

ACTIRIS : AIDE OU CONTRÔLE ?

Débat organisé par le Réseau Bruxellois de Collectifs de Chômeurs, le jeudi 24 mars à 19h15 avec, notamment :

- Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris
- Paul Palsterman, secrétaire régional bruxellois de la CSC
- Philippe Van Muylder, secrétaire général de la FGTB de Bruxelles
Où : Amazone, rue du Méridien 10, 1210 Bruxelles (métro Botanique ou Madou).

⇒ plusieurs contrôleurs. C'est en tout cas une chose que l'on observe souvent lors des auditions en CPAS, où certains sont impressionnés par l'assemblée, certes encore plus imposante dans ce cas. L'enjeu de l'accompagnement syndical est crucial, avec de vraies questions

sur la capacité des accompagnateurs syndicaux à faire face à l'ampleur de la tâche.

Quelle disponibilité ?

La vision de la façon dont les dispenses peuvent et doivent être utilisées est assez prometteuse. Le modèle pourrait être qu'il y ait une véritable articulation entre le placement et les différentes étapes, dont la formation, permettant d'accéder à ce placement. Mais, à nouveau, cela fonctionnera-t-il ? En réalité, aussi longtemps qu'existera ce type de contrôle stupide, le message donné aux demandeurs d'emploi est qu'ils doivent, pour protéger leurs droits, trouver des actions qui leur permettent d'obtenir une dispense, même si ces actions ne sont pas les plus pertinentes pour leur projet professionnel.

L'accord de coopération du 30 avril 2004 relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs réglait

« TOUTE SANCTION EST UN ÉCHEC ! »

A Bruxelles, c'est Actiris, jusqu'ici en charge du placement et de l'accompagnement des chômeurs, qui reprend la compétence du contrôle de la disponibilité.

Entretien avec Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris depuis 2011.

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

Ensemble ! Vous-même et votre institution étiez-vous demandeurs de la reprise de cette compétence ?

Grégor Chapelle : J'insisterai d'abord sur le fait qu'il n'y a pas que le contrôle qui est régionalisé, mais aussi les dispenses de disponibilité, et donc du contrôle. Les chercheurs d'emploi dont le quotidien est le contrôle ne voient pas toujours l'importance de l'enjeu des dispenses. Or c'est essentiel pour nous comme pour eux. Cela permet en effet de disposer de nouveaux leviers pour offrir plus de solutions. Notre philosophie n'est pas d'abord l'activation mais avant tout l'augmenta-

tion de leurs allocations sera aussi stoppée, ce qui n'est pas assez su par les intéressés. C'est donc pour pouvoir disposer de ces outils que nous avons plaidé dès le début que ce soit Actiris qui reprenne ces compétences. En outre, nous avons un regard assez critique sur la pratique des procédures de contrôle de l'Onem. On demande à un individu seul de décider s'il va envoyer, ou non, quelqu'un au CPAS, et ce sur des critères essentiellement quantitatifs. Nous pensons qu'il est assez facile de tricher dans ce système, mais qu'on peut aussi y trébucher, alors même qu'on est vraiment en recherche active d'emploi. Nous ne voulions donc pas rater l'occasion de rendre ce contrôle plus qualitatif, plus adapté à la réalité collective et individuelle, et qui devrait aboutir à des décisions plus légitimes, tant pour les chercheurs d'emploi que pour les agents chargés du contrôle.

« Nous avons un regard assez critique sur la pratique des procédures de contrôle de l'Onem. »

tion de l'offre de solutions mieux adaptées à la réalité bruxelloise. C'est la philosophie de la Garantie Jeunes, du contrat d'insertion, etc. Donc, nous regardons les nouvelles compétences en nous disant : « Qu'est-ce que cela va nous permettre d'apporter en plus et en mieux aux chercheurs d'emploi ? » Il n'y a radicalement pas assez d'emplois pour les peu qualifiés. Or Bruxelles possède une offre importante en études et suffisante en formations professionnelles. Nous voulons dès lors qu'un maximum de chercheurs d'emploi soient dispensés du contrôle parce qu'ils ont repris des études ou sont en formation. D'autant plus que la dégressi-

Concrètement, comment comptez-vous traduire cette philosophie, pour qu'il ne s'agisse pas que de bonnes intentions ?

