à-dire la situation des personnes qui ne disposent pas de la quantité minimale de biens et services permettant une vie normale. En Europe, on parlera de pauvreté relative, par rapport à la richesse de la population. C'est ainsi qu'a été développée une méthodologie identique pour l'ensemble des pays de l'Union permettant de mesurer cette pauvreté relative, par rapport au niveau de vie de chacun de ces pays. Les trois indicateurs suivants sont ainsi utilisés pour mesurer la pauvreté:

- I) risque de pauvreté sur la base du
- 2) privation matérielle grave;
- 3) ménages à très faible intensité de travail.

Ces indicateurs sont basés sur diverses caractéristiques de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Les trois indicateurs combinés forment l'indicateur européen de la pauvreté « risque

auprès d'un échantillon représentatif de la population. Les chiffres les plus récents disponibles à ce jour sont ceux de l'enquête EU-SILC 2021, c'est-à-dire qu'elle a été menée en 2021 sur la situation de 2020. Il y a donc un décalage de deux ans entre l'indicateur et la situation actuelle, ce qui est un élément important à prendre en compte, nous y reviendrons. À noter qu'en raison d'une correction de l'une des bases de données administratives concernant les revenus 2020, une révision de SILC 2021 a été nécessaire et a été effectuée récemment. Ceci explique que des articles d'avant la mi-septembre donnent des chiffres différents.

10 à 20 % des Belges

Que nous dit dès lors l'EU-SILC 2021 de la situation ? Si on se base sur le revenu (indicateur 1), 12,7 % de la population belge connaît un risque de pauvreté; si l'on se base sur le

avoir des difficultés ou de grandes difficultés à s'en sortir

de pauvreté ou d'exclusion sociale » ou AROPE. Les indicateurs 2 (surtout) et 3 ont été modifiés en 2021. (Lire l'encadré p. 70). L'ensemble résulte d'une enquête (dite EU-SILC pour European Union Statistics on Income and Living Conditions) menée

nouvel indicateur de privation matérielle et sociale, 6,3 % de la population souffrent de privation matérielle sévère et 11,9 % de la population belge de moins de 65 ans vivent dans un ménage à très faible intensité de travail. La valeur de l'indicateur euro-

pauvreté

péen « risque de pauvreté ou d'exclusion sociale » (AROPE) pour la Belgique, s'élève à 18,8 %, soit 2.142.000 personnes. Il s'agit des personnes confrontées à au moins l'une des trois situations visées ci-dessus. La pauvreté subjective est un indicateur intéressant, complémentaire aux indicateurs plus statistiques et basé lui sur le ressenti de la population. Selon l'enquête EU-SILC 2021, 15,4 % de la population belge indique avoir des difficultés ou de grandes difficultés à s'en sortir. Autrement dit, quelle que soit la manière dont on tente d'estimer la pauvreté relative en Belgique, celle-ci concerne une part importante de la population (autour de 15%). (1)

La pauvreté monétaire

12,7 % de la population belge connaissait donc en 2021 un risque de pau-

vreté si on se base sur le revenu net. (Lire le graphique.) Concrètement, cela signifie un revenu de moins de 1.293 € nets par mois pour un isolé ou 2.715,30 € nets par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants de moins de 14 ans. (Lire l'encadré ci-dessous pour les détails du calcul.) Ce qui frappe immédiatement, c'est que nombre d'allocations de protection sociale sont inférieures à ce montant de 1.293 € par mois et c'était encore plus vrai en 2021, avant les différentes indexations de 2022. Il faut reconnaître au gouvernement fédéral actuel, via la ministre Karine Lalieux (PS), le mérite d'avoir décidé de revaloriser le revenu d'intégration (RI) de 10 % en cinq ans, hors liaisons au bien-être et indexations. C'est ainsi qu'en juillet 2021, pour la première fois, le revenu d'intégration taux isolé a passé la barre des 1.000 euros mensuels. Il est actuellement de 1.160,70 €. Ce qui signifie que là où l'écart entre le RI et le seuil de pauvreté (SDP) a longtemps été de l'ordre de 20 % (en comparant le RI du moment et le SDP en vigueur), il n'est plus aujourd'hui « que » de 10 %. C'est un progrès important mais qui n'est pas pleinement significatif puisque, comme dit plus haut, on compare l'allocation d'aujourd'hui avec le SDP qui concernait la situation d'il y a deux ans. Si on fait ce rapport-là, avec un RI en 2020 à 940 € (liaison au bien-être) puis à 958 € (indexation), l'écart est de plus de 25 %. Il reste donc du chemin.

Effet contre-intuitif du Covid

Le seuil de pauvreté de 2021 est donc calculé sur la base des revenus

DES INDICATEURS RÉNOVÉS

AROPE est l'acronyme en anglais pour At Risk Of Poverty and/ou Exclusion soit « risque de pauvreté et/ou d'exclusion sociale ». L'indicateur, qui est la combinaison de trois indicateurs de base, avait été créé pour suivre la stratégie Europe 2020 de la lutte contre la pauvreté et il a été modifié en fonction de l'objectif de la stratégie Europe 2030 (dans le cadre du socle européen des droits sociaux) pour permettre de mieux mesurer la privation ainsi que de mieux tenir compte de la situation d'exclusion sociale des personnes en âge de travailler. La comparaison avec les chiffres des années précédentes n'est donc plus totalement possible.

Les trois indicateurs de base

I) Le risque de pauvreté sur la base du revenu

C'est l'indicateur le plus connu. Ce risque est considéré comme avéré pour les personnes vivant en-dessous du seuil de pauvreté, qui est la notion la plus connue du grand public. Il faut cependant bien en saisir toutes les composantes.

▶ Le seuil de pauvreté est fixé à 60 % du revenu disponible équivalent médian national après transferts sociaux.

► Le **revenu médian** est celui qui se trouve au milieu de l'échantillon :

50 % gagnent plus, 50 % gagnent moins.

▶ Par revenu disponible, on comprend tous les revenus du travail (traitements des fonctionnaires, salaires des employés et revenus provenant d'un travail indépendant); les revenus privés provenant des investissements et des propriétés (par exemple des loyers percus); les transferts entre ménages (par exemple une pension alimentaire); tous les transferts sociaux reçus en espèces (y compris donc par exemple les allocations familiales). Attention, il s'agit toujours uniquement de données récoltées par enquête auprès d'un échantillon et pas de l'agrégation de l'ensemble des revenus réels. ▶ Le revenu équivalent est une mesure du revenu du ménage qui tient compte des différences dans la taille et la composition du ménage, et qui est donc égalisé ou rendu équivalent pour toutes les tailles et compositions de ménage. Le revenu équivalent est calculé en divisant le revenu total du ménage par sa taille équivalente. Pour cela, on utilise une échelle d'équivalence qui attribue un poids à chaque membre du ménage :

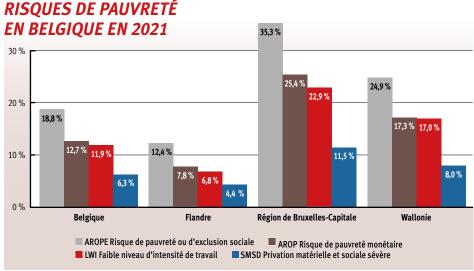
- 1,0 au premier adulte;
- 0,5 au second adulte et à chaque autre personne du ménage âgée de 14 ans et plus;
- 0,3 pour chaque enfant de moins de 14 ans.

La taille équivalente est la somme des poids de tous les membres d'un ménage donné. Par exemple, pour une mère monoparentale avec un enfant de 15 ans et un de 13, cela donne 1 + 0,5 + 0,3, soit 1,8. Pour connaître le seuil de pauvreté de ce ménage, on multipliera donc par 1,8 le seuil de pauvreté d'une personne isolée.

II) La privation matérielle grave

Jusqu'en 2020, cet indicateur comportait neuf biens/services considérés comme souhaitables, voire nécessaires, pour avoir un niveau de vie acceptable. Le taux de privation matérielle sévère correspondait à l'incapacité forcée à couvrir les dépenses liées à au moins quatre de ces neuf éléments. Le nouvel indicateur comprend à présent treize éléments, soit quatre de plus et ne reprend que six des neuf précédents (certains ont donc été remplacés par d'autres, comme la possession d'un téléviseur par celle d'une connexion Internet par exemple). Sept indicateurs concernent le ménage et six l'individu. Attention : il n'est tenu compte que des individus incapables de se procurer un bien/service/ activité donné(e) et pas de ceux qui n'en veulent pas ou estiment ne pas en avoir besoin. Par exemple on tient compte du fait que quelqu'un qui voudrait partir en vacances ne peut pas se le permettre mais pas de quelqu'un qui ne part pas car cela ne fait pas partie de ses envies.

de 2020, l'année durant laquelle la pandémie de COVID-19 s'est déclarée. L'on pourrait penser que la crise ayant généré des pertes de revenus, la pauvreté aurait logiquement augmenté. Or, nous observons une baisse du risque de pauvreté monétaire. En effet, le seuil de pauvreté de 2021 a à peine augmenté en 2021 par rapport à 2020. Cela tient au caractère relatif de ce seuil de pauvreté, exprimé en fraction du revenu médian. (Lire l'encadré ci-dessous pour les détails du calcul). Dès lors, si la crise Covid a par exemple diminué les revenus de personnes qui étaient au-dessus du revenu médian et n'a pas permis d'augmenter les revenus de personnes qui étaient en-dessous, cela aboutit à une stagnation du revenu médian. Et de fait, on observe clairement un effet de la pandémie :



Source: Statbel

Trois indicateurs sont utilisés pour mesurer la pauvreté. Les trois indicateurs combinés forment l'indicateur européen de la pauvreté « risque de pauvreté ou d'exclusion sociale ».

Le taux de privation matérielle et sociale sévère correspond à l'incapacité forcée à couvrir les dépenses liées à au moins sept de ces treize éléments.

L'enquête EU-SILC interroge des ménages sur leur (in)capacité financière à :

- 1. Payer à temps des factures.
- 2. S'offrir chaque année une semaine de vacances hors de son domicile.
- 3. S'offrir un repas composé de viande, de poulet ou de poisson ou un équivalent végétarien tous les deux jours.
- 4. Faire face à une dépense imprévu.
- 5. S'offrir une voiture.
- 6. Chauffer son domicile.
- 7. Remplacer des meubles endommagés ou usés.

En outre, les personnes sont interrogées sur leur (in)capacité financière individuelle à :

- 1. Remplacer des vêtements usés ou démodés par des vêtements neufs.
- 2. Posséder deux paires de chaussures en bon état.
- 3. S'offrir une connexion internet à domicile.
- 4. Retrouver des amis ou sa famille autour d'un verre ou d'un repas au moins une fois par mois.
- 5. Participer de manière régulière à une activité de loisirs.
- 6. Dépenser une petite somme d'argent chaque semaine pour soi-même.

III) Les ménages à très faible intensité de travail

Jusqu'en 2020, cet indicateur tenait compte des actifs de moins de 60 ans, âge qui a été porté à moins de 65 ans. Précisons qu'on considère qu'une personne en âge de travailler est une personne âgée de 18 à 64 ans, à l'exception des étudiants âgés de 18 à 24 ans et des personnes qui se considèrent comme retraitées ou qui percoivent une pension (à l'exception de celles qui perçoivent une pension de survie), et à l'exclusion des personnes âgées de 60 à 64 ans inactives vivant dans un ménage dont le principal revenu est constitué par des pensions. Les ménages composés uniquement d'enfants, d'étudiants âgés de moins de 25 ans et/ou de personnes âgées de plus de 65 ans sont totalement exclus du calcul de l'indicateur.

Un ménage est considéré à très faible niveau d'intensité de travail lorsque ses membres en âge de travailler ont travaillé à moins de 20% de leur potentiel au cours des douze mois précédents.

Le « risque de pauvreté et/ou d'exclusion sociale » (AROPE) combine donc ces trois indicateurs. Est considéré comme étant dans cette situation, la personne ou le ménage qui répond à au moins l'une des trois situations visées ci-dessus. le revenu médian des salariés est resté pratiquement stable par rapport à un an plus tôt. A l'ère pré-COVID, on observait généralement chaque année une augmentation du revenu médian. La perte de revenus en raison du COVID-19 concerne principalement la population occupée, dégâts en partie amortis par les mesures prises par les autorités publiques.

Nombre d'allocations de protection sociale sont inférieures au seuil de pauvreté de 1.293 par mois

Les groupes les plus vulnérables, comme les pensionnés, les malades de longue durée, les chômeurs de longue durée et les bénéficiaires du CPAS ont été plutôt épargnés par l'impact monétaire du COVID-19 : gel de la dégressivité et des fins de droit, moins de sanctions, « prime Covid », etc.

