

La formation souffre du contrôle des chômeurs

Après 5 années d'application du plan de contrôle des chômeurs, au-delà des sanctions directes pour les individus au chômage, une série de conséquences secondaires s'abattent par effet domino sur divers secteurs de la société belge, au sein du monde du travail comme de l'aide sociale. Nous avons voulu réaliser un coup de projecteur sur un autre maillon de la chaîne, le secteur de la formation en Belgique.

Comme cela était prévisible dès le départ, si le fait de forcer les gens à s'agiter dans tous les sens a une conséquence appréciable sur la mise en concurrence des travailleurs entre eux et des travailleurs avec les prétendants au travail, il a aussi un effet sur la qualité du travail des professionnels de la formation.

Dans la précipitation, les chômeurs se retrouvent parfois inscrits à des

LES PROFESSIONNELS DE LA FORMATION SONT AUSSI CONCERNÉS PAR LE PLAN DE CONTRÔLE DES CHÔMEURS: LE PUBLIC DÉMOTIVÉ, LES CHOIX DE FORMATION ERRONÉS, UNE CHARGE ADMINISTRATIVE NOUVELLE ONT TRANSFORMÉ LE TRAVAIL D'UN SECTEUR À QUI L'ON N'A RIEN DEMANDÉ.

Propos recueillis par
Gérald Hanotiaux

formations non adaptées à leur profil, ou ne les intéressant pas réellement. Par ailleurs, les demandes envers les travailleurs sociaux des organismes de formation représentent des changements en termes de volume de travail mais également en termes de contenu, souvent orienté vers les exigences irrationnelles de l'ONEm.

FORMER OU AIDER

Comme l'expose la FeBISP (Fédération Bruxelloise des organismes

d'Insertion Socio-Professionnelle), dans une note récente (cf. page 42), "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. Les conseillers des missions locales constatent un glissement de leur fonction: ils ont le sentiment de devenir des écrivains publics de

l'emploi, cantonnés à la rédaction "à la chaîne" de CV, de lettres de candidature suite aux contenus des contrats ONEm ou des CPP et au relais des agents des antennes d'Actiris." ❶

Afin d'illustrer le problème, nous avons pu discuter avec les travailleurs d'un maillon plus qu'important de la formation en Région bruxelloise, l'alphabétisation, dont le public est forcément parmi les plus fragilisés socialement. →



→ Le Collectif Alpha est composé de trois centres de formation, avec pour chaque lieu un service d'accueil qui reçoit les gens en première ligne et effectue le travail administratif pour Actiris, Bruxelles-Formation, etc., ainsi que le suivi de l'insertion socioprofessionnelle (ISP). Chaque centre de formation travaille avec 200-250 personnes par jour, dont une partie ont des contrats de formation. Par rapport à d'autres lieux, le Collectif n'est pas un centre spécifiquement ISP. Voici une petite sélection de témoignages de ces travailleurs sociaux.

MODIFICATION DE LA QUANTITÉ DE TRAVAIL

Une part importante des tâches assurées par les travailleurs sociaux du Collectif Alpha consiste en l'accueil des personnes, mais aujourd'hui la nature du travail principal a changé. Une travailleuse expose : "J'ai un horaire de 32 heures par semaine et plus de 50 % de ce temps est à présent consacré à de l'administratif. Il y a énormément de documents à compléter pour les syndicats, pour Actiris ou pour l'ONEm, mais en plus de tous ces documents, il y a à présent une série invraisemblable de courriers à faire pour les gens. Ils subissent d'énormes pressions et, forcément vu notre public, ils ne comprennent pas toujours ce qu'on leur envoie. Alors qu'ils sont en processus d'alphabétisation, ils doivent se constituer des dossiers avec des preuves de recherche d'emploi, des lettres de sollicitation. C'est nous qui devons constituer ces dossiers avec eux".

