

Impact des politiques d'activation sur l'accompagnement à la recherche d'emploi

Des exigences aberrantes

Le service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles est confronté à un durcissement du contrôle exercé par les facilitateurs de l'ONEM¹ envers les CCI (chômeurs complets indemnisés) sous contrat d'activation. Ces facilitateurs évaluent de manière de plus en plus stricte et restrictive les preuves des démarches effectuées pour rechercher du travail. Cette attitude entre en conflit avec la manière de travailler du service Alpha Emploi et tend à détourner son action de ses objectifs...

*par Philippe
HEINEN*

Le service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles accompagne des personnes analphabètes inscrites comme demandeuses d'emploi à Actiris dans leur (ré)insertion professionnelle. Il propose d'une part des formations collectives à la recherche d'emploi. Chaque formation se divise en deux parties : bilan personnel et professionnel (1^{re} partie), apprentissage des techniques de recherche active d'emploi, contexte actuel du marché du travail et droit du travail (contrat de travail, droits et obligations du travailleur

1. Agents chargés du suivi de la recherche d'emploi.

et de l'employeur, salaires, ONSS, aides à l'embauche, etc.) (2^e partie). La formation se prolonge par une phase de recherche d'emploi qui se termine au moment où la personne signe un contrat de travail. Parallèlement à ces formations, le service Alpha Emploi propose un accompagnement individuel des demandeurs d'emploi. Différents modules sont proposés : élaborer un CV et une lettre de motivation, se préparer à un entretien d'embauche, répondre à des offres d'emploi, contacter les employeurs, ... Dans le cadre de ces missions, le service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles est lié à Actiris par deux conventions : Atelier de recherche active d'emploi (ARAE) d'une part, Accompagnement du public spécifique (APS) d'autre part.

Globalement, 50% des personnes que le Service Alpha Emploi accompagne chaque année perçoivent des allocations de chômage. L'autre moitié des personnes concernées soit sont sans revenus (30%), soit perçoivent une aide ou une allocation (revenu d'intégration sociale) du CPAS (20%).

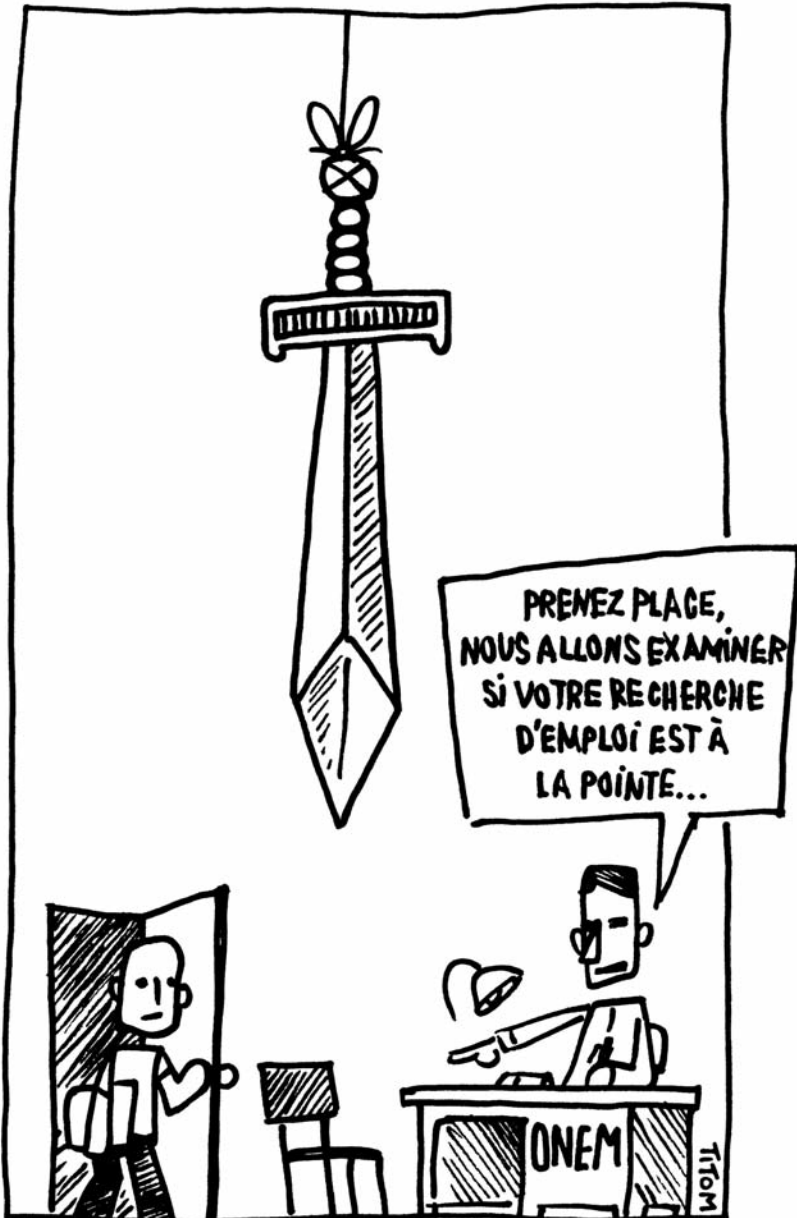
Lorsque ces personnes sont convoquées dans le cadre du contrôle de l'ONEM, elles emmènent leur farde de suivi de l'ARAE comme preuve de leurs démarches de recherche d'emploi. Cette farde est avant tout un outil de travail. Elle n'a pas été conçue pour répondre aux exigences de contrôle de l'ONEM, mais bien pour permettre au conseiller du service Alpha Emploi et au chercheur d'emploi de suivre l'évolution des démarches effectuées. Cette farde contient :