Des disparités multiples

Cependant, si la pauvreté relative n'augmente pas, cela ne signifie pas que la situation s'améliore nécessairement pour les personnes en dessous du seuil. Signalons d'abord qu'une partie de la population particulièrement touchée par la pauvreté,

pauvreté

comme certains sans-abri et les sanspapiers, ne sont pas pris en compte dans l'enquête parce qu'ils ne sont pas inscrits au registre national des personnes physiques. Ensuite, il va de soi que cette pauvreté prend des accents différents en fonction d'une série de variables. Sans surprise, la Wallonie (17,3 %) est plus touchée que la Flandre (7,8 %). Le chiffre pour la Région de Bruxelles-Capitale (25,4 %) est nettement plus élevé encore mais l'échantillon serait trop petit pour fournir des chiffres fiables selon l'étude. (Lire le graphique p. 71). Le risque de pauvreté chez les femmes (13 %) est un peu plus élevé que celui chez les hommes (12,3 %). Il faut garder à l'esprit que cette différence repose uniquement sur la différence entre les femmes célibataires et les hommes célibataires. La méthodologie implique en effet que les deux partenaires au sein d'un couple sont censés courir le même

Certains sans-abri et les sans-papiers, particulièrement touchés par la pauvreté, ne sont pas pris en compte dans l'enquête

risque de pauvreté, alors même que l'on sait que les revenus au sein d'un couple ne sont pas nécessairement équitablement répartis.

Il y a évidemment un rapport inverse entre le nombre de mois travaillés et le risque de pauvreté : plus grand est le nombre de mois travaillés, plus faible est le risque de pauvreté. Il faut cependant souligner qu'il ne suffit pas de travailler pour échapper à la pauvreté, il faut aussi le faire avec un bon niveau de salaire. Quant au type de ménage, on constate que les membres des familles monoparentales (25,5 %) courent un risque 2,5 fois plus élevé que les membres d'une famille composée par exemple de deux adultes et un enfant ou plus (10,1 %). Au sein d'une société dans laquelle la formation est de plus en plus déterminante pour la position sur l'échelle sociale, ceux qui n'ont bénéficié que d'une formation de



Il ne suffit pas de travailler pour échapper à la pauvreté, il faut aussi le faire avec un bon niveau de salaire.

faible niveau se retrouvent souvent exclus. Les personnes peu instruites courent un risque de pauvreté quatre fois plus élevé (23,8 %) que celles qui sont très instruites (5,8%). Le risque de pauvreté des locataires (26,5 %) est 3,5 fois supérieur à celui des propriétaires (7,4 %). On pourrait ajouter que la situation des locataires diffère fortement selon que le logement est social ou privé, se situe dans une commune chère ou abordable, et selon l'état du logement. Ces paramètres ne sont pas pris en compte dans un indicateur qui se concentre sur les revenus et pas sur les dépenses (d'autres indicateurs peuvent en revanche refléter davantage cet aspect des choses). Il existe aussi de grandes différences selon l'origine : le risque de pauvreté chez les personnes nées à l'étranger est trois fois plus élevé que chez les personnes

mine cet indicateur. 28,6% des enfants belges issus de ménages monoparentaux (où en majorité l'adulte est une femme) souffrent de privation matérielle. 12,8% des enfants belges (tous ménages confondus) souffrent de privation matérielle. Ils n'ont par exemple pas de bonnes chaussures, de jouets adaptés à leur âge, ne reçoivent pas une quantité suffisante d'aliments sains ou ne peuvent pas partir en vacances. Un indicateur de privation matérielle spécifique aux enfants a été développé pour produire ces chiffres.

La situation est la plus précaire chez les enfants qui vivent dans un ménage locataire (33,6%) ou dont seulement un parent est présent (28,6%). Pour les enfants dont les parents ont un niveau d'instruction faible (36,4%) et ceux dont au

Si aucune allocation à l'exception des pensions de retraite n'était perçue, le taux de pauvreté serait doublé

nées en Belgique. La différence augmente encore (trois fois plus) lorsque la personne est originaire d'un pays hors de l'Union européenne (UE). (2)

La privation matérielle

Ces disparités se traduisent de façon plus claire encore lorsque l'on examoins un parent n'est pas né dans l'UE (32,9%), la privation matérielle constitue également un plus grand risque. Les différences régionales sont également fortement marquées : elle concerne 21% des enfants à Bruxelles, 17,3% en Wallonie et 8,5% en Flandre.

Des mécanismes protecteurs

L'indexation automatique des salaires et des allocations sociales constitue un rempart essentiel contre le risque de pauvreté, surtout évidemment dans le contexte actuel d'inflation forte. La Sécurité sociale et l'aide sociale ont un effet protecteur encore plus important. Si l'on compare la situation réelle (des transferts sociaux ont lieu) avec une situation fictive (les transferts sociaux seraient absents), on arrive aux résultats suivants : dans le cas de figure où aucune allocation à l'exception des pensions de retraite ne serait perçue, le revenu de 27,2% de la population se trouverait sous le seuil de pauvreté (contre 12,7 % dans la situation réelle, soit plus du double); dans le cas de figure où aucune allocation d'aucune sorte (y compris pensions de retraite) ne serait versée, le risque de pauvreté grimperait à 44,4% de la population, soit pas loin de la moitié.

Quid de 2022 ?

La pauvreté, ce sont d'abord des situations très violentes vécues concrètement. Les chiffres n'en transmettent qu'un très faible écho. Ils sont néanmoins utiles pour conscientiser les acteurs politiques, économiques et sociaux et pour suivre l'évolution de la situation. Rappelons aussi que l'indicateur sur les revenus ne dit rien des dépenses. Or, au vu des différentes crises actuelles, nul doute que l'analyse sur 2022 devra intégrer davantage que la seule approche revenu (indicateur I) et qu'il n'est pas sûr que l'indicateur 2 sera suffisant pour bien appréhender les situations de précarité et de pauvreté que les coûts des matières premières (en premier lieu l'énergie) entraînent actuellement...

La pauvreté à Bruxelles en 2021

Une personne sur quatre sous le seuil de pauvreté et une explosion des problèmes de santé mentale. C'est le portrait de la Région bruxelloise que dresse son « Baromètre social » 2021.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale vient de publier son « Baromètre social 2021 - Bruxelles » (I). Cette publication touffue rassemble les données quantitatives relatives à la pauvreté en Région bruxelloise. Sa publication annuelle permet de suivre ses évolutions dans le temps.

Le paradoxe bruxellois

Le Baromètre rappelle tout d'abord le « paradoxe » de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), qui conjugue en même temps une forte création de richesse économique et une importante pauvreté parmi ses habitants. En 2020, « le produit intérieur brut par habitant est de 68.777 en RBC contre 29.176 euros en Wallonie et 40.105 en Flandre » (2). Tandis qu'en RBC « le pourcentage de la population se situant sous le seuil de risque de pauvreté (25 %) (Lire p. 69) est significativement plus élevé qu'en Flandre (9 %) et en Wallonie (18 %) » (3). Plus globalement, en 2019, hors déclaration de revenu net imposable nul, le revenu net imposable médian des déclarations (20.427 euros) était plus bas en RBC qu'en Flandre (27.280 euros) ou en Wallonie (23.942 euros) (4). Ce paradoxe bruxellois, pointé par le rapport, renvoie à trois spécificités géographiques régionales. D'une part,

la RBC a la spécificité de concentrer ses pauvres en son centre (le « croissant pauvre », le long du canal) plutôt qu'à sa périphérie, comme c'est le cas dans d'autres capitales (Paris, Londres...) où les pauvres ont été relégués dans des banlieues périphériques. Comme le relève le rapport : « Les sept communes qui indiquent les revenus médians des déclarations les plus bas de toute la Belgique sont des communes bruxelloises (dans l'ordre : Saint-Josse-ten-Noode, Saint-Gilles, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht, Bruxelles-Ville, Schaerbeek et Koekelberg) » (5). Deuxièmement, de par son rôle de capitale nationale et internationale, la RBC héberge de nombreuses institutions, administrations et sièges d'entreprises qui offrent des emplois avec des salaires importants. Inversement, les opportunités qu'elle offre et son ouverture internationale attirent des populations immigrées plus pauvres. Troisièmement, la RBC, institutionnellement limitée au carcan des dix-neuf communes, est séparée de son bassin d'emploi. Près d'un travailleur sur deux en RBC est un navetteur. Pour 385.610 Bruxellois travaillant en RBC, il y a 368.000 Flamands ou Wallons travaillant en RBC sans v payer leurs impôts, tandis que seulement 76.000 Bruxellois travaillent en Flandre ou en Wallonie. En particulier, Bruxelles a

⁽I) Nous n'entrons pas dans cet article dans la critique des indicateurs, d'autant que nous l'avons déjà fait précédemment. Lire « Lutte contre la pauvreté : patienter un siècle encore ? », Yves Martens, revuepolitique.be, décembre 2019 et « Les indicateurs de pauvreté sont-ils pertinents ? », Yves Martens, ensemble.be, décembre 2016.

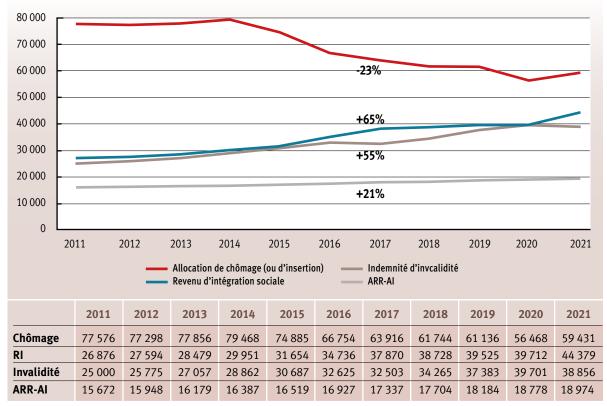
⁽²⁾ Le Service (fédéral) de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale tient ces chiffres à jour et les détaille sur son site de façon très claire (dont ceux-ci).

⁽³⁾ Statbel, l'office belge de statistique, collecte, produit et diffuse des chiffres fiables et pertinents (dont ceux-ci) sur l'économie, la société et le territoire belges. Des focus intéressants sont régulièrement produits sur des questions spécifiques. Le tout est disponible sur leur site.

pauvreté

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES D'UNE ALLOCATION

de chômage ou d'insertion, d'une indemnité d'invalidité, d'un revenu d'intégration et d'une allocation de remplacement de revenu (ARR) et/ou allocation d'intégration (AI), Région bruxelloise, 2011-2021



Source: Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2022), Baromètre social 2021 Bruxelles, Commission communautaire commune, p. 33.

connu, depuis les années soixante, un exode continu de jeunes ménages à revenus plus confortables vers sa périphérie, qui continuent à travailler à Bruxelles mais préfèrent vivre dans une maison à quatre façades en qu'en 2020-21 le taux de pauvreté a significativement reculé en RBC, de 31 % en 2018 à 25 % en 2020 (6). Vive la crise ? « La baisse du taux de risque de pauvreté observée en 2020 s'expliquerait, d'une part, par le fait que

Les sept communes belges où les revenus médians sont les plus bas sont bruxelloises

Brabant flamand ou wallon. Le problème de la disparité entre le taux de pauvreté bruxellois et celui des deux autres régions est donc en bonne partie une question institutionnelle, de solidarité et de concurrence interrégionale.

Un rôle particulier de transferts sociaux en 2021

Quoiqu'il souligne que ce chiffre doit être interprété avec prudence (vu l'échantillon statistique limité sur lequel il se base), le rapport révèle les pertes de revenus ont concerné principalement la population occupée (en particulier les indépendants). D'autre part, les revenus de remplacement et allocations sociales ont été indexés et plus de personnes ont reçu des aides, faisant passer certaines personnes au-dessus du seuil de risque de pauvreté cette année-là. Cela ne signifie pas que moins de personnes vivent dans une situation financière difficile. Cela pourrait éventuellement témoigner d'un certain rapprochement entre une part des personnes avec un bas revenu et - a priori

- de la classe moyenne, dont les revenus se sont dégradés pendant la crise. (...) Il faut souligner que, de manière générale en Belgique, l'effectivité des transferts sociaux avait tendance à diminuer pour la population d'âge actif ces dernières années. Si en 2005, les transferts sociaux réduisaient de 48 % la part de personnes en situation de risque de pauvreté, cette baisse n'était plus que de 40 % en 2018. Mais en 2020, dans le cadre de la crise du Covid-19, cette baisse a réduit de plus de moitié (- 54 %) le taux de risque de pauvreté en Belgique. En effet, suite à la crise, l'impact des transferts a été amplifié du fait des mécanismes de protection sociale mis en œuvre : chômage temporaire, droit passerelle, et autres aides diverses. En RBC, la baisse du taux de risque de pauvreté générée par les transferts sociaux est passée de - 31 % en 2018 à - 44 % en 2020. » (7) Notre système de protection sociale (chômage, aide sociale...) a donc joué à plein pour amortir la crise. Vive l'État social. Mais malheur à ceux et celles qui ne sont pas ou peu couverts par celui-ci : les 50.000 à 100.000 sanspapiers vivant à Bruxelles, les milliers de jeunes travailleurs.euses sous statut étudiant, qui n'ont pas eu droit au chômage alors qu'ils perdaient leur emploi durant la crise sanitaire, les intérimaires, etc.