Le Comité de gestion, en avril 2013, en accord également avec le gouvernement bruxellois, a pris les décisions suivantes :

- 1) le contrôle et les dispenses seraient confiés à Actiris ;
- 2) il y aurait une direction indépendante (appelée « Dispo »), autonome, qui permette la séparation des rôles entre le conseiller emploi et le contrôleur ;
- 3) on ne convoquerait plus tout le monde. Nous sommes orientés usagers. Nous ne voulons pas qu'ils doivent passer leur temps à se justifier mais bien qu'ils soient encouragés à réaliser leur projet professionnel. Il ne sert donc à rien de les convoquer pour un contrôle

le partage des tâches entre le fédéral, les communautés et les Régions dans l'application de la chasse aux chômeurs. On pouvait y lire cette affirmation : « *Considérant que l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés considèrent, chacun en ce qui concerne leurs compétences, le présent accord de coopération et l'approche qui y est développée comme un progrès important dans la gestion active du marché du travail et du régime de chômage.* » Tous les acteurs que nous avons rencontrés, à des degrés divers, apportent aujourd'hui au minimum des bémols à ce credo. Et pourtant, comme le remarque Philippe Van Muylder, secrétaire général de la FGTB de Bruxelles, « *l'activation est à la mode, dans "l'air du temps" : elle s'est installée de façon pérenne dans le paysage socio-économique belge et européen* ». Le gouvernement fédéral, faisant fi du bilan, continue à dire que « *l'activation est le fer de lance des politiques de l'emploi* » (1). La régionalisation de la chasse aux chômeurs, même si elle se traduisait

si nous avons déjà dans le dossier les éléments qui permettent de dire que la personne est active (elle vient à ses rendez-vous, elle va en mission locale, elle participe à des formations, etc.). Avant de voir s'il doit convoquer le chercheur d'emploi, la personne du service « Dispo » (nous cherchons un nouveau nom pour remplacer celui malvenu de « facilitateur ») étudiera le dossier et pourra donner une évaluation positive sur cette base ; 4) si, en étudiant le dossier, le contrôleur a un doute, il convoque la personne, laquelle sera entendue par un collègue de trois personnes. Plus personne ne sera sanctionné par un seul individu ; 5) le chercheur d'emploi aura droit à un recours interne, devant un collègue paritaire avec un président d'Actiris, un représentant du banc syndical et un du banc patronal. Bien entendu, la personne a toujours le droit, ensuite, de s'adresser au tribunal du travail.

« Un contrôle plus qualitatif devrait aboutir à des décisions plus légitimes. »

Nous souhaitons utiliser l'expérience de ce collègue de recours pour corriger d'éventuels dysfonctionnements. Car toute sanction est un échec, individuel pour le chercheur d'emploi, et collectif pour l'institution. Une sanction signifie que notre obligation de moyens, tout ce que nous avons mis en œuvre pour aider le chercheur d'emploi, n'a pas suffi.

Certaines voix s'élèvent pour dire que tout cela va coûter très cher et sera difficile à mettre en œuvre!

