

Actiris : aider ou contrôler ?

Actiris ne change pas seulement de "paradigme", comme se plaît à le répéter Grégor Chapelle, son directeur général. Il change petit à petit de métier. D'un service public aidant les demandeurs d'emploi à trouver du travail, il évolue vers un service de contrôle des chômeurs et de recrutement au service des entreprises. L'intégration de son travail avec celui de l'ONEm, et le transfert prévu des compétences en matière de contrôle de la disponibilité active des chômeurs en sont une illustration. Son "service de conseil et recrutement" destiné aux employeurs - privés et publics - en est une autre. Depuis un an, des "conseillers en recrutement" sélectionnent les chômeurs dont le profil correspond le mieux aux besoins de l'entreprise avec laquelle Actiris a passé une convention d'"offres en centralisation". Pour chacune de ces offres d'emploi, l'Office régional de l'emploi propose 6 candidats triés sur le volet à l'employeur : un service gratuit, et sans contraintes pour l'employeur qui, de son côté, n'a évidemment aucune obligation envers les demandeurs d'emploi. La pub d'Actiris cet automne le clame avec fierté : "Actiris change l'avenir de votre entreprise." Mais est-ce bien à Actiris de présélectionner, pour les entreprises, "la crème des chômeurs"?, ainsi que le ramasse Alain, l'un des conseillers emploi d'Actiris que nous avons rencontrés. Les autres, la grande masse des 120.000 demandeurs d'emploi inscrits chez Actiris, sont de plus en plus soumis à un carrousel d'obligations absurdes et destructrices dans l'état actuel du marché du travail

TRAVAILLEURS DÉBORDÉS, CHERCHEURS D'EMPLOI EXCÉDÉS: DERRIÈRE LE VERNIS MODERNE D'ACTIRIS, SE CACHE UNE RÉALITÉ PLUS "NUANCÉE". DOSSIER.

/ Isabelle Philippon et Arnaud Lismond
CSCE

bruxellois. Ils ne savent plus où donner de la tête, entre Contrats/Construction de projet professionnel (CPP), contrôles ONEm, rédactions de lettres de motivation avec l'aide d'un travailleur du secteur associatif, et entretiens de suivi chez Actiris. Ces sans-emploi vont, pour une bonne part, alimenter le "stock" du chômage de longue durée, si pas des exclusions. Ce n'est certes pas la réalité telle qu'on l'admet chez Actiris, où l'on met en avant les évolutions à l'oeuvre, la modernisation des services, les transformations opérées

dans le but de mieux répondre aux besoins des chercheurs d'emploi - ne dites plus "demandeurs d'emploi", encore moins "chômeurs", mais bien "chercheurs d'emploi" - et, surtout, de leur fournir des "solutions".

CHOYÉS, LES JEUNES ?

Le nouveau plan "Garantie Emploi Jeunes" - ou, mieux, *Youth Guarantee* -, lui aussi particulièrement choyé par la direction d'Actiris, prétend "offrir une solution" à tout jeune demandeur d'emploi, dans les six mois de son inscription

chez Actiris. Par "solution", il ne faut - c'est évident - pas nécessairement entendre "emploi", mais bien "stage de transition" en entreprise ou encore "formation". Cible de cette "Garantie Emploi Jeunes"? Les jeunes de moins de 30 ans peu ou moyennement qualifiés. L'ouverture, positive, de nouvelles places de formation professionnelle est prévue en 2014 et 2015. Mais, à ce stade, la Garantie Emploi Jeunes se limite à l'ambition d'Actiris et du gouvernement Bruxellois de mettre au travail 1.650 jeunes bruxellois dans le



cadre de “stages de transition”, pour un coût patronal mensuel de 200 euros et une rémunération poche de 860 euros pour le jeune. À ce compte, l’employeur peut engager dix stagiaires pour le même coût que celui d’un jeune travailleur barémisé. Le jeune travaille pour une rémunération d’un tiers inférieure au barème, et la sécurité sociale perd les cotisations et finance les trois quarts de la rémunération du jeune. Le jeune aura ainsi appris à travailler... tout en restant pauvre. Tout sauf un progrès social!

HEUREUX QUI COMMUNIQUE

“*Matching* : on n’entend plus que ces mots-là dans la bouche des cadres, témoigne Nathalie ^A, qui travaille chez Actiris depuis dix ans. Ce jargon emprunté au privé (NDLR : le *matching* est l’art de présenter au candidat-employeur le meilleur candidat-travailleur possible) me hérisse. De même que le fait de nous présenter comme des “fournisseurs de solutions” aux chômeurs, alors qu’il y a moins de solutions que jamais pour résorber le chômage.”

C’est que, à défaut de pouvoir réellement infléchir la courbe du chômage, la direction d’Actiris soigne sa communication et modernise son vocabulaire. Terminé, l’“accompagnement” stérile du chômeur. Désormais, on l’outille, “on le rapproche de l’emploi”, on augmente le “taux d’employabilité”. La direction ne lésine pas sur les moyens pour convaincre son personnel qu’une nouvelle ère s’est ouverte : “On organise une réception pour chacun des services, à tour de rôle. Petits fours pour tout le monde. Pendant ce temps, le personnel des antennes locales manque de cartouches d’impression. Et les locaux d’Actiris dans le centre-ville sont quasiment insalubres”, peste Mireille, conseillère emploi depuis sept ans.