Les effets des chasses aux chômeurs

Le rapport met, par ailleurs, en évidence les effets des chasses aux chômeurs que nous dénonçons depuis 2004, et en particulier concernant les jeunes. Inefficaces en termes de création d'emplois (de qualité), les chasses aux chômeurs et les exclusions auront eu, parallèlement à la diminution du nombre de chômeurs indemnisés, un triple effet mesurable et mesuré : l'augmentation du nombre de personnes émargeant au CPAS, celle du nombre de personnes à charge de l'assurance invalidité et celle du nombre de travailleurs pauvres. Selon les termes du rapport: « En RBC, environ un cinquième de la population d'âge actif (18-64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement. Si cette proportion totale a relativement peu varié au cours des dernières années, on peut néanmoins observer des évolutions notables au niveau de la nature des allocations perçues (...). » (8) (voir graphique p. 74.) Cette tendance est particulièrement marquée concernant les jeunes : le nombre de bénéficiaires d'une allocation de chômage ou d'insertion avant de 18 à 24 ans en RBC est passé de 7.359 en 2011 à 2.003 en 2021, tandis que sur la même période le nombre de bénéficiaires du Revenu d'Intégration (RI) de la même catégorie d'âge est passé de 7.457 à 14.947. « La tendance à la baisse du nombre de bénéficiaires d'une allocation de chômage ou d'insertion parmi les jeunes adultes (- 72 % entre 2011 et 2021) et la tendance à la hausse du nombre de bénéficiaires du RI dans ce groupe d'âge (+ 100 % sur la période) sont particulièrement 2020 (10). Quant-à l'importance du nombre de travailleurs pauvres, c'est devenu une spécificité du marché de l'emploi bruxellois : « En RBC près d'un travailleur sur 10 (8 %) vit avec un revenu (équivalent par membre du ménage) inférieur au seuil de risque de pauvreté, contre 3 % en Flandre et 6 % en Wallonie. » (11) Le Baromètre socioéconomique 2022 de la FGTB Bruxelles précise : « Entre 2009 et 2019, 80 % des emplois supplémentaires occupés par les résidents bruxellois ont été des emplois à temps partiel ou temporaires. Les femmes et les jeunes sont particulièrement victimes de cette situation. Parmi les résidents bruxellois, 31 % des femmes travaillent à temps partiel contre 13 % des hommes. 53 % des jeunes de moins de 25 ans n'ont qu'un contrat à durée déterminée. (...) Parmi les moins de 50 ans, les emjanvier 2020 et décembre 2021, l'aide alimentaire a fortement augmenté (+ 82 %) » (14). Par ailleurs, l'explosion des problèmes de santé mentale est une autre caractéristique spécifique aux « années Covid »). En décembre 2021, les troubles dépressifs « touchaient 24 % de la population (contre 13 % en 2018) et les troubles anxieux, 26 % de la population (contre 12 % en 2018) en RBC (...) » (15). Tout comme les soignants, les travailleurs sociaux et les travailleurs « essentiels », nos systèmes de protection sociale ont fait partie des « héros » de la crise du Covid, sans lesquels la cohésion sociale se serait effondrée. Il n'y a pas eu « d'effondrement » bruxellois, mais il y a bien une fracture qui s'approfondit, non seulement au niveau économique et social, mais également sanitaire.

SEUIL DE RISQUE DE PAUVRETÉ

A l'instar des autres pays de l'Union européenne, la Belgique utilise un seuil de pauvreté relatif pour mesurer la part de la population présentant un risque de pauvreté. Ce seuil de revenus est fixé à 60 % du revenu disponible équivalent médian national. En Belgique, sur base de l'enquête EU-SILC 2021 (revenus de 2020), le seuil de risque de pauvreté est de 15.516 euros par an, soit 1.293 euros par mois, pour une personne isolée. Tous les détails sur les indicateurs de pauvreté sont à lire en page 69.

plois indépendants représentent [...] 45 % des nouveaux emplois occupés par les Bruxellois (16.000 sur 35.000). » (12)

2021 : aide sociale en hausse, santé mentale en baisse

Au-delà des ces tendances de moyen terme, le rapport pointe des évolutions propres à 2020-2021 et liées à la crise du Covid. Un nouvel afflux de demandes d'aides aux CPAS a été constaté, tant concernant le revenu d'intégration (RI) : « Entre janvier 2020

(I) Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2022). Baromètre social 2021. Bruxelles: Commission communautaire commune, (disponible en ligne www. ccc-ggc.brussels).

- (2) Ibid, p. 23.
- (3) Ibid, p. 24.
- (4) Ibid, p. 28.
- (5) Ibid, p. 28.
- (6) Ibid, p. 30. Pour des détails sur la manière dont le seuil de pauvreté est établi, *lire p.* 69.
- (7) Ibid, p. 30 Il faut rappeler que le seuil de pauvreté est calculé par rapport aux revenus de deux ans auparavant. (*Lire p. 69*). À noter aussi le gel de la dégressivité pendant la pandémie.
- (8) Ibid, p. 32.
- (9) Ibid, p. 36.
- (10) Ibid, p. 79.
- (11) Ibid, p. 63.
- (12) FGTB Bruxelles, Baromètre socio-économique 2022, mai 2022.
- (13) Observatoire, ibid, p. 107.
- (14) Ibid, p. 48.
- (15) Ibid, p. 106.

Entre janvier 2020 et décembre 2021, l'aide alimentaire a augmenté de 82 %

marquées. » (9) Le nombre d'invalides reconnus dans l'ensemble de la population bruxelloise a lui aussi considérablement augmenté durant cette période, en passant de 23.500 personnes en 2011 à 37.247 en

et avril 2021, le nombre de RI octroyés a crû continuellement (+ 5.371 bénéficiaires, soit + 14 %) à un rythme supérieur à celui des deux autres régions » (13) que concernant diverses aides, dont les aides alimentaires « entre

L'évolution des prix de l'énergie

Comment les prix du gaz et de l'électricité ont-ils augmenté depuis 2020? Quelles sont les protections sociales qui ont été développées? Focus sur la situation en région bruxelloise.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

n septembre 2022, la CREG (c'est-à-dire l'autorité fédérale censée réguler le marché du gaz et de l'électricité en Belgique), prenait acte de l'explosion des prix du gaz et de l'électricité : « Les prix de marché de gros du gaz naturel et de l'électricité atteignent ces derniers jours des niveaux exceptionnellement élevés et jamais vus jusqu'ici. La hausse des prix du gaz naturel trouve son origine dans la réduction de l'offre en gaz russe à la suite de l'invasion de l'Ukraine. L'Europe est en compétition avec l'Asie pour attirer le gaz naturel liquéfié (GNL) pour compenser cette réduction, ce qui pousse les prix à la hausse. Le mécanisme de formation des prix de l'électricité, basé sur le dernier kWh produit, répercute la hausse actuelle des prix du gaz et du charbon sur le marché de l'électricité. » (1).

Par ailleurs, si l'indexation des salaires et des allocations reste le mécanisme le plus important pour la protection du pouvoir d'achat des ménages, une série de mesures spécifiques ont été adoptées. Au niveau fédéral il s'agit principalement de l'extension du bénéfice du tarif social en gaz et en électricité aux titulaires du statut BIM (« Bénéficiaire de l'intervention majorée ») (Lire l'encadré p. 77) et de la réduction de la TVA à 6 % sur le gaz et l'électricité. Le gouvernement fédéral a également décidé d'accorder une aide supplémentaire aux ménages en matière d'énergie. Celle-ci consiste en un versement de 135 euros par mois pour le gaz et de 61 euros par mois pour l'électricité (soit 196 euros par mois pour les deux énergies) dont bénéficiera toute personne ayant conclu, pour son domicile, un contrat d'énergie de type résidentiel variable ou un nouveau contrat fixe conclu ou renouvelé après le 10.10.21. Cette formule sera appliquée à partir du mois

de novembre 2022, jusqu'en mars 2023 (ce qui représente donc 980 euros pour la période de cinq mois). L'aide sera directement déduite de la facture du fournisseur. Elle n'est pas octroyée aux bénéficiaires du tarif social. Le mécanisme de l'indexation des salaires et des allocations, d'une part et le tarif social élargi aux bénéficiaires du BIM, d'autre part, se révèlent donc des mécanismes essentiels pour préserver le pouvoir d'achat des ménages dans ce contexte d'explosion des coûts de l'énergie.

Ces mesures ont été complétées au niveau régional bruxellois. D'une part à travers l'octroi d'un budget de dix millions aux CPAS pour « soutenir les ménages face aux conséquences de la hausse des prix de l'énergie ». De

l'autre via l'ouverture du statut de « client protégé » (fourni au tarif social) largement accessible aux personnes à revenus faibles ou moyens (inférieurs à 39.212 euros pour une personne isolée et

54.856 euros pour une déclaration commune, avec un supplément par personne à charge) et en difficulté de paiement. Enfin, pour éviter les coupures, par la création d'une possibilité de « fourniture garantie » auprès du gestionnaire public du réseau (Sibelga), sur injonction des CPAS (cette mesure était déjà prévue avant l'explosion des prix, mais prend plus de sens encore dans ce contexte) (2).

L'évolution de l'offre de fournisseurs et de prix

Quelle est la situation des ménages bruxellois par rapport à leur accès à l'énergie, dans le contexte de l'augmentation des prix du gaz et de l'électricité ? Comment les mécanismes de protection sociale sont-ils appliqués sur le terrain ? Pour en savoir plus, nous nous sommes tournés vers nos collègues de l'équipe du service Infor Gaz Elec (*Lire l'encadré p. 78*) qui nous ont donné un aperçu de l'évolution des offres de contrats en région bruxelloise (ci-dessous) et nous ont fait part de leur vision de la situation des ménages (*Lire p. 79*).

Tout d'abord, comment a évolué l'offre de fournisseurs, de contrats et de prix en région bruxelloise ? En octobre 2020, Infor Gaz Elec y répertoriait cinq fournisseurs d'énergie (Mega, Octa+, Engie Electrabel, Lampiris, Luminus) actifs. Ces fournisseurs offraient tous notamment des contrats à prix fixes, tant en gaz qu'en

électricité. Pour un ménage ayant une consommation médiane d'énergie (c'està-dire, en Région de Bruxelles Capitale, 2.036 kwh en électricité et 12.728 kwh en gaz), le contrat fixe le plus intéressant était offert par Mega

(« Super Fixe un an ») à 450 euros pour l'électricité et à 562 euros pour le gaz. Si le ménage avait et faisait valoir son droit au « tarif social » (TS), sa facture annuelle était alors estimée à 357 euros en électricité et 247 euros en gaz. En octobre 2021, l'offre de fournisseurs s'est considérablement réduite (seulement Engie, Luminus et Lampiris). Pour les mêmes consommations, la meilleure offre à prix fixe était alors celle d'Engie Electrabel en électricité à 625 euros (« Direct 3 ans ») et, toujours chez Engie Electrabel, à 997 euros en gaz (« Easy 3 »). Le prix annuel estimé de la fourniture au tarif social était alors de 483 euros en électricité et de 361 euros



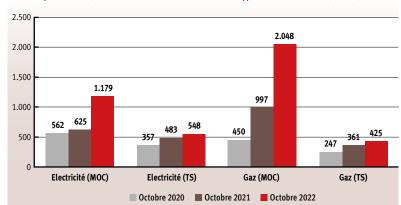
et des protections sociales à Bruxelles

en gaz. En octobre 2022, il n'y avait plus que deux fournisseurs actifs en Région bruxelloise (Engie et Total), et plus d'offre à prix fixe ni pour le gaz ni pour l'électricité (sauf un contrat « TotalEnergies Emobibity » à 1.447 euros, spécifique pour les détenteurs d'une voiture électrique). La meilleure offre, à prix variable, était à 1.179 euros en électricité (« Engie Electrabel Flow ») et, en gaz, à 2.048 euros (« Engie Electrabel Direct »). Tandis que le tarif social donnait lieu à une estimation de facture de 425 euros pour le gaz et de 548 pour l'électricité, soit de 973 euros pour les deux énergies, ce qui est 70 % moins cher que le prix du marché (Lire le graphique).