D'abord, rien ne dit que ce serait plus cher. Si nous devons moins convoquer parce que le travail en amont est bien fait, cela pourrait être moins coûteux. Si c'était plus onéreux, il faudra évaluer si l'apport qualitatif en vaut la peine, ce dont nous sommes persuadés. Et si alors ça coûtait plus pour un mieux, nous assumerions. Face à l'ampleur de la tâche, nous avons choisi une implémentation par phases, contrairement au Forem et au VDAB qui ont voulu absolument démarrer en jan-

effectivement par une application moins brutale, ne mettra pas fin à cet aveuglement. Le mythe faisant du comportement individuel du chômeur le responsable du chômage n'est pas remis en cause. On continue à nier que le problème fondamental est qu'il n'y a actuellement pas suffisamment d'emplois de qualité pour tous, a fortiori si ces emplois doivent correspondre aux qualifications et aux aspirations des demandeurs. On persiste à stigmatiser les sans emploi, en considérant qu'ils sont responsables de leur situation. Non seulement de leur situation de non-emploi mais même, ensuite, de leur exclusion ou non du chômage. Même appliqué plus humainement, le contrôle régionalisé continuera à faire vivre ce mensonge, avec toute la violence que cela signifie pour les personnes concernées... □

(1) Accord du gouvernement fédéral en 2014

vier 2016. Nous avons prévu une mise en œuvre complète en janvier 2017. Tous les facilitateurs de l'Onem qui ont souhaité poursuivre sont déjà sur le pay-roll d'Actiris. Le gouvernement bruxellois nous a permis, en deux ans, l'engagement de 250 équivalents temps plein dont 11 vont renforcer l'équipe de facilitateurs, compensant ceux qui n'ont pas voulu le transfert. Ce qui fait une équipe de 40. Pendant l'année 2016, c'est toujours l'ancienne procédure qui sera appliquée. Avec une différence : nous en serons responsables et essaierons de comprendre d'où viennent les sanctions. Aujourd'hui, le travail des facilitateurs est pénible et n'a pas toujours de sens. Nous voulons déjà travailler là-dessus pour que ça change, même dans l'ancien cadre.

Une autre critique est le risque de confusion entre les fonctions d'accompagnement et de contrôle. Pour vos travailleurs, mais aussi pour votre institution. Cela ne vous inquiète pas ?

Si, ça nous inquiète. Cela dit, la confusion existait déjà. Pour le chercheur d'emploi, il a affaire à « l'Etat », sans savoir toujours qui est qui entre Onem, Actiris, Bruxelles Formation, etc. Je l'ai dit : il y aura une direction différente, peut-être aussi un bâtiment différent, c'est encore à décider. Le conseiller emploi n'aura rien à voir avec la décision qui sera prise par les contrôleurs « Dispo » qui eux-mêmes auront toutes les balises que j'ai expliquées précédemment. Le conseiller emploi aura intérêt à encoder au maximum les actions, ce ne sera que positif pour son usager.

C'est déjà ce qui avait été promis en 2004. Or, le transfert (électronique) de données vers l'Onem, loin de protéger, a généré énormément de sanctions ! Cela provoque des inquiétudes chez



Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris : « Une sanction signifie que tout ce que nous avons mis en œuvre pour aider le chercheur d'emploi n'a pas suffi. »



⇒ les conseillers emploi.

Bien sûr, mais c'est en train de changer. En novembre, nous avons organisé un grand événement, baptisé *Connect*, qui nous a permis de communiquer au personnel cette nouvelle philosophie en expliquant bien comment le travail du conseiller emploi, et la coopération entre lui et son usager, pouvaient protéger ce dernier de la sanction. Les sanctions dont vous

« Ici, on ne pourra en tout cas pas dire que les sanctions visent à faire des économies. »

parlez concernent la disponibilité dite « passive ». Nous essayons d'informer au mieux pour éviter en amont ces sanctions. Par exemple, en ajoutant aux courriers des rappels par courriel et SMS, nous avons déjà diminué de façon importante l'absentéisme.

Il n'empêche, vous devrez atteindre un nombre « suffisant de sanctions » pour « contenter » le fédéral !

