

Sur le terrain de l'exclusion du chômage

1/AGNÈS RAMAEKERS, RESPONSABLE DE LA 'CELLULE DISPO' DE LA FGTB DE LIÈGE, EXPOSE LES OBSERVATIONS DE TERRAIN DE SA CELLULE D'ACCOMPAGNATEURS SYNDICAUX LORS DES CONTRÔLES DANS LA CITÉ ARDENTE.

► **CSCE.** Pourriez-vous exposer l'évolution de votre travail syndical depuis l'entrée en vigueur de la loi de contrôle?

AGNÈS RAMAEKERS. Je suis à ce poste depuis septembre 2004, au moment où cette mesure venait d'être votée. Nous avons vécu une période floue de mise en place du travail et d'organisation du service, durant laquelle il a fallu jauger les besoins et réfléchir aux meilleures aides possibles. Dans un premier temps, nous avons mis en place des séances d'information collectives, ensuite nous nous sommes lancés dans la défense syndicale proprement dite, par la préparation des dossiers avec les chômeurs selon leur situation personnelle. Lors de l'entrée en vigueur de la loi, le tâtonnement était palpable des deux côtés, l'ONEm prenant le temps de décider de la ligne de conduite, de la manière de contrôler et de la sévérité à mettre en place. L'application s'est faite ensuite par les équipes de contrôleurs, toujours avec la subjectivité qui leur est propre, car ce sont aussi des êtres humains fonctionnant tous différemment, malgré des bases communes de travail. Avec le temps nous constatons une sévérité accrue et une application de plus en plus stricte de la loi.

LE CSCE EST PARTI, DANS DIFFÉRENTES VILLES DE WALLONIE, À LA RENCONTRE DE TRAVAILLEURS SYNDICAUX EN CONTACT QUOTIDIEN AVEC LES CHÔMEURS SUBISSANT LE PLAN DE CONTRÔLE DE LEUR COMPORTEMENT DE RECHERCHE D'EMPLOI.

/ Propos recueillis par **Gérald Hanotiaux,**
CSCE



► **CSCE.** Pourriez-vous détailler cet accroissement de la sévérité?

A.R. Les personnes passent

une première fois en procédure à l'ONEm, mais ensuite elles repassent régulièrement dans de nouvelles procédures identiques,

puisque'il n'y a pas plus d'emploi et qu'elles sont donc toujours au chômage. Avec le temps, plus elles se retrouvent devant les contrô- ➔

→ leurs, plus elles sont sanctionnées rapidement. Le processus ne change pas, il s'agit toujours de la procédure d'entretiens en trois temps, mais l'ONEm est de plus en plus exigeant, réclamant toujours plus de recherche d'emploi. Par ailleurs, la sévérité se vérifie dans tous les autres secteurs de l'ONEm. Par exemple, lorsque nous travaillons sur la reconnaissance des problèmes de santé des chômeurs, ceux-ci sont de moins en moins acceptés par les médecins contrôle de l'ONEm. Les chômeurs qui baissent les bras sont toujours plus nombreux, certains ne se présentent même plus aux derniers entretiens. Ils s'arrangent pour trouver une autre solution, vont voir le CPAS qui n'est pas toujours apte à les aider, ensuite ils se mettent à la charge de quelqu'un ou disparaissent dans la nature. Nous ne savons alors pas ce qu'ils deviennent. Nous sommes face à un entonnoir à pauvreté.

► **CSCE. Si nous projetons vos propos dans le futur, en imaginant que cette formule de contrôle s'étende sur vingt ans, il ne restera en bout de processus qu'un petit groupe de très débrouillards.**

A.R. Oui. Tous les autres seront exclus. Même si les mots sont durs, il s'agit d'une sorte d'écrémage progressif. Certains trouvent les ficelles pour s'en sortir lors du contrôle ou trouver le rare travail ou la rare formation les tenant à l'abri pour un temps, les autres sont totalement largués socialement. Cette situation révèle le problème basique de cette loi : quand les gens viennent vers nous et sont contrôlés, il est trop tard. Soit ils ont juste besoin d'un petit coup de pouce et on les remet sur les rails en les aidant ponctuellement, soit ils sont hyper-largués et face à leur situation, nous sommes démunis. Nous ne sommes pas des assistants sociaux. Nous vérifions ici absolument tout ce qui a été soulevé avant que la loi ne passe, par les associations, les organisations syndicales, etc. Ce qui arrive est donc volontaire, nous savons

que les plus faibles morfleraient. Il faut le répéter : pour beaucoup de précaires, leur demander de trouver du travail est comme leur demander de fabriquer une fusée et d'aller seuls sur la lune.