L'augmentation entre octobre 2020 et octobre 2022 du coût annuel estimé de la facture d'un consommateur médian bruxellois qui doit souscrire un nouveau contrat d'énergie est donc de 617 euros en électricité (+ 109%) et 1.598 euros (+ 355%) en gaz. Soit au total, pour les deux énergies une aug-

PRIX ANNUEL (EN EUROS) POUR UN CONSOMMATEUR MÉDIAN D'ÉNERGIE EN RBC

au tarif social (TS) et selon la meilleure offre de contrat (MOC)



L'augmentation entre octobre 2020 et octobre 2022 du coût annuel estimé de la facture d'un consommateur médian bruxellois qui doit souscrire un nouveau contrat d'énergie est de + 109% en électricité et + 355% en gaz.

mentation de 2.215 euros (+184 euros par mois). Pour un usager au tarif social, les augmentations annuelles du tarif appliqué sont de 191 euros en électricité et de 178 euros en gaz, soit une augmentation totale de 369 euros (+31 euros par mois).

Une large protection via l'index et le tarif social

L'augmentation de « l'indice santé », qui sert entre autres au calcul de l'indexation des salaires et des allocations sociales a été de 1 % en 2020, 2 % en 2021. Elle devrait être, 🔀

LE TARIF SOCIAL POUR LES BIM

Le statut de « bénéficiaire de l'intervention majorée » (BIM) est attesté par la mutuelle, soit en fonction de la situation, soit en fonction du revenu. Il permet entre autres un meilleur remboursement des frais et soins médicaux. En raison de la crise de l'énergie, le gouvernement fédéral a prévu que les personnes qui ont droit à l'intervention majorée et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'énergie pour leur propre usage (clients résidentiels) bénéficient temporairement du tarif social. Cette mesure est prolongée jusqu'au 31 mars 2023.

Plusieurs catégories de personnes peuvent prétendre au statut :

Des personnes bénéficiaires de certaines allocations sociales (revenu d'intégration, garantie de revenus aux personnes âgées, allocation de personne handicapée etc.).

Des personnes dans une situation particulière (veuf, invalide ou pensionné par exemple) dont les revenus bruts imposables de l'année en cours ne dépassent pas un certain plafond.

Despersonnes à bas revenus, sans situation particulière, dont les revenus bruts imposables de l'année précédente ne dépassent pas un certain plafond (environ 23.000 euros + un montant par personne à charge).

Dans certains cas, le statut BIM est octroyé automatiquement. Dans d'autres, il faut contacter sa mutuelle pour vérifier si l'on y a droit et, le cas échéant, transmettre au fournisseur une attestation de celle-ci.

Selon la CREG, l'élargissement du tarif social spécifique (TSS) aux bénéficiaires du statut BIM double potentiellement le nombre de personnes qui peuvent prétendre au tarif social (a). Plus spécifiquement pour la région bruxelloise, selon Brugel, le régulateur régional du marché « sur un ensemble d'environ 530.000 ménages en Région de Bruxelles-Capitale, 67.500 (13%) bénéficient du TSS [non élargi] et 79.500 (soit 15%) sont sous le statut BIM » (b).

⁽a) CREG, Avis A.2082, 28 mai 2020.

⁽b) Brugel, Étude 20211109-40, 9/11/2021, p. 10.

⇒ selon le Bureau fédéral du plan, de 9 % en 2022 et 7,3% en 2023 (3). En mai 2022, le prestataire de services RH SD Worx indiquait que le salaire médian brut (temps plein) avait déjà fortement progressé à Bruxelles au premier trimestre de 2022, s'établissant désormais à 3.321 euros bruts,

soit une hausse mensuelle de 137 euros par rapport à l'année





précédente selon les données (4). On peut aussi conjuguer les chiffres donnés par le Bureau du Plan et ceux de RH SD Worx pour extrapoler les augmentations des salaires bruxel-

lois. Selon RH SD, le salaire médian brut bruxellois mensuel pour un temps plein était de 3.187 euros en 2021. Si on applique à ce montant les indexations prévues par le Bureau du plan pour 2022 et 2023,

on arrive à un salaire médian brut bruxellois mensuel pour un temps plein de 3.474 euros en 2022 et de 3.727 euros pour 2023. Ce qui représente une augmentation mensuelle de 287 euros pour 2022, à laquelle devrait s'ajouter une nouvelle aug-

mentation de 253 euros pour 2023. Soit une augmentation mensuelle totale de

540 euros, ce qui pour une année représente une augmentation de 6.480 euros du salaire brut annuel... si les prévisions du Bureau du plan se réalisent et si le gouvernement fédéral ne

bloque pas l'indexation des salaires, En outre, vu que les indexations des salaires sont lissées dans le temps et appliquées seulement selon la périodicité propre aux différentes commis-

Le tarif social,

70 % moins cher

que le prix

du marché

sions paritaires ou réglementations, cette augmentation ne produirait pleinement ses effets qu'en 2024.

Il n'empêche, vu l'ampleur des augmentations des prix du gaz et de

l'électricité, l'augmentation des prix est difficilement supportable pour certains. Par exemple, parce qu'ils habitent dans un immeuble trop énergivore, mal isolé (« passoire énergétique ») et qu'ils sont donc exposés à une consommation de chauffage plus importante, ou encore parce qu'ils passent « à côté » des principaux mécanismes de protection existants. Soit que leur revenu est juste un peu trop élevé pour ouvrir le droit au tarif social, soit que leur fourniture de chauffage relève d'une chaudière collective dans un logement privé, soit parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits et/ou ne savent pas les faire valoir, etc. Les

INFOR GAZ ELEC, POUR MIEUX INFORMER ET DÉFENDRE LES CONSOMMATEURS BRUXELLOIS

En 2007, lors de la transposition en région bruxelloise des directives européennes libéralisant le marché du gaz et de l'électricité, le Collectif solidarité contre l'exclusion asbl avait identifié une pièce manquante au dispositif de protection sociale prévu par la région. La libéralisation du marché entraînant une complexification de celui-ci, il était essentiel pour garantir le droit à l'énergie des ménages, et en particulier pour les plus précaires, de les aider à accéder aux informations nécessaires et à défendre leurs droits. Il nous avait semblé que le secteur associatif avait un rôle à jouer pour la défense des consommateurs. Avec le soutien de la Coordination gaz eau électricité Bruxelles ainsi que de la FGTB Bruxelles et de la CSC Bruxelles, nous avons donc proposé de prendre en charge l'organisation d'un tel service. Cette initiative a rencontré un accueil favorable de la part de la ministre de l'Énergie (Evelyne Huytebroeck), de Bruxelles-Environnement ainsi que de l'ensemble du gouvernement bruxellois.

Quinze ans plus tard, le service a largement fait la preuve de son utilité. La complexification du marché de l'énergie, impulsée par l'Union européenne, a été croissante (et elle devrait encore augmenter à l'avenir avec les projets de « compteurs intelligents » et de « tarification

dynamique »). Aujourd'hui, le besoin d'information et d'accompagnement en la matière est doublement exacerbé. Premièrement, par l'augmentation des prix de l'énergie, qui fait que ces dépenses prennent de plus en plus de poids à l'intérieur du budget des ménages. Deuxièmement, de par la rapidité des changements qui interviennent dans le marché, qu'il s'agisse des prix, des fournisseurs actifs, des offres de contrats, des réglementations ou des aides disponibles.

Grâce au soutien de la Région bruxelloise, le service Infor Gaz Elec et son équipe (accueil, conseillers.ères, juristes) offrent à tous les ménages bruxellois qui les sollicitent des informations et un accompagnement pour comprendre leur facture d'énergie, effectuer un choix pertinent de contrat, souscrire un contrat, résoudre leurs problèmes avec leurs fournisseurs, faire face à une menace de coupure, activer les protections sociales auxquelles ils ont droit, porter plainte et faire valoir leurs droits de consommateurs en général, etc. Le tout gratuitement, avec un accueil bienveillant et dans une optique non commerciale. Contact : Infor Gaz Elec - Chaussée de Haecht, 51 B-1210 Bruxelles - 02/209 21 90 - info@gazelec.info www.inforgazelec.be

mesures adoptées ne corrigent pas toutes les inégalités. Face à la crise de l'énergie, mieux vaut avoir deux salaires à temps plein qu'un salaire à temps partiel, mieux vaut habiter dans un immeuble social bien isolé que de louer une passoire énergétique sur le marché privé, etc. \square

(I) CREG, Communiqué de presse, Étude de la CREG sur l'impact de la persistance de prix élevés sur les marchés de gros du gaz et de l'électricité, 13.09.22.

(2) A. Maron : « Allier transition énergétique et justice sociale », Ensemble ! n° 106, décembre 2021, p. 88 ; Paul Vanlerberghe, « Fuite des fournisseurs mais fourniture garantie », Ensemble ! n° 107, mai 2022, p. 6.

(3) Bureau Fédéral du Plan, Indice des prix à la consommation - Prévisions d'inflation, 04/10/2022.

(4) La Libre / Belga, Voici le salaire médian brut dans les trois Régions du pays, 23-05-2022, www.sdworx.be, La moitié des salariés wallons gagnent plus de 2.700 euros bruts par mois, 23 mai

L'accès à l'énergie à Bruxelles dans un contexte de crise

Comment l'augmentation des prix du gaz et de l'électricité impacte-t-elle concrètement les ménages bruxellois ? Pour le savoir nous avons rencontré l'équipe d'Infor Gaz Elec.

'augmentation des prix du gaz et de l'électricité, qui avait déjà commencé après la reprise économique qui a suivi la crise du Covid, s'est encore exacerbée après le déclenchement de la guerre entre la Russie et l'Ukraine, en février 2022. Au-delà des chiffres et des principales mesures adoptées (Lire p. 76), quelle est l'évolution de la situation des ménages bruxellois en termes d'accès à l'énergie dans ce contexte ? Nos collègues de l'équipe du service Infor Gaz Elec (Lire l'encadré p. 78) nous ont fait part de leur vision de la situation des ménages qu'ils rencontrent quotidiennement.

Des fournisseurs privés de plus en plus rares et défaillants

Au moment d'écrire cet article (octobre 2022), les problèmes rencontrés par ces ménages concernant l'accès au gaz et à l'électricité ontils fondamentalement changé avec l'augmentation des prix ? Oui et non. Tout d'abord, il y a ceux pour lesquels la situation n'a pas ou a peu changé. Certains ménages avaient signé des contrats à prix fixes, valables trois ans en région bruxelloise, et qui sont toujours en cours. Ceux-là n'ont à ce stade pas encore été exposés aux augmentations de prix. Pour autant que

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)



leur fournisseur n'ait pas réussi à se débarrasser de ces contrats en mettant la clé sous le paillasson, comme l'a de facto fait Octa+ (I). Les usagers qui bénéficient du tarif social (élargi aux BIM) ont eux aussi été largement protégés de l'augmentation des prix du gaz et de l'électricité. (Lire p. 76). Le service Infor Gaz Elec est toujours confronté à des questions et problèmes similaires à ceux qu'il avait l'habitude de traiter (comparaisons de contrats, défauts de paiement, litiges avec les fournisseurs, menace de cou-

Les fournisseurs rendent un service de plus en plus déficient aux ménages

pures, etc.). Mais la crise a amplifié ces problèmes, touché un public plus large et créé de l'instabilité. Jusquelà, les prix et les réglementations évoluaient relativement lentement. Ce

n'est plus le cas aujourd'hui, nous indiquent les conseillers d'Infor Gaz Elec: « Tout se passe plus vite, tout devient plus compliqué : si on prend deux semaines de vacances, lorsqu'on revient la situation a fort changé et il faut poser beaucoup de questions aux collègues pour se remettre à jour». Pour les contrats à prix variable, il y a une grande différence entre le résultat de la simulation que les gens avaient faite avant de souscrire un contrat et le prix qu'ils paient effectivement une fois qu'ils reçoivent leur facture de régularisation: « Des gens arrivent avec des factures d'acompte qui ont été multipliées par trois, quatre, cinq ou six ». Il n'y a plus moyen de souscrire des contrats à prix fixe et, au mois de septembre, il n'y avait même plus moyen de comparer valablement les offres à prix variable, car les fournisseurs avaient adopté des formules d'indexation différentes (Lire l'encadré p. 82). D'un autre côté, les fournisseurs rendent un service de plus en plus déficient aux ménages. Il n'y a plus de guichets d'accueil physique pour accéder au fournisseur, sauf chez Engie qui a préservé... un « guichet » composé de deux agents placés derrière une table dans un « point poste », perdu dans un sous-sol sans

nous inor Gaz
vite,
:

ivent
iqui ont

leur fournisseur » et par rapport à septembre 2021 le nombre d'appels téléphoniques reçus par IGE a doublé.