Absolument pas ! Nous n'avons aucun objectif quantitatif ! Je ne pense pas que c'était le cas au fédéral, mais la conséquence des sanctions était une moindre dépense du même pouvoir fédéral en matière d'allocations. Il pouvait y avoir là une sorte de conflit d'intérêts. Or ici, on ne pourra en tout cas pas dire que les sanctions visent à faire des économies. Si nous respectons notre obligation de moyens et que le chercheur d'emploi fait de même, il n'y aura rien à nous reprocher. Le cadre normatif fixé par le fédéral sera respecté. S'il y a des évolutions en termes de nombre de sanctions - et je pense qu'il y en aura si nous réussissons à être plus qualitatifs -, et que certains instrumentalisent cela à des fins politiques, dans un sens ou dans un autre, ce n'est pas notre problème. Nous pourrions expliquer les évolutions par notre action. Je rappelle que notre cœur de métier c'est, d'une part, le *matching*, c'est-à-dire l'adéquation entre une offre d'un employeur et les attentes d'un chercheur d'emploi et, d'autre part, la transition vers l'emploi, c'est-à-dire l'accompagnement de tous nos usagers vers l'emploi, sachant que deux tiers d'entre eux n'ont pas de diplôme alors que 80 % des offres en exigent. Le contrôle et les dispenses ne sont que des outils supplémentaires dans notre mission.

Quels sont les prochains défis d'Actiris ?

Actiris vit depuis quelques années de très gros changements : Select Actiris, la Garantie Jeunes, le futur déménagement à Madou, des questions IT, le contrat d'insertion (création de 1000 emplois subsidiés), les articles 60, etc. Après tous ces grands projets, il nous faut à présent aller plus loin encore dans l'écoute du terrain. C'est dans notre logique de pyramide inversée, c'est-à-dire partir de la base vers le haut. La base, c'est nos usagers et aussi nos travailleurs de première ligne, ainsi que les employeurs et les partenaires associatifs dans le cadre de l'accompagnement. □

« APPLIQUONS LA

Qu'attend la CSC de la régionalisation du contrôle de la disponibilité ? Nous avons rencontré Paul Palsterman, son secrétaire régional bruxellois.

Propos recueillis par

Arnaud Lismond et Yves Martens (CSCE)

Ensemble ! : Pouvez-vous d'abord nous rappeler votre position envers le contrôle de la disponibilité active des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ?

Paul Palsterman : La réglementation, telle qu'elle avait été mise au point à l'époque, obligeait l'Onem à tenir compte des circonstances personnelles dans lesquelles le chômeur se trouve (situation familiale, sociale...), mais aussi de son environnement, et donc de l'état du marché de l'emploi dans son domaine, sa sous-région, etc. Ce sur-mesure, prévu à l'origine, a été au fil du temps perdu de vue par l'Onem. C'est ce qui résulte des témoignages récoltés par des associations comme la vôtre, ou par les organisations de TSE (Travailleurs sans emploi) comme la nôtre. Cela dit, pour plein de raisons, cette procédure suscite peu de contentieux, ce qui, pour un juriste, peut paraître paradoxal. Mais les constats de terrain sont clairs : au lieu d'être personnalisée, l'application a été stéréotypée. Elle provoque beaucoup de sanctions qui touchent surtout Bruxelles et la Wallonie. A législation pourtant inchangée, au fur et à mesure que le champ d'application a été étendu, c'est devenu de plus en plus de l'abattage, avec des évaluations et des contrats de plus en plus stéréotypés !

« En vertu des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), un chômeur ne peut être obligé d'accepter qu'un emploi dit convenable. »

Cela peut-il changer grâce à la régionalisation ?

Notre état d'esprit est que le système régionalisé doit fonctionner correctement, sans sabotage, mais aussi sans les errements vécus précédemment. Cela suppose, d'une part, de mettre en place une procédure qui respecte pleinement les droits de la défense du chômeur, notamment à travers la mise en place d'une procédure de recours interne. Cela doit permettre un accès plus facile au recours. On peut aussi espérer en dégager une jurisprudence interne, sans préjuger évidemment d'un recours ultérieur au tribunal du travail. Cela permettrait de définir des bonnes pratiques qui pourraient être des soutiens aux évaluateurs. D'autre part, il faut