DES CONSEILLERS EMPLOI SOUS PRESSION

Tandis que la direction communique, les conditions d’accueil des chômeurs et de travail des conseillers emploi d’Actiris, elles, se dégrudent continuellement. Soyons de bon compte, la direction d’Actiris doit composer avec des décisions institutionnelles,

politiques et budgétaires qui lui sont imposées, ainsi qu’avec la réalité socio-économique bruxelloise. Mais, à en croire le personnel, l’organisation du travail mise en place n’est pas de nature à faciliter la tâche de ses agents. “La systématisation de l’accompagnement des chômeurs (NDLR : jusqu’au début des années 2000, seuls les demandeurs d’emploi qui le désiraient étaient “accompagnés”), couplée avec la “taylorisation” du travail des conseillers emploi, nuisent à la qualité de l’accompagnement”, estime un syndicaliste. “Les conseillers emploi n’ont plus aucune maîtrise de leur agenda, et plus aucune autonomie dans leur travail, soupire Alain, conseiller emploi depuis deux ans. Notre travail se borne à mettre les gens dans des cases, et puis à les recevoir pendant vingt minutes ; quarante minutes dans le meilleur des cas, en fonction du “segment” dans lequel ils se trouvent et du type d’entretien – inscription ? entretien de diagnostic ? entretien de suivi ? - dont il s’agit. Il m’arrive de recevoir quinze personnes en une matinée. Nous devenons des automates. Quant aux usagers,

ils se sentent de moins en moins aidés, et parfois ils pètent les plombs.” Rien d’étonnant, dans pareil contexte, si les agents Actiris s’“arrangent” parfois avec les règles pour pouvoir insuffler un peu d’humanité dans leurs contacts avec les chercheurs d’emploi. Ni si nombre d’entre eux souffrent de ce mal du siècle qui s’appelle burn-out. Ni, enfin, si des gardes de sécurité feront leur apparition dès janvier 2014 dans des antennes locales d’Actiris. La délégation syndicale CGSP d’Actiris va ouvrir une réflexion sur le sens du travail à Actiris. Aider ou contrôler ? Ce n’est pas le même métier. Il faudra que tous les acteurs se positionnent par rapport à cette question. Si les revendications des travailleurs de l’Office de l’emploi et celles des chômeurs pouvaient converger pour défendre un accompagnement régional à visage humain, qui aide à retrouver un emploi sans produire une pluie de sanctions, un grand pas en avant serait réalisé. ■

^A Tous les prénoms utilisés dans cet article sont des prénoms d’emprunt.

Notre objectif : fédérer !

Actiris est en pleine mutation. L’Office régional bruxellois de l’emploi avait, jusqu’il y a peu, essentiellement le “beau” rôle : il aidait les demandeurs d’emploi sur base volontaire dans leurs recherches, les soutenait, les accompagnait. L’ONEm, quant à lui, faisait figure de Père fouettard : à lui les contrôles et, surtout, les sanctions. Mais voilà. Dans le contexte général de “chasse aux chômeurs”, que nous dénonçons depuis longtemps déjà au Collectif Solidarité contre l’Exclusion (CSCE) et qui s’est encore intensifiée ces dernières années, Actiris a vu son travail de plus en plus intégré à celui de l’ONEm et participe, même s’il s’en défend, au processus de contrôle renforcé des demandeurs d’emploi. Le secteur associatif “partenaire” d’Actiris – Missions Locales, Maisons de l’emploi, etc. - dénonce régulièrement cette dérive, qui hypothèque la qualité du travail des travailleurs sociaux. En février 2013, les Mis-

sions Locales publiaient d’ailleurs un Livre Blanc ^A dans lequel elles brocardaient la politique d’Actiris et rappelaient le “refus de toute participation des Missions Locales à un mécanisme de contrôle-sanction des chômeurs”. Comme il se doit, ce Livre Blanc a été mal reçu par les dirigeants d’Actiris. De la même manière, l’article *L’accompagnement d’Actiris vu par les chômeurs : bienvenue en Absurdie!* publié par notre journal ^B a-t-il choqué les travailleurs qui tentent, au quotidien, de soutenir les demandeurs d’emploi, et ce malgré des directives et des changements imposés d’“en haut”, sans qu’on sollicite leur avis. Les agents d’Actiris que nous avons approchés aspirent, disent-ils, à ce que l’on tente de “fédérer ceux qui essaient de venir en aide aux chômeurs” et que l’on cesse de “monter les uns contre les autres”. Grégor Chapelle, de son côté, minimise ces reproches et les estime déjà dépassés par

le “changement de paradigme” en cours. Le CSCE a donc estimé que le moment était venu de mettre à plat les données qui interviennent dans ce dossier complexe et sensible. De donner la parole à toutes les parties prenantes – direction d’Actiris, conseillers emploi, représentants du personnel d’Actiris, usagers, secteur associatif -, afin d’en avoir une vision globale et nuancée. Pleins feux, donc, sur la “philosophie” d’Actiris, son mode de fonctionnement, les axes principaux de son action, et le travail de ses conseillers emploi. L’interview de Grégor Chapelle, directeur-général d’Actiris pp.10-12 L’interview de Stéphane Royer, délégué syndical CGSP pp.13-15 Le plan “Garantie Emploi Jeunes” décortiqué pp.16-19

^A Ensemble! n°77, p. 36.
^B Ensemble! N°79, p. 34