Des protections sociales essentielles mais d'accès parfois complexe

Face à l'augmentation des prix, le tarif social s'est avéré très protecteur (Lire p. 76) et son élargissement à l'ensemble des bénéficiaires du statut BIM (« Bénéficiaire de l'intervention majorée ») a permis d'éviter à des dizaines de milliers de ménages de se retrouver dans des procédures

protégé » offrant ainsi aux personnes à revenus faibles à moyens (inférieurs à 39.212 euros pour une personne isolée et à 54.856 euros pour une déclaration commune, avec des suppléments en fonction des personnes à charge) et en difficulté de paiement la possibilité de bénéficier d'une fourniture en gaz et en électricité au tarif social, le temps qu'ils apurent leur dette chez leur fournisseur. Selon les cas, ce statut peut être octroyé via le distributeur (Sibelga), le régulateur bruxellois du marché du gaz et de l'électricité (Brugel) ou via la cellule énergie du CPAS (2). Le financement de cette mesure régionale, importante en termes de maintien de l'accès à l'énergie, est pour partie à charge des consommateurs de la région, à travers le tarif de distribution, pour partie à charge de ses contribuables, à travers le budget régional. La réglementation régionale prévoit que, durant le temps du plan de paiement « raisonnable » conclu avec le fournisseur, qui peut être étalé sur un maximum de cinq ans, et sous réserve du respect de ce plan, le client peut bénéficier d'une fourniture au tarif social.

Mais encore faut-il que les personnes sollicitent ce dispositif, c'est-à-dire qu'elles acceptent de reconnaître qu'elles ne peuvent plus payer leurs factures d'énergie et qu'elles sont en défaut de paiement, car elles reçoivent des lettres intimidantes de huissiers, de sociétés de recouvrement... Beaucoup n'aiment pas avoir une dette et renoncent à demander

La RBC a élargi le statut de « client protégé », offrant aux personnes à revenus moyens et en difficulté de paiement l'accès au tarif social

fenêtre de la gare du Nord. Auparavant les fournisseurs étaient à tout le moins accessibles par téléphone. Ce n'est presque plus le cas : « Les usagers doivent parfois patienter une demijournée en ligne, avec un message qui leur indique régulièrement le nombre d'appels à traiter avant le leur, avant de pouvoir parler à un interlocuteur ». Ou bien le fournisseur raccroche sans les avoir écoutés. Les consommateurs sont censés tout gérer en ligne depuis leur espace client sur le site du fournisseur, mais beaucoup ne s'y retrouvent pas. « Certains clients téléphonent à Infor Gaz Elec en croyant qu'ils s'adressent au service clientèle de de défaut de paiement... sauvant par là-même les fournisseurs concernés de l'accumulation d'impayés. Mais, dans certains cas, l'octroi de ce statut BIM n'est pas automatique, et des ménages ignorent qu'ils y ont droit et/ou se perdent dans les procédures administratives qu'ils doivent effectuer pour ce faire auprès de leur mutuelle, par exemple parce qu'ils ne retrouvent pas les documents nécessaires (avertissement extrait de rôle attestant de leurs revenus, etc.) ou des codes d'accès à ces documents.

En outre, la Région de Bruxelles-Capitale a élargi le statut de « client



raison, quitte à se priver de dépenses essentielles (frais médicaux, etc.). Et comment « négocier » un plan de paiement « raisonnable » avec son fournisseur, a fortiori lorsque celuici n'est pas accessible via un guichet ou par téléphone ? Il faut, selon les conseillers d'Infor Gaz Elec, être assertif, indiquer au fournisseur « Je peux payer autant et pas plus » pour le remboursement de la dette, et puis respecter cet engagement, même si c'est seulement cinq ou vingt euros par mois. Dans cette circonstance, le fournisseur ne peut pas couper l'accès au gaz et à l'électricité. Si le consommateur ne peut obtenir un accord écrit du fournisseur, il est conseillé d'appliquer néanmoins sa propre proposition de plan de paiement « raisonnable » et il est important de le faire, sous peine de perdre son statut de « client protégé », et donc sa fourniture au tarif social. Malgré la réticence de beaucoup à avoir une dette, la différence de prix offerte par l'accès à ce statut finit par convaincre une partie des personnes concernées d'activer ce droit. Au service Infor Gaz

Elec, on anticipe cependant

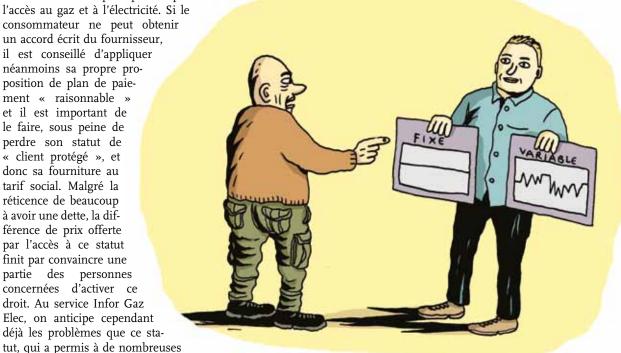
le statut de client protégé pour cette

personnes de garder la tête hors de l'eau, posera à l'avenir. En effet, après deux ans d'octroi, le gestionnaire du réseau de distribution (Sibelga) devra vérifier si les ayants droit à ce statut en remplissent toujours les conditions. Les bénéficiaires devront répondre à un courrier de Sibelga et apporter la preuve qu'ils ont respecté leur plan de paiement. À défaut, ils perdront le bénéfice de ce statut et rebasculeront sur une fourniture au prix du marché.

Enfin, il faut relever qu'il y a des « oubliés » pour l'application du tarif social : les locataires de logements collectifs qui n'ont pas de compteur de gaz individuel à leur nom et dépendent de la chaudière générale de l'immeuble. Hormis pour les immeubles de logement social pour lesquels une disposition spécifique a été prévue, ils se retrouvent de facto exclus du bénéfice du tarif social pour leur consommation de gaz. Quant aux petits indépendants, ils ne bénéficient d'à peu près aucune mesure de protection sociale. En cas de défaut de paiement, le fournisseur peut facilement faire couper leur fourniture d'énergie. En l'absence de réglementation protectrice pour ce type de clients, les fournisseurs ne sont pas obligés de souscrire un contrat de fourniture et ils peuvent conditionner celle-ci au paiement préalable d'une garantie fort élevée.

Les CPAS au cœur des protections mais trop souvent dépassés

Qu'advient-il de tous ceux et celles qui sont incapables de faire face à leurs factures de gaz et/ou d'électricité, même au tarif social? Risquentils d'être coupés et privés de l'accès à ces biens essentiels du point de vue de la dignité humaine ? Lorsqu'il y avait plus de fournisseurs actifs sur le marché bruxellois, les ménages qui avaient accumulé des dettes chez un fournisseur pouvaient contracter chez un autre. Mais ce système ne fonctionne plus lorsqu'il ne reste que deux fournisseurs commerciaux, sachant qu'un fournisseur a le droit de refuser d'établir un nouveau contrat avec un client qui a déjà une dette auprès de lui. La Région bruxelloise a donc chargé le distributeur, l'intercommunale Sibelga, de jouer le rôle de « fournisseur de dernier ressort » vis-à-vis de ce public, sur injonction des CPAS. Cela signifie donc que la personne coupée ou menacée d'être coupée après avoir accumulé une dette chez deux fournisseurs peut s'adresser au CPAS de la commune où elle réside pour que celui-ci fasse injonction à Sibelga de prendre le relais au niveau de la fourniture de gaz et d'électricité (au tarif social). Et qu'advient-il si le ménage ne paie pas ses factures chez Sibelga? En principe, le distributeur peut le citer devant le juge de paix et demander une autorisation de coupure. C'est une



nouvelle fois vers le CPAS que le ménage devra alors s'adresser pour solliciter une prise en charge de sa dette chez Sibelga. Les CPAS ont reçu, en plus de l'augmentation du fonds énergie fédéral, dix millions d'euros supplémentaires du gouvernement régional. Au total, les CPAS bruxellois ont environ doublé les moyens dont ils disposent en temps normal et ce afin de pouvoir largement aider les ménages en difficulté à faire face à leurs factures d'énergie.

En théorie, tout cela est bien beau. Mais qu'en est-il en pratique ? L'accès aux CPAS est trop souvent problématique. Tout d'abord parce que, pour une partie du public, l'institution n'est pas perçue comme un service public comme un autre, chargé de reconnaître et de mettre en œuvre des droits à des aides, mais comme une institution d'assistance. Certains refusent donc de s'y adresser. D'autant que, dans son fonctionnement général, les CPAS n'agissent qu'en dernier ressort et après avoir constaté un état de besoin, après une « enquête sociale » qui n'est pas toujours conçue de façon généreuse, et est parfois liée à des procédures inquisitrices et dégradantes liées au contrôle

du budget, des modes de vie ou à la contractualisation de certaines aides. En outre, les budgets fédéraux alimentant le fonds énergie des CPAS ayant naguère été réduits, ceux-ci avaient été incités à adopter des politiques restrictives en la matière. Cer-

De nombreux CPAS sont dépassés par le nombre de demandes d'interventions sociales

tains ménages ont donc par le passé reçu des réponses négatives de CPAS par rapport à leurs demandes d'aides en matière d'énergie. Parfois l'aide octroyée a été liée à un engagement de remboursement, total ou partiel, de celle-ci. Les ménages qui ont vécu ces expériences sont donc peu enclins à repousser les portes de l'institution, même si pour le moment les budgets

et les lignes directrices des CPAS ne sont plus les mêmes en la matière. En outre, de nombreux CPAS sont dépassés par les demandes d'interventions sociales auxquelles ils doivent faire face, connaissent un épuisement de leurs équipes et ont des difficultés à recruter. Des actions de grève sont actuellement en cours ou annoncées dans les CPAS. Maxime Nys, Secrétaire régional adjoint CGSP, indiquait récemment à cet égard que « Les travailleurs sont dans un mal-être structurel. Ils ne font plus du travail social, mais du travail à la chaîne et ils sont vraiment dans un mal-être. Ils parlent même d'une violence institutionnelle non seulement envers eux, mais malheureusement aussi envers les citoyens » (3).

La situation varie en fonction de chaque CPAS mais, lorsque les personnes accèdent à la cellule énergie du CPAS, elles sont souvent bien accueillies et le dossier est pris en charge rapidement. Encore faut-il parfois que ces personnes aient fait la file devant l'institution pendant plusieurs heures. Dans certains CPAS, les files commencent avant sept heures du matin et le premier accueil est malheureusement parfois défi-

DES PRIX QUI DEVIENNENT INCOMPARABLES

En septembre 2022, le prix du kWh de gaz du contrat variable BOLT était annoncé à 11,39 centimes. Celui du gaz du contrat variable FLOW d'Engie était annoncé à 25,4 centimes/kWh. Mais dans les faits, le prix réellement facturé en fonction du 1er contrat ne sera pas de moitié inférieur à celui effectivement facturé en fonction du second, car ils appliquent chacun des formules de prix basées sur des temporalités différentes et les comparateurs qui donnaient l'un plus avantageux que l'autre ont comparé des poires et des pommes.

L'explosion des prix du gaz et de l'électricité sur les marchés boursiers a eu pour conséquence la disparition des contrats à prix fixe pro-

posés par les fournisseurs. Depuis, ils n'offrent plus sur le marché que des contrats à prix variables qui sont difficiles à comparer entre eux. Les contrats à prix fixe permettaient aux usagers d'avoir une prévisibilité de leurs factures à long terme puisque le prix du kWh de gaz et d'électricité était fixé pour toute la durée du contrat (1, 2, 3 ou 5 ans selon le type de contrat). Contrairement à ce type de contrat, les contrats à prix variables n'offrent aucune prévisibilité future. En effet, les prix du kWh sont indexés et varient en fonction des cotations boursières pendant toute la durée du contrat, ils augmenteront si les cotations boursières augmentent et inversement. Il est impossible dans le

présent de prévoir quel sera le montant de ces cotations dans le futur, il est dès lors impossible de prédire quels seront les prix du kWh de gaz et d'électricité pendant la durée du contrat. Ce problème rend l'estimation réelle du montant de la facture annuelle de gaz et d'électricité pour les différents comparateurs impossible car ils ne peuvent pas connaître les prix futurs. À défaut de les connaître, la plupart des comparateurs extrapolent les prix connus du mois en cours à l'année entière. Exemple, si le prix du kWh de gaz est de 12 centimes ce mois-ci, les comparateurs font comme si ce prix sera le même pour l'année entière. Certains comparateurs fonctionnent différemment et essayent

de prévoir l'évolution des cotations boursières, le prix du kWh ainsi utilisé pour estimer le montant de la facture annuelle diffère de la méthode précédente. Cela peut entraîner des estimations annuelles avec des montants très différents pour un même contrat.

Un autre problème vient compliquer les comparaisons de contrats à prix variables, il s'agit de la temporalité de l'indexation de ces derniers. Certains de ces contrats sont indexés mensuellement, ce qui signifie que le prix du kWh est indexé sur des cotations boursières mensuelles. En général, il s'agit d'une moyenne arithmétique des cotations journalières pendant le mois de fourni-

cient. Soit que le personnel qui s'en charge indique sommairement, à tort, que la personne n'est pas dans les conditions pour avoir une aide, éventuellement sans même lui donner un accusé de réception écrit de sa demande. Soit qu'il l'oriente vers le service médiation de dettes du CPAS, où le délai d'attente pour que la demande soit traitée peut être de six mois. Ailleurs ce sont parfois des délais de deux mois qui sont appliqués pour avoir un rendez-vous... à moins de pouvoir passer par un supérieur hiérarchique...