2/LES ACCOMPAGNEURS SYNDICAUX DE LA CSC DE CHARLEROI NOUS EXPOSENT LA SITUATION DANS CETTE VILLE DE WALLONIE OÙ LA PRÉCARITÉ EST PARTICULIÈREMENT PRÉSENTE.

► **CSCE. Quel aspect vous semble le plus problématique dans la manière dont se passe le contrôle de disponibilité au bureau de l'ONEm de Charleroi?**

STÉPHANE. Le point le plus problématique est sans conteste l'arbitraire le plus total dans le traitement des dossiers. Notre demande est d'objectiver ce qui constitue une preuve valable de recherche d'emploi et ce qui n'en constitue pas, car les gens sont totalement perdus dans les disparités d'injonctions des contrôleurs. Par ailleurs, on ressent nettement la volonté de trouver absolument un motif d'exclusion. Si une personne arrive avec ses quatre preuves par mois, demandées dans le contrat signé, le contrôleur ergotera et cherchera un prétexte. S'il s'agit de "candidatures spontanées", il réclamera des "réponses à des offres d'emploi", ce qui n'était pas précisé au préalable. Les gens sont également perdus dans les injonctions contradictoires de l'ONEm et du Forem. Ce dernier organisme, dont la préoccupation est que la personne trouve un emploi, incitera le chômeur à faire des candidatures hors profil, s'il manque un permis de conduire par exemple. Par la suite, si le contrôleur ONEm cherche à sanctionner à tout prix, il décomptera ces candidatures du dossier assemblé par le chômeur, prétendant carrément que celui-ci le prend pour un idiot. L'ONEm ne demande pas de trouver, mais de chercher de l'emploi, et de la manière dont il le décide. Le sentiment de suspicion est toujours présent.

CÉCILE. L'acharnement est évident. Certains contrôleurs reportent la décision, le temps d'éplucher le dossier en prenant contact avec les employeurs pour vérifier les preuves. Ils se basent alors uniquement sur la parole de ces derniers, qui reçoivent bien entendu énormément de candidatures et ont autre chose à faire que de suivre ces questions de contrôle. Par ailleurs, l'ONEm reproche parfois de ne pas avoir suffisamment de réponses des employeurs, alors qu'il est pourtant évident que la réponse ou non ne dépend pas de la volonté du chômeur. Nous sommes face à des méthodes sans aucune base méthodologique pertinente.

► **CSCE. Vous évoquez des exemples de contrats établis après un premier avis négatif, mais faites-vous des accompagnements lors du premier entretien de contrôle?**

S. Très rarement. Vu le nombre tellement important de convocations à l'ONEm, il nous est devenu impossible d'accompagner tout le monde. Les contrôleurs sont au nombre de vingt-deux, et chacun planifie un maximum de convocations. Auparavant chaque personne disposait d'une demi-heure, aujourd'hui l'ONEm leur demande de convoquer tous les quarts d'heure. **C.** Certains contrôleurs bâclent leurs rapports : "*nom, prénom, assez ou non de preuves, contrat et au revoir*". Il y a également de l'overbooking, si la loi stipule que le chômeur ne peut demander un report de l'entretien le jour même, eux reportent sans cesse. La personne part après avoir attendu parfois très longtemps, et si elle avait un très bon dossier pour les douze mois couverts par le contrôle, elle devra parfois compléter son dossier pour le mois supplémentaire entre le report et la nouvelle convocation. Ici aussi certains contrôleurs exigent ce complément de dossier, d'autres pas.

► **CSCE. Selon vous, la procédure de contrôle s'aggrave avec le temps?**

S. Tout à fait! Maintenant que les gens reviennent en seconde ou troisième procédure, les contrôleurs sont de plus en plus exigeants. Lors du nouveau premier entretien, il faut quatre preuves par mois depuis le précédent contrôle, même en cas d'avis positif dans le passé. Il est carrément noté dans les rapports d'entretiens positifs qu'à la nouvelle convocation future, il faudra au premier entretien quatre preuves mensuelles. Il s'agit donc d'une espèce de contrat permanent.

C. L'aggravation est constante, à tous les niveaux, avec des conséquences dramatiques. Certains exclus se dirigent vers les CPAS, dont les budgets sont limités, d'autres travaillent au noir, sans parler d'autres méthodes de survie, notamment dangereuses pour la communauté comme la délinquance. Au début de la procédure, lors des contrôles pour les moins de 30 ans, j'ai rencontré plusieurs femmes avec enfants qui se prostituaient tout en étant au chômage. D'autres me disent souvent que quand elles ne pourront plus élever leurs enfants, elles pensent devoir passer à ce type de survie. Nous en sommes là.