Un autre travailleur poursuit : "Oui, les gens subissent de plus en plus de pressions de l'ONEm, ou même d'ailleurs des CPAS. Parfois les gens viennent nous voir car ils ne reçoivent plus leurs allocations de chômage, nous devons alors enquêter auprès des syndicats, de l'ONEm, et cela prend énormément de temps. Nous n'arrivons parfois pas à joindre ces organismes pendant plusieurs jours, et les réponses prennent parfois plusieurs semaines à arriver. Pendant ce

temps la personne est sans revenu, comment voulez-vous qu'elle se consacre à sa formation ? Ensuite les personnes passent au contrôle et alors qu'elles pensaient disposer d'un accompagnement lors de celui-ci, il n'y en a aucun. Du fait qu'ils sont analphabètes, l'ONEm leur fait signer des documents sans qu'ils ne sachent ce qui y est inscrit. C'est bien entendu scandaleux. Ensuite, le travail de suivi du 'contrat' signé avec l'ONEm nous incombe également. J'ai ici sous les yeux un exemple de contrat d'un monsieur qui a été convoqué au contrôle. Je lui avais fait une attestation selon laquelle il suivait les cours ici, et voilà avec quoi il est revenu : un contrat avec toutes ces choses à faire, pour lesquelles je vais devoir travailler avec lui".

“ JE DOIS, JE DOIS, JE DOIS... MAIS JE DOIS QUOI ? ”

MODIFICATION DE LA QUALITÉ DU TRAVAIL

Lorsque les gens doivent s'agiter sous peine de perdre les moyens de subvenir aux besoins primaires tels que le logement et la nourriture, forcément ils s'agitent. En conséquence, les travailleurs ont constaté des modifications dans les motivations des personnes se présentant au Collectif Alpha. "Dans l'évolution du type de population, il y a de plus en plus de gens qui viennent en formation parce qu'ils sont obligés. Ils se sentent obligés. Il ne s'agit plus d'une démarche volontaire et on voit de plus en plus de jeunes qui ne viennent que pour ça. Et le phénomène est sans doute encore nettement plus marqué dans d'autres domaines de formation, où les gens s'inscrivent puis ne viennent pas, ou alors juste le premier jour. Nous avons constaté dans nos statistiques que nous

avons plus de chômeurs complets indemnisés qu'avant, ainsi que davantage de personnes engagées par contrainte dans un processus de contrat avec Bruxelles-Formation, pour que leur démarche soit reconnue par les organismes de chômage. Les gens sont en recherche de justificatifs de leurs activités, et de dispenses. Certains viennent aussi parce que suivre une formation est inscrit dans leur contrat de sanction rédigé par le contrôleur".

Une travailleuse sociale de Molenbeek poursuit : "Un exemple qui fut extrêmement clair pour nous eut lieu dans un groupe de Belges francophones en formation. Avant, elles venaient deux ou trois fois par semaine mais il y a eu une

telle pression sur ces personnes qu'elles se sont mises à courir, absolument n'importe où, dans tous les sens. Cela me donnait vraiment l'impression de poules auxquelles on aurait coupé la tête et qui couraient dans le désordre, sans but. Je dois je dois je dois... Mais je dois quoi ? Et finalement elles ne venaient plus au cours, c'est à ce moment-là que j'ai vraiment été interpellée par ce qui se passait".

Dans une autre commune bruxelloise : "J'ai un exemple concret d'une dame qui n'avait pas de contrat de formation. Le syndicat lui a demandé le contrat de formation, j'écris donc un courrier en disant qu'on n'a pas contractualisé sa formation mais qu'elle suit bien les cours. Eh bien maintenant elle est obligée de faire des travaux en ALE (Agence Locale pour l'Emploi) en plus de ses cours. Je ne sais pas comment cette dame s'en sort

au quotidien, mais en tout cas au cours elle n'avance pas car elle est toujours occupée à courir dans tous les sens ! C'est comme si les gens ne savaient pas de quoi ils ont besoin. Ce sont des gens, avec toutes leurs difficultés, capables d'élever une famille, de suivre leurs cours, etc. Je suis souvent pleine d'admiration face à leur volonté d'apprendre à lire et écrire malgré leur situation. Ce système est totalement infantilisant et destructurant".

ENRÔLÉS DANS LE PROCESSUS DE CONTRÔLE

Alors que ces travailleurs sociaux ne sont nullement mandatés pour ce rôle, ils doivent se renseigner sur les procédures administratives mises en place par l'ONEm. Au sujet du plan de contrôle : "On l'apprend au fur et à mesure selon les situations. On cherche, on tombe sur un texte et on le lit pour voir ce qu'il en est. J'essaie d'avoir un maximum d'information mais connaître toutes les règles de l'organisme de paiement, d'Actiris et de l'ONEm, je ne peux pas, ce n'est pas possible. Suivant la situation j'essaie de suivre la règle, mais on se rend compte que c'est adaptable suivant les cas, parfois même suivant les communes. Même dans deux bureaux du même syndicat on va nous donner des positions différentes. On ne s'y retrouve pas et on n'a pas le temps de tout comprendre".