Pour bénéficier des aides et protections auxquels ils ont droit, les ménages doivent réunir les documents exigés par les lignes de conduite du CPAS (qui varient d'un CPAS à l'autre). Nouvel obstacle. Mais quid des ménages qui n'ont pas conservé les documents ? Quid des mises en demeure qui n'ont pas été reçues ou pas été envoyées ? Il faut alors refaire des démarches, contacter des fournisseurs difficilement accessibles, compléter les dossiers administratifs,



etc. Tout cela dans un contexte où les assistants sociaux sont submergés de demandes. Bien souvent, pour les usagers qu'il reçoit, le service Infor Gaz Elec prépare le travail du CPAS, explique la situation, les démarches déjà faites, établit un contact avec sa cellule énergie, etc. Mais il lui est matériellement impossible et il ne rentre pas dans ses missions de développer ce service à grande échelle et de pallier les problèmes d'accueil des CPAS.

Les pansements sociaux qui ont été conçus par les pouvoirs publics et

ont été appliqués sur les blessures ouvertes par l'explosion des prix du gaz et de l'électricité ont atténué le coup porté aux pouvoir d'achat des ménages et ont jusqu'ici empêché une explosion des coupures de gaz et d'électricité. Mais pour combien de temps encore ?

(i) Paul Vanlerberghe, « Le grand retrait des fournisseurs d'énergie », *Ensemble!* n° 107, mai 2022, p. 6.

(2) www.brugel.brussels

(3) BxI, « Les 19 CPAS bruxellois en grève le 16 novembre, des arrêts de travail prévus dès ce vendredi », 12.10.22

ture. À défaut de connaître cette moyenne, qui ne sera connue qu'à la fin du mois, les fournisseurs calculent le prix du kWh proposé sur leurs fiches tarifaires en prenant la moyenne du mois précédent. D'autres sont indexés trimestriellement, ce qui signifie que le prix du kWh est indexé sur des cotations boursières trimestrielles. Il s'agit en général d'une moyenne arithmétique des cotations journalières pendant le trimestre de fourniture. À défaut de connaître cette moyenne qui ne sera connue qu'à la fin du trimestre, les fournisseurs calculent le prix du kWh proposé sur leurs fiches

Pour ces deux types de

tarifaires en prenant la

movenne du trimestre

précédent.

contrats, la valeur des cotations boursières n'est pas connue, les prix du kWh affiché sur les fiches tarifaires sont donc indicatifs.

Le fait de comparer les prix de contrats ayant des temporalités différentes (mensuelles et trimestrielles) rend cet exercice très complexe, d'autant plus lorsque les prix augmentent très fort comme cela a été le cas pour les cotations boursières pendant le mois d'août 2022. Cette augmentation s'est répercutée sur les fiches tarifaires de septembre pour les contrats indexés mensuellement (comme nous l'avons dit plus haut. à défaut de connaître les cotations boursières qui ne seront connues qu'en fin de mois, les fournisseurs utilisent celle du mois précédent pour calculer leurs prix, mais qui sont indicatifs). Donc le prix du kWh de ce type de contrat a très fort augmenté en septembre. Par exemple, en septembre le prix du kWh de gaz du contrat FLOW d'Engie était de 25,4 centimes/kWh.

En revanche, les contrats indexés trimestriellement n'ont pas répercuté cette augmentation sur leurs fiches tarifaires, puisqu'ils utilisent la movenne des cotations du trimestre passé. Dans ce cas-là, la movenne du trimestre passé, le 2ème de l'année, était bien moins élevée. Par exemple, en septembre, le prix du kWh de gaz du contrat BOLT était de 11,39 centimes/kWh, mais cela était un prix indicatif, le prix réel qui sera facturé par le fournisseur au moment du

décompte final n'était pas encore connu.

Sans savoir cela, lorsqu'on compare le prix du contrat Flow qui est mensuel avec celui de Bolt qui est trimestriel, on pense que le prix du kWh du contrat Flow est plus de deux fois plus cher. Alors qu'en réalité il n'en est rien. C'est la raison pour laquelle beaucoup d'usagers ont constaté des différences importantes entre les prix des contrats à prix variables en septembre. A l'heure de publier ce dossier (novembre 2022), le problème soulevé ici aurait été résolu pour les nouvelles offres de contrat et le régulateur fédéral (CREG) élabore une proposition pour éviter qu'il se reproduise à l'avenir.

Nicolas Per (CSCE)

La libéralisation KO, mais toujours debout

Prix élevés, services médiocres, privatisation des gains et collectivisation des pertes : le bilan de la libéralisation européenne du marché du gaz et de l'électricité est accablant. Mais qui est prêt à en tourner la page ?

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

eu avant l'année 2007, date butoir fixée par l'Union européenne (UE) pour la libéralisation des marchés nationaux du gaz et de l'électricité, notre revue publiait une intervention du président d'Attac-France, l'économiste Jacques Nickonoff, qui en dénonçait le principe : « La libéralisation du secteur de l'énergie, comme dans tous les autres secteurs, relève de l'idéologie, celle que nous appelons l'idéologie néolibérale. (...) Inutile, en effet, de chercher des raisons économiques, il n'y en a pas. » (1). Concrètement, la libéralisation a consisté à séparer les activités de production de l'énergie (dans le cas de l'électricité : les centrales nucléaires, thermiques,

« La concurrence,et rien quela concurrence.C'est l'erreurinitiale »

le renouvelable, etc.), le transport de l'énergie (dans le cas de l'électricité, la haute tension), la gestion de réseau (distribution physique du gaz et de l'électricité chez les clients individuels) et, enfin, la fourniture d'énergie, c'est-dire la vente et la facturation de l'énergie aux clients finaux. La production et la fourniture étant ensuite organisées sur un « marché libre et non faussé », censément par nature vertueux et favorable aux consommateurs, et qui remplacerait ainsi avantageusement l'intégration de ces

différents métiers qui étaient autrefois organisés en Belgique de façon monopolistique par des structures mixtes public-privé, sous le contrôle de l'État et du Comité de contrôle de l'électricité et du gaz (CCEG) où les interlocuteurs sociaux étaient représentés.

Des promesses, non tenues

En 2007, dans un mémo pompeusement intitulé « Pour énergiser l'Europe, un véritable marché bénéficiant d'un approvisionnement sûr », la Commission européenne célébrait en ces termes la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité, imposée au niveau de l'UE : « Avec l'ouverture à la concurrence des marchés européens de l'énergie – un processus entamé il y a dix ans - les consommateurs européens ont pu bénéficier d'un choix élargi et d'une concurrence renforcée propice au maintien des prix à un niveau bas, même dans un contexte de flambée des prix de l'énergie au niveau mondial. La concurrence ouvre la possibilité de satisfaire les attentes de consommateurs aux profils différents. Certains consommateurs recherchent surtout des prix avantageux, d'autres souhaiteront faire le choix des sources d'énergie renouvelables, d'autres encore exigeront un niveau de service supérieur. » (2). En 2008, le Collectif solidarité contre l'exclusion et la Coordination gazélectricité-eau Bruxelles (CGEE) faisaient partie des rares contestataires et plaidaient, par la plume de Claude Adriaenssens, pour un « retour des clients domestiques dans le giron d'un fournisseur public exclusif » (3).

Quinze ans après, force est de constater que les faits ont donné raison aux

critiques : les promesses de la libéralisation se sont révélées mensongères et celle-ci, très profitable pour certaines multinationales, a été un fiasco total pour les consommateurs. Même Jean-Pierre Hansen, l'ancien PDG d'Electrabel (Engie), reconnaît aujourd'hui que le choix de la libéralisation du marché européen du gaz et de l'électricité était fondamentalement erroné: « Depuis 2000, la doxa européenne a été de dire, pour l'énergie comme pour le reste : le marché peut tout, tout le temps et pour tout le monde, petits comme grands consommateurs. L'Europe regarde le produit « électricité » comme elle regarde un tube de dentifrice. Or ce bien combine trois choses, tout comme le gaz d'ailleurs : ce sont des produits commerciaux, stratégiques et de service public. C'est rare de combiner les trois. Sauf que la doxa néolibérale de la Commission, il faut appeler un chat un chat, considère que même pour ces produits-là, le marché résout tout, tout le temps. La concurrence, et rien que la concurrence. C'est l'erreur initiale : ne pas avoir tenu compte de l'aspect stratégico-politique des produits énergétiques. (...) Il faut clairement réformer ces marchés. » (4)

Une sécurité d'approvisionnement menacée

Pour qui veut ouvrir les yeux, le caractère dysfonctionnel du marché libéralisé européen de l'énergie est en effet patent. En juin 2022, le ministre allemand de l'Économie, Robert Habeck, en était à déclarer qu'il avait dû une fois de plus « réduire drastiquement » le temps qu'il passait sous la douche pour faire face à ce qu'il décrivait comme une crise énergétique aiguë. Et celui-ci a cru



judicieux de souligner sa capacité à prendre des douches rapides : « Je ne me suis jamais douché cinq minutes de ma vie ». En septembre ce fut au tour du ministre français de l'Économie, Bruno Le Maire, de déclarer à France Inter que « la manière la plus efficace de passer l'hiver sans avoir à couper l'énergie pour qui que ce soit » était de « ne plus porter de cravate, de mettre un col roulé », de faire des « économies d'énergie et preuve de sobriété ». Le libre marché européen de l'énergie s'est avéré incapable de garantir la sécurité d'approvisionnement et d'absorber un choc comme les perturbations des livraisons de gaz liées à la guerre économique qui s'est ouverte entre l'UE et la Russie. L'explosion des prix du gaz et de l'électricité, en ce second semestre de 2022, et les déclarations pathétiques des ministres responsables en sont l'illustration.

Contrairement aux affirmations de la Commission européenne, le libre marché européen est manifestement incapable de susciter des décisions d'investissement de long terme nécessaires pour garantir une production suffisante d'électricité. Et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord parce que l'organisation de cette production a des effets systémiques tels pour l'ensemble du pays qu'elle relève d'un pilotage continu par les gouvernements de leurs choix politiques. Faut-il, au vu des risques patents, au moins depuis Fukushima, stopper ou poursuivre la production nucléaire ? Il semble légitime que les décisions en la matière puissent démocratiquement être remises en cause par chaque gouvernement. Or le temps de construction d'une centrale nucléaire est de sept à dix ans, parfois plus. Lorsque des investissements colossaux de construction sont réalisés par un acteur privé, il ne s'y lance que s'il a la certitude que l'État lui permettra de les rentabiliser et de produire du bénéfice. De même, les questions du coût de la gestion des déchets nucléaires, du démantèlement des centrales ne sont toujours pas vraiment réglées. Jusqu'où vont les risques environnementaux et sanitaires ? Où doit être fixé le degré de sécurité exigé par les pouvoirs

« Capter les surprofits et les redistribuer aux consommateurs les plus touchés »

publics ? Jusqu'où ira la responsabilité financière vis-à-vis des déchets des entreprises qui les ont produits et en ont tiré de plantureux bénéfices ? L'insuffisance de développement des capacités belges de production électrique pour pouvoir prendre le relais des vielles centrales nucléaires illustre bien que la libéralisation n'est en rien un gage de sécurité d'approvi-

⇒ sionnement. Il en est de même pour le gaz. Le libre marché ne garantit pas la couverture et la stabilité de l'approvisionnement d'un pays, qui sont largement dépendantes des décisions géo-stratégiques de ce pays et des États tiers, comme aujourd'hui les sanctions économiques adoptées par l'UE vis-à-vis de la Russie et leur impact en retour sur les livraisons de gaz russe. Aurélien Bernier souligne, dans le cas de la France, la façon dont la libéralisation a déstabilisé l'organisation de l'approvisionnement en gaz et a accru la volatilité des prix :

de la commande en vue d'une livraison immédiate] *s'imposent.* » (5).