3/VINCENT DE RAEVE, ACCOMPAGNEUR SYNDICAL À LA FGTB D'ARLON, NOUS PARLE DE SON EXPÉRIENCE DE TERRAIN AVEC LES CHÔMEURS SANCTIONNÉS SUR BASE DE L'ARTICLE 70.

► **CSCE: Cet article permet à l'ONEm de donner l'ordre à l'organisme de paiement de cesser l'octroi des allocations de chômage à un chômeur absent à une convocation, envoyée d'abord par un premier courrier simple, suivi d'un second par lettre recommandée. L'ONEm envoie-t-il un document au chômeur, l'informant de la suspension de son droit aux allocations sur base de l'article 70?**

VINCENT DE RAEVE: Théoriquement oui, mais s'il n'a pas reçu les deux convocations

précédentes, il y a souvent peu de chance qu'il reçoive cet avis. Généralement les gens réagissent non pas en fonction de ce document, que par ailleurs parfois ils ne comprennent pas, mais simplement car les allocations n'arrivent plus. Ils sont alors dans un état de stress intense et/ou d'agressivité. Nous effectuons la recherche de l'information, signalons la personne à l'ONEm et l'y accompagnons.

► **CSCE. Quelles sont les issues envisageables à vos démarches?**

VDR. Le chômeur retrouvera son droit aux allocations, avec effet rétroactif s'il se présente dans les 30 jours de l'arrêt du paiement; après ce délai, il recouvre ses droits à partir du jour où il s'est présenté. Dans le cadre du contrôle de disponibilité, il devra alors signer d'office un contrat avec l'ONEm, comme s'il avait été évalué négativement par le contrôleur, une pratique évidemment plus que contestable. Une chose importante à réaliser par les accompagnateurs est de bien différencier le fait de "lever" un article 70 ou de le "supprimer", deux choses totalement différentes. J'essaie toujours d'explorer les possibilités de le supprimer, c'est-à-dire de prouver qu'il n'aurait pas dû avoir lieu, en jouant par exemple sur les dates auxquelles les gens ont changé d'adresse, ou encore sur le fait que la personne était en maladie.

Ce n'est pas arrivé très souvent, mais j'ai pu parfois retrouver un certificat médical dont l'ONEm disait ne pas avoir trace. De cette manière, la personne a récupéré ses allocations, avec effet rétroactif sur plusieurs mois. Il est arrivé que l'on récupère de cette façon 1.000, 2.000 ou 4.000 euros d'arriérés. On a alors l'impression de faire du bon boulot mais, à nouveau, ça pose d'importantes questions car la personne disposait donc des "ressources nécessaires" pour se faire accompagner à son entretien, pouvoir se renseigner et contacter une équipe connaissant suffisamment la législation pour fouiller un



dossier et utiliser tous les méandres administratifs de l'article 70. À côté de ces gens-là, combien viennent se présenter et ne bénéficient pas de cette aide spécifique? Combien ne se présentent jamais et sont définitivement perdus? Tout cela pose une fameuse question sur l'égalité des chances.

► **CSCE. Globalement, les cas "d'exclusions – article 70" concernent-ils tous les groupes de chômeurs ou bien voyez-vous un profil type dans le vécu des personnes touchées?**

VDR. Ça peut concerner tous les types de chômeurs et il peut

avoir mille et une raisons: un travail commencé récemment, un retard de signalement de la nouvelle adresse, etc. Par contre, les cas de dépassements du délai de 30 jours concernent les plus précarisés des chômeurs, certains se manifestent parfois un an ou deux après l'exclusion! Ils vivent donc tout ce temps sans allocations. Je ne dispose d'aucune étude pour asseoir ce que je dis, mais mon vécu est que dans une grande majorité ce sont des personnes en décrochage complet.

► **CSCE. Quand ces personnes raccrochent après ce temps,**

comment exposent-elles leur situation? A priori, il doit y avoir des dépenses récurrentes, un loyer par exemple.

VDR. Il n'y a souvent plus de loyer, elles sont sans domicile. Ce sont parfois des personnes qui entrent et sortent d'hôpital psychiatrique, qui vivent des problèmes lourds de toxicomanie, d'alcoolisme,... En fait, ces gens sont passés de l'autre côté de la barrière. Par ailleurs, certains ne se signalent jamais, pour eux l'article 70 représente une exclusion définitive. Ils sont donc perdus, personne ne sait ce qu'ils deviennent. ■