Un travailleur illustre bien le rôle prépondérant de la peur dans le fonctionnement de ce système de contrôle, ainsi que les volontés de transformation progressive de tous les secteurs de la société en serveurs du système de l'État social actif. "De manière générale, dès qu'il y a un lien à faire avec l'ONEm, c'est le stress ! Ils ne comprennent pas le papier, mais il ne faut pas croire que les gens sont ignorants de tout, ils savent bien ce que l'ONEm veut faire d'eux. Ils comprennent assez justement que ça ne sert pas à grand-

chose, si ce n'est à satisfaire les statistiques de l'administration et sûrement pas leur situation et leur projet personnel qui est, rappelons-le, d'apprendre dans un premier temps le français pour trouver un emploi ou une formation. Il n'y a souvent carrément aucune logique de continuité, parfois même le facilitateur demande à la personne ce qu'elle fait là. C'est du pur bureaucratisme administratif, personne ne sait pourquoi il faut le faire, mais ils le font. Et en ce qui concerne notre travail, même si on ne veut pas le contrôle social, si on ne veut pas de ce système, nous sommes soumis à des éléments extérieurs, des décisions qui nous dépassent et nous intègrent malgré notre volonté dans le processus. Quand ça touche à l'argent et aux moyens de subsistance, on ne peut pas se permettre de ne pas prendre une décision, qu'on essaie d'être la plus juste. Il nous arrive de conseiller aux gens d'accomplir des actes totalement absurdes,

car on sait que les conséquences peuvent être lourdes".

DU RESPECT S'IL-VOUS-PLAÎT

Par ces quelques paroles de travailleurs de terrain, nous constatons qu'avec sa politique le gouvernement déstructure en chaîne tous les secteurs de la société. Sans aucune consultation des acteurs de première ligne sur les conséquences prévisibles pour leur travail et les personnes qui en bénéficient. Le mépris est total. Le sentiment est très net pour ces acteurs de formation de ne pas être reconnu comme professionnel dans ce secteur. Cela donne l'impression aux travailleurs que les autorités n'accordent aucune confiance en la qualité du travail, qui est pourtant bien réelle.

Laissons les mots de conclusion aux coordinatrices du Collectif Alpha: "Notre revendication principale, elle est propre à notre public: que le temps d'apprentissage soit

respecté! C'est extrêmement important. On n'évolue pas en Alpha comme on évolue en formation post-universitaire de trois mois. Si on a la chance que les gens puissent rentrer dans ce parcours, on doit leur laisser le temps d'évoluer à leur rythme et dans de bonnes conditions. On ne peut demander à des gens qui sont en formation intensive de s'agiter par ailleurs. Avec ce système, c'est toute la société belge qui est tirée vers le bas. Rien que le fait d'avoir une relation contractuelle avec des gens qui ont difficilement accès à l'écriture et à la lecture, c'est vraiment inacceptable.

Par ailleurs, nous avons relevé un constat: finalement les gens qui sont dans cette situation et sont en formation sont encore relativement bien protégés par rapport à d'autres personnes qui ne sont pas en formation, parce qu'elles bénéficient du support des équipes d'accueil. Mais il est très clair que c'est

ce public-là, déjà plus fragile, qui se trouve en situation de précarité accrue. Nous avons l'impression de devoir rappeler au gouvernement que nous sommes loin d'être en situation de plein emploi, où tout le monde aurait sa place dans un système qui valorise le travail. Dans une situation comme la nôtre, on ne peut imaginer un tel rouleau compresseur, une telle machinerie de l'exclusion à l'attention des plus faibles de notre société. C'est vraiment inenvisageable, et pourtant ça a lieu, presque sans que personne ne réagisse". ■

① '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, mars 2009, p.11.

② Les éléments et propos reproduits ici ont été recueillis auprès d'Ann Ressler et d'Anne Loontjens, coordinatrices du Collectif Alpha et des travailleurs sociaux responsables de l'accueil et de la guidance: Sandra Sdao à Forest, Dominic Lauthe et Sandrine Francotte à Molenbeek et Claude Fievez à Saint-Gilles.