Des prix ni justes ni bas

Quant aux « prix bas » promis par la libéralisation, l'explosion actuelle des prix du gaz et de l'électricité payés par les consommateurs démontre qu'il n'en est rien. En particulier lorsque ces prix élevés sont pratiqués pour l'électricité produite par des centrales nucléaires dont les coûts de production n'ont pas évolué avec les interruptions de fourniture de gaz russe. Ou lorsque ces prix bissent pas une augmentation de leurs coûts variables de production (notamment les producteurs nucléaires et renouvelables). » (5). En conclusion de cette étude, la CREG a recommandé au gouvernement fédéral de « capter les surprofits et de les redistribuer aux consommateurs les plus touchés. Sur base des prix de marchés de la fin août dernier, la CREG estime que le bénéfice des centrales nucléaires soumises à la contribution de répartition devrait atteindre environ 2 milliards d'euros en 2022 et 1,3 milliard d'euros en 2023 et 2024. » (6). A l'heure d'écrire cet ar-



« Par le passé, Gaz de France signait des contrats de fourniture de long terme, généralement d'une durée de dix à quinze ans. Outre la sécurité d'approvisionnement, la durée des contrats offrait l'avantage de financer les infrastructures (gazoducs, méthaniers, terminaux...) sans prise de risque excessive. Aux débuts de la privatisation, la plupart des nouveaux fournisseurs s'approvisionnent eux aussi avec des contrats de long terme. Mais, sous l'effet d'une concurrence qui s'intensifie, les contrats spot [Ndlr: à un prix fixé au moment

sont appliqués au gaz qui émane de la production propre d'Engie, de Total ou d'autres multinationales, ou au gaz couvert par des contrats d'approvisionnement de gros à long terme, à des prix beaucoup plus bas. Comme le relève dans une étude le régulateur fédéral belge (CREG): « Dans le cadre d'une hausse des prix des matières fossiles (comme c'est actuellement le cas avec le gaz naturel ou avec le charbon), le prix de l'électricité sur le marché de gros augmente, alors même que tous les producteurs ne su-

ticle (fin octobre 2022), le gouvernement fédéral peine toujours à appliquer cette recommandation, même si un projet de mise en œuvre est annoncé. Quoiqu'il en soit, il faut constater qu'en lui-même le « libre marché » européen de l'énergie ne garantit ni des prix bas et justes, ni n'empêche la création de « surprofits ». In fine c'est seulement l'État qui peut intervenir pour modérer les profits obscènes que, sur le « libre marché européen » de l'énergie, ces multinationales réalisent à l'occa-

sion de la crise et au détriment des consommateurs.

Peu favorable pour l'environnement

Quant à l'objectif de décarboner notre société et notre utilisation de l'énergie pour préserver le caractère compatible avec la vie humaine de notre environnement, c'est seu-

Il faut constater la carence des services des fournisseurs

lement à travers une planification organisée par l'État que l'on peut espérer l'atteindre. S'en remettre à la bonne volonté individuelle de chaque consommateur de choisir une énergie « verte » est évidemment un leurre s'il s'agit d'atteindre un objectif collectif. Mais il y a plus, la complexité du système libéralisé induit des difficultés lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre cette planification écologique. Celle-ci serait beaucoup plus simple à opérationnaliser si tous les acteurs. de la production du gaz et de l'électricité à leur commercialisation, étaient organisés par l'État de façon intégrée et avaient l'intérêt général comme seule motivation, plutôt que le profit.

Pas un meilleur service

Malgré les publicités des fournisseurs qui tendent à donner une identité spécifique à leur produit, l'électricité ou le gaz qui circulent dans les réseaux et sont livrés aux consommateurs sont identiques pour tous. Vanter la concurrence entre les fournisseurs, c'est donc vanter la mise en concurrence pour la vente d'un produit identique. Les seules différences sont le prix, les conditions contractuelles ou l'offre de service des fournisseurs. Pas plus que sur le plan du prix, la libéralisation n'a apporté une amélioration de la qualité du service offert aux consommateurs. Comme relevé précédemment (Lire p. 79), en région de Bruxelles-Capitale, il n'y a (presque) plus de guichet pour rencontrer son fournisseur et il est difficile d'accéder à un agent du service clientèle du fournisseur par téléphone. Ce constat de carence des services des fournisseurs est également posé par Eva De Bleeker, secrétaire d'État fédérale à la Protection des consommateurs à l'échelle de l'ensemble du pays. En 2022, le Service de médiation de l'énergie a déjà enregistré 17.417 plaintes, contre 7.055 plaintes « seulement » en 2019. Les plaintes portent notamment sur « une attente interminable » pour obtenir la facture finale, sur le montant réel de cette facture finale et sur l'accessibilité du service clientèle. La secrétaire d'État précise : « Beaucoup de consommateurs se plaignent amèrement du fait qu'ils ont des difficultés à joindre leur fournisseur d'énergie ou à obtenir une réponse adéquate à leur question (...). Il est donc tout à fait frappant de remarquer que, dans le même temps, certains de ces fournisseurs d'énergie reçoivent aussi des plaintes pour pratiques commerciales trompeuses dans le cadre de la vente par téléphone ou à domicile. Comment expliquer qu'ils ne trouvent pas des employés pour répondre aux questions de leurs clients, mais bien des employés pour démarcher de nouveaux clients? » (8). Un constat qui peut d'autant moins être soupçonné d'être biaisé par une opposition idéologique au libre marché qu'il émane d'une secrétaire d'État VLD. En outre, pour les consommateurs, la multiplication des fournisseurs n'a fait que compliquer leur relation à leur fournisseur. Tout cela a également engendré d'importants coûts systémiques, in fine à charge du client final : la publicité, le démarchage, le traitement administratif des changements de

sens que ne l'aurait la distinction entre la « production » de l'eau, sa distribution, sa fourniture et la mise en concurrence de sa fourniture et de sa production. En septembre 2021, la FGTB soulignait que : « La libéralisation du secteur de l'énergie est un échec tant sur le plan du coût pour les consommateurs/consommatrices que sur celui



de la qualité du service » et indiquait que « les leçons de cet échec doivent être tirées. Il est temps d'oser ouvrir le débat sur la reprise de contrôle, par les pouvoirs publics, du secteur énergétique » (10). Ces constats sont aujourd'hui partagés par la CSC : « La vérité, c'est que nous payons aujourd'hui le choix, fait il y a vingt ans, de confier au marché capitaliste le secteur de l'énergie. Les multinationales qui dominent aujourd'hui ce

« Il est urgent que la Belgique reprenne le contrôle sur le secteur de l'énergie »

fournisseur, la multiplication d'acteurs différents faisant un même métier avec des services différents, le dédoublement de chaque dossier client entre celui du distributeur et celui du fournisseur, etc.

Pour une reprise en main publique de la production et de la fourniture d'énergie

La libéralisation du secteur du gaz et de l'électricité est une aberration économique. Elle n'a pas plus de secteur n'ont qu'un objectif: augmenter le profit pour leurs actionnaires. Fournir de l'énergie aux citoyens est pour elles un moyen de faire du profit, mais ce n'est pas leur raison d'être (pas plus que protéger leurs employés, ni la vie sur la planète). Tant que « tout allait bien » (en apparence), la majorité d'entre nous arrivait à payer, et ces multinationales ont pu faire du profit sur notre dos. Depuis la guerre, nous souffrons... et elles ont doublé leurs bénéfices! Et la réalité nous explose au visage: quand les gouverne-

⇒ ments ont privatisé l'énergie, nous avons perdu trois fois : nous avons perdu les outils publics pour assurer à tous ce qui devrait être un droit fondamental, nous avons mis notre sort entre les mains de dictateurs (saoudien, russe, etc.) et nous avons laissé l'industrie des fossiles torpiller l'urgente transition vers la sobriété et les énergies renouvelables. Le marché n'a pas marché – sauf pour nous enfumer et pour nous dépouiller. La conclusion est claire : il ne peut pas fournir les

biens essentiels. Il est urgent que la Belgique reprenne le contrôle sur le secteur de l'énergie.» (II). À ce stade, le front commun syndical ne formule toutefois que des mesures de court terme (12), à la

marge du marché libéralisé, sans proposer ni de mesure concrète visant à réaliser la reprise en main effective du secteur par les pouvoirs publics ni de rupture avec la libéralisation du secteur organisée au niveau de l'UE.

Venant d'un tout autre horizon, l'ex-PDG d'Electrabel, Jean-Pierre Hansen, n'hésite pas aujourd'hui à prôner publiquement l'application de propositions qui remettent fondamentalement en cause la libéralisation du marché. Pour l'électricité, il préconise la fixation par l'État belge d'un prix « régulé, administré, indexé et limi*té* » pour les clients résidentiels. Pour le gaz, l'imposition d'un contrat-programme prévoyant un prix plafonné à 115 % du prix de revient, sous peine d'une taxation exceptionnelle. (13). Un ballon d'essai qui, pas plus que les appels syndicaux à la « reprise en main » de la production, n'a jusqu'ici reçu de prolongement politique.

Des opportunités manquées

Pour prendre (partiellement), le relais de la production d'électricité de centrales nucléaires vétustes, la Belgique a prévu de développer considérablement la production d'énergie éolienne en mer du Nord. Pour ce faire, le gouvernement a demandé à Elia (le gestionnaire du transport de l'électricité, une structure mixte public-privé) de construire une « île énergétique » de cinq hectares dans les eaux belges, au large de la côte, afin de permettre la connexion des éoliennes marines au réseau électrique. Rien que pour cette « île », le coût devrait dépasser la barre de deux milliards d'euros (14), qui seront in fine à charge des consommateurs de gaz et d'électricité. Par contre, le gouvernement fédéral prévoit de confier le développement de la production d'électricité off-shore au secteur privé, à travers un mécanisme d'enchères pour les concessions de parcs d'éoliennes, le tout accompagné de mécanismes de subventions du prix de l'énergie

Privatisation

des bénéfices et

collectivisation

des pertes

produite qui garantiront la rentabilité des investissements privés (15). Même alors que la faillite de la libéralisation du secteur du gaz et de l'électricité est patente, le dogme néolibéral continue de

régir l'organisation du secteur. L'État prend en charge le financement des investissements et/ou la couverture des risques, le privé reçoit la propriété des investissements et les bénéfices. Il en est de même, concernant les fournisseurs, en région de Bruxelles-Capitale, à travers le développement du rôle de « fournisseur de dernier ressort » (Lire p. 76) de l'intercommunale Sibelga. Celle-ci se voit confier un rôle grandissant dans la fourniture, mais... limité aux clients en défaut de paiement auprès des fournisseurs commerciaux. La Région « soulage » ainsi les fournisseurs privés en leur évitant l'accumulation d'impayés et les pénibles démarches pour obtenir les fermetures des compteurs. Les bons payeurs restent dans le seul giron des fournisseurs privés tandis que les mauvais payeurs sont transférés à charge de l'intercommunale publique. Nouvel exemple de privatisation des bénéfices et de collectivisation des pertes.

Dans une récente carte blanche, notamment signée par le Collectif solidarité contre l'exclusion, différents acteurs sociaux indiquaient que « L'État doit reprendre en main non seulement la régulation des prix du gaz et de l'électricité pour les ménages, mais encore la fourniture et la production de l'électricité, ainsi que la programmation des achats de gaz sur les marchés mondiaux. L'accès à ces biens stratégiques et essentiels, tant pour les ménages que pour les objectifs de réduction de la production de CO2, ne peut être laissé aux mains

des multinationales et à leur logique de profit. À tout le moins le développement d'une production et d'une fourniture d'électricité par les pouvoirs publics devrait être initié à brève échéance. Ainsi que la création d'un fournisseur public, avec contrôle citoyen, qui fournirait les bâtiments publics ainsi que les citoyens et les PME qui le souhaitent, avec comme objectif le bien-être et la transition écologique socialement juste. » (16). Cet appel recevra-t-il un écho?

(I) Jacques Nikonoff, « Déréglementation de l'énergie : de l'idéologie à la réalité », Journal du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, n°51, nov. 2005, p.39.

- (2) Commission européenne, MEMO/07/361, 19.09.07
- (3) Claude Adriaenssens, « Pour un fournisseur public exclusif », in *Revue Politique*, n°53, 5.02.08
- (4) Jean-Pierre Hansen : « L'Europe regarde l'électricité comme elle regarde un tube de dentifrice », interview par Xavier Counasse, in *Le Soir*, 03.09.22
- (5) Aurélien Bernier, « Prix de l'énergie, une folie organisée », in *Monde diplomatique*, novembre 2021.
- (6) CREG, « Étude sur l'impact de la persistance de prix élevés sur les marchés de gros du gaz et de l'électricité ((F)2442) », 31 .08.22
- (7) CREG, Communiqué de presse du 13.09.22.
- (8) Eric Steffens (VRT), « Eva De Bleeker pose un ultimatum aux fournisseurs d'énergie pour une information plus claire aux consommateurs », 16.10.22
- (9) Interview par Xavier Counasse, ibid, in *Le Soir*, 03.09.22
- (10) FGTB, « La flambée des prix de l'énergie doit être maîtrisée », 17.09.21
- (II) Felipe Van Keirsbilck, Secrétaire général de la CNE, *Le droit de l'employé*, septembre 2022.
- (12) FGTB, « Les syndicats avancent 17 mesures contre la crise énergétique », 9.09.22
- (13) Jean-Pierre Hansen, ibid.
- (14) Jean-François Munster, « Une île pour favoriser la transition énergétique », in Le Soir, 3.10.22
- (15) Tinne Van der Straeten, ministre de l'Energie, « Consultation publique sur l'appel d'offres éolien *offshore* pour la Zone Princesse Elisabeth », 19.01.22
- (16) Coordination Gaz-Electricité-Eau, Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Énergie, Fédération des Services Sociaux, Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, Equipes Populaires Bruxelles, Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, CSC Bruxelloise, « Carte-blanche : Énergie des mesures trop timides », Le Soir, 7.09.22

Femmage: Irène Kaufer, notre sorcière tant aimée

Une personnalité importante vient de disparaître alors qu'elle avait encore tant à dire et à faire dans les nombreux domaines qui l'animaient et dont le féminisme était une dimension permanente.

Yves Martens (CSCE)

ertaines personnes qui ne connaissaient pas bien Irène Kaufer ont pu être rebutées par un abord parfois rude, ses opinions affirmées et sa manière incisive de les asséner. Au point parfois de la qualifier de sorcière. Ces personnes ignoraient deux choses. D'abord, le terme, loin de lui déplaire, renvoyait à une célèbre chanson d'Anne Sylvestre dont l'œuvre était d'une importance considérable pour Irène. Au point qu'elle fit partie du groupe « Pour un concert d'Anne Sylvestre à Bruxelles » qui réussit à la faire revenir dans notre capitale le 11 octobre 2014. Le groupe avait failli récidiver mais le concert prévu le 12 septembre 2020 fut reporté à cause de ce fichu Covid, puis définitivement annulé. la chanteuse nous ayant quittés peu après. L'autre caractéristique d'Irène qu'ignoraient ceux qui n'allaient pas plus loin que le premier contact, c'est qu'elle pouvait être mordante avec ses ami.e.s également. Pas de langue de bois, pas de brosse à reluire. Ce qui fait que lorsqu'elle vous adressait un « compliment », il avait un prix inégalable. Et qu'elle avait un malin plaisir à s'affubler elle-même du nom de sorcière mais, une sorcière vraiment pas comme les autres!

Mais Irène n'était pas que franche. C'était d'abord et avant tout un esprit libre. Pas de chapelle, pas de dogme. Elle se trouvait souvent là où on ne l'attendait pas. Avec une vraie culture du débat. LE féminisme, elle savait

bien que ça n'existait pas. Comme LA gauche. Ou LE syndicalisme. Tous ces mouvements sont divers et riches de leur diversité. Mais, même quand on sait cela, Irène était sur-

Irène était
d'abord
et avant tout
un esprit libre



Un signet pour marquer les pages de nos lectures comme elle a marqué notre parcours humain et militant.

prenante. Ce n'est pas pour rien que, outre sa contribution permanente à la revue féministe *Axelle*, elle a fourni de nombreuses contributions du type « Chroniques », par exemple dans *Politique* (Café Carabosse) ou « Humeurs » dont elle était pour notre revue *Ensemble* !l'une des partenaires régulières. Elle a aussi écrit des chansons et des livres.

Ce femmage (oui oui on a féminisé le mot hommage) peut sembler un peu

> anecdotique. C'est vrai. Mais c'est voulu. Pour parler d'une compagne de route, l'aspect sec de l'article nécrologique, de la biographie ne nous inspirait pas. Il n'aurait pas été per

tinent non plus de lâcher la bride à nos émotions. Et puis, surtout, avec Valérie Lootvoet, directrice de l'Université des Femmes, nous avions, il y a trois ans, dressé le portrait de militante d'Irène. Si vous voulez mieux connaître son parcours atypique, comment elle s'est construite et quels ont été ses engagements, nous vous invitons à relire ces neuf pages que nous lui avions consacrées dans *Ensemble !* n° 100. (Interview disponible sur notre site Internet).

Ses amies ont eu la bonne idée, au sortir des funérailles, de nous remettre la traditionnelle carte souvenir sous forme d'un signet. Nous pourrons marquer les pages de nos lectures comme elle a marqué notre parcours humain et militant...



Une sorcière vraiment pas comme les autres!

Zuid-Europese lidstaten willen Europese energiemarkt hervormen

Samen, c'est Ensemble en néerlandais. Une rubrique pour parler du social dans la langue de Vondel. Nous résumons cette fois un article dont la version intégrale est sur le site Apache.

Paul Vanlerberghe (CSCE)

egen het systeem voor energieprijzen van de Europese Commissie, gebaseerd op het principe dat de duurste productie de prijs zet voor alle leveringen, kwam al vanaf midden 2021 serieuze tegenstand. Met name de Zuid-Europese lidstaten, die de overgrote meerderheid van hun elektriciteit heel goedkoop produceren, waren gedwongen de dure Europese prijzen te volgen. Met als gevolg ook bij hen onnodig dure elektriciteit. De Spaanse en de Portugese overheid trokken in september-oktober van 2021 met een gezamenlijk voorstel naar de Europese Commissie. Ze vroegen om de elektriciteitsprijs niet langer te baseren op het Marginal Pricing System, waarbij de prijs verbonden was aan de toen reeds uit de pan swingende gasprijs (dat was zeven maanden voor de invasie van Oekraïne). Het argument van beide landen was dat zij de overgrote meerderheid van hun elektriciteit produceren op basis van zon, wind en kernenergie, met een zeer goedkope kostenbasis, die nauwelijks verhoogd is de voorbije maanden. Het antwoord van de Europese Commissie kwam snel, helder en duidelijk: « Neen ». (...)

Zes maanden later kwam de wind ook uit een andere richting. Op 24 en 25 maart 2022 kwam de Europese Raad samen onder toenemende druk van sommige lidstaten tegen de Europese regelgeving inzake energie. De Raad besloot dat « uitzonderingen zijn toegestaan » en vroeg « aan de Europese Commissie om de voorstellen en vragen van lidstaten dringend te beoordelen en beslissingen te nemen ». Klare taal. Maar

de Europese Commissie handelt dit soort dingen op haar manier af : traag en zonder een duidelijke richting in te slaan

De Iberische uitzondering

Een maand na die Europese Raad stonden Spanje en Portugal opnieuw aan de deur van de Europese Commissie, ditmaal met een tot in alle details uitgewerkt voorstel. En met een wettelijke stok achter de deur : dit is het of we stappen uit het systeem. (...) Spanje en Portugal stelden voor

Oit is wat men

« de Iberische

uitzondering »

noemt

om hun reserves te gebruiken om de elektriciteitscentrales die op gas draaien een subsidie te geven waardoor ze goedkopere elektriciteit kunnen aanbieden aan de markt. En ze gingen verplichten en erop toezien dat die subsidie ook zou resulteren in een verlaging van de prijs die de gascentrales vragen. Heel concreet: het gas dat deze elektriciteitscentrales gebruiken mag slechts aan 40 euro per megawattuur aangerekend worden, en de Spaanse en Portugese overheden, zullen het verschil met de marktprijs bijleggen.

Op 8 juni keurt de Europese Commissie het voorstel goed. Voor één jaar slechts, tot eind mei 2023. Twee dagen later, op 10 juni, trad de wet in Spanje in werking (en in Portugal

op gelijkaardige wijze). Enkele dagen later daalden de elektriciteitsprijzen op de Iberische beurzen van 227 euro per megawattuur tot 162 euro eind juni. Op dit ogenblik stabiliseren ze rond 234 euro per megawattuur. Geen ferme daling meer, maar in alle geval is de stijging zoals België en andere Europese landen die sinds juni kenden in Spanje en Portugal vermeden. Dit is wat men sindsdien « de Iberische uitzondering » noemt. (...)

De Grieken komen

Op de Europese Raad van 26 juli 2022 kwam de Griekse premier Kyriakos Mitsotakis (Néa Dimokratía) met een nieuw voorstel om de werking van de Europese energiemarkten te verbeteren, te corrigeren. Hij wou vooral afstappen van de band tussen elektriciteitsprijs en de gasprijs op de beurzen, een band die zo catastrofaal is voor de bevolking van de Zuid-Europese landen. Mitsotakis stelde voor om de prijszetting van elektriciteit in twee snijden: enerzijds de kost gebaseerd op de hernieuwbare, nucleaire elektriciteitsproductie en via waterkrachtcentrales, en anderzijds de (dure) prijs van elektriciteit gebaseerd op fossiele brandstof, zeg maar gas. Vervolgens zou de elektriciteitsprijs gebaseerd moeten worden op een gemiddelde van die twee prijzen, een ingewikkelde oefening. (...) Hoe reageerde de Europese Commissie op dit voorstel? « We zullen het bekijken en tegen oktober een studie erover voorbereiden, en misschien komt er volgend jaar een wetgevend initiatief. » Dit is codetaal voor: « We laten u sudderen tot volgend jaar. Laat uw bevolking maar afzien onder het huidige stelsel. » (...) □

Le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, c'est...

Créé en 1996, le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion : emploi et revenus pour tous (asbl) associe des personnes, des associations et des acteurs syndicaux (dont la CSC-Bruxelles, la FGTB Bruxelles et la CNE) unissant leurs forces pour lutter contre l'exclusion.

Notre préoccupation centrale : renforcer un réseau entre associations, syndicats et citoyens pour analyser, dénoncer et combattre ensemble les mécanismes économiques, sociaux, politiques qui produisent l'exclusion sociale.

Le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion publie depuis sa création un journal quadrimestriel et s'est particulièrement impliqué ces dernières années dans la défense du droit à l'aide sociale et au chômage.

Titres services : une domesticite subsidiee





Plusieurs campagnes sont en cours :

- > Activation des chômeurs : www.stopchasseauxchomeurs.be
- ▶ Pour des CPAS conformes à la dignité humaine: www.asbl-csce.be

Si vous souhaitez contribuer à la réussite de nos actions vous pouvez :

- Vous impliquer dans la vie de l'asbl en collaborant au journal, aux actions.
- Devenir membre et soutenir ainsi pleinement le Collectif (et par là même recevoir le journal).

www.ensemble.be



SOUTENEZ- NOUS!

Abonnez-vous à Ensemble!

- → 15 euros/an : travailleurs
- ▶ 8 euros/an : sans-emploi, étudiants et pensionnés
- > 30 euros/an: organisations
- ➤ Abonnements groupés : contactez notre secrétariat 02/535 93 50



Adhérez au Collectif

Vous recevrez le journal et les invitations à nos assemblées générales.

- → 30 euros/an : travailleurs
- > 15 euros/an : sans-emploi, étudiants et pensionnés
- ▶ 60 euros/an : organisations
- > 30 euros/an: petites organisations ou organisations de sans-emploi

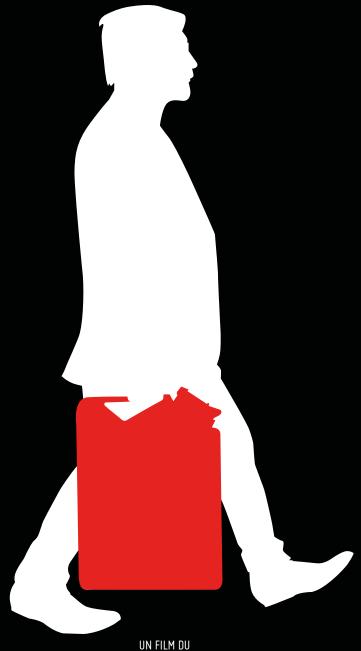
Numéro de compte au nom du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion: BE77 0688 9229 4842 (BIC GKCCBEBB).

Ajouter en communication: ABO (suivi de l'adresse à laquelle il faut envoyer la revue) ou COTIS, suivant votre choix.

Merci à tou(te)s pour votre soutien! EKLEKTIK PRODUCTIONS PRÉSENTE

en marche

histoire de l'homme-machine



COLLECTIF 1CHAT1CHAT

RÉALISÉ PAR ALAIN ELOY, PIERRE LORQUET, LUC MALGHEM, SABINE RINGELHEIM ET PIERRE SCHONBRODT AVEC ALAIN ELOY, CATHERINE SALÉE, JEAN-BENOIT UGEUX, ISABELLE DE BRUYNE, LIVIA DUFOIX, FARA ISMAILI SYLVIE LANDUYT, FRÉDÉRIC LUBANSU, AURÉLIEN RINGELHEIM, SABINE RINGELHEIM, EDGAR SZOC, GUILLAUME VIENNE, MÉLANIE ZUCCONI MIGUEL BENASAYAG. DOMINIQUE MEDA. ANTOINETTE ROUVROY. **ISABELLE STENGERS** LES INTERVENTIONS DE AVEC AVEC ZOROBABEL **EKLEKTIK** ET LE GSARA EN PARTENARIAT AVEC LE CENTRE ΕN COPRODUCTION FÉDÉRATION CINÉMA WALLONIE-BRUXELLES ET DU SERVICE EMPLOI-CHÔMAGE L'AIDE DU CENTRE DU DE LA