- une copie des documents de recherche d'emploi (CV, lettre type, carte *Activa*,...);
- un aide-mémoire pour faciliter les appels téléphoniques aux employeurs et une liste des codes que nous utilisons à l'Espace de Recherche d'Emploi pour indiquer le résultat de chaque appel téléphonique (CV à envoyer, nécessité de rappeler l'employeur, employeur non intéressé, numéro non attribué, rendez-vous obtenu chez un employeur, demande de déposer un CV sur place);

- des listes *Excel* des CV envoyés, reprenant les coordonnées des destinataires et la date d'envoi + les avis d'émission imprimés par le fax ;
- la copie ou les originaux des réponses reçues (courriers et mails) ;
- la copie des fiches de rendez-vous pour un entretien de sélection chez un employeur, reprenant la date et l'heure du rendez-vous, le nom de la personne de contact, les coordonnées de la société, un résumé de l'itinéraire pour s'y rendre ;
- la copie des fiches d'inscription chez un employeur (dépôt de candidature), ces fiches se présentent sous une forme identique à celle des fiches rendez-vous ;
- la copie de toutes les offres d'emploi auxquelles le participant a répondu ;
- les listes d'employeurs à partir desquelles le chercheur d'emploi réalise ses candidatures spontanées : ces listes reprennent les coordonnées des employeurs + des indications manuscrites résumant le résultat de chaque appel (CV à envoyer, rendez-vous obtenu, rappel nécessaire, refus de l'employeur) + les dates et la durée des appels.

Depuis la mise en œuvre de la politique d'activation du comportement de recherche d'emploi des chômeurs, cette farde a toujours suffi à documenter les preuves des démarches effectuées. Nous constatons que ce n'est plus le cas aujourd'hui. Nous avons en effet été confrontés ces derniers temps à plusieurs situations où des personnes suivies chez nous ont été évaluées négativement, ou ont à tout le moins fait l'objet d'un avertissement par l'ONEM. Voici quelques exemples :

- L'ONEM refuse de prendre en considération la liste *Excel* des CV envoyés, reprenant les coordonnées du destinataire et la date d'envoi. Les facilitateurs réclament désormais une copie de chaque lettre signée. Certains vont même jusqu'à demander une copie des enveloppes timbrées.
- L'ONEM refuse des attestations de présentation spontanée chez des employeurs. Certains facilitateurs conseillent de postuler par mail et de conserver une copie du mail, d'autres imposent de le



faire. À l'heure actuelle, il n'existe pas de document officiel de l'ONEM listant les types de preuves qui sont acceptées, la liste existante ne concerne que des preuves conseillées... et chaque facilitateur l'interprète à sa manière.

- Une personne est évaluée négativement pour cause de contrat partiellement rempli. Elle devait répondre à quatre offres d'emploi par mois au cours des quatre mois précédant le contrôle. Le nombre total de ses démarches était correct mais pas leur répartition mensuelle.
- Une personne est évaluée négativement suite au refus de considérer le travail préparatoire à la recherche d'emploi comme faisant partie intégrante des démarches de recherche active (dix rendez-vous !). L'argument du facilitateur est que si la personne a pu travailler assez longtemps pour ouvrir son droit aux allocations de chômage, elle sait très bien comment chercher du travail et doit immédiatement faire des démarches actives.
- Certains contrats de l'ONEM stipulent désormais le nombre de visites de présentation qu'il est demandé à la personne d'effectuer chaque mois auprès du service d'accompagnement des chômeurs d'Actiris ou d'un de ses partenaires conventionnés, tel que le service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles.

Dans tous les cas, le message qui a été transmis par le facilitateur s'est résumé à dire que les démarches effectuées chez nous n'allaient pas dans le bon sens et qu'elles devaient être corrigées sous peine d'évaluation ultérieure négative.

Suite à ces contrôles, les participants sont revenus vers nous paniqués en exigeant que nous les aidions à fournir des preuves acceptables par l'ONEM.

En conséquence, nous sommes confrontés à une avalanche de difficultés de plusieurs ordres :

- Nous observons une escalade dans l'échelle du contrôle. Ce qui était accepté hier ne l'est plus aujourd'hui. Où cela s'arrêtera-t-il ?

- Les facilitateurs remettent en question notre travail qualitatif par un contrôle purement quantitatif. Cette remise en question tend à modifier la demande des chercheurs d'emploi par rapport à notre service. Ils ne demandent plus de l'aide pour trouver un travail mais bien de l'aide pour fournir des preuves qui seront acceptées par l'ONEM. Cette situation s'attaque à la nature même de notre travail.
- La pression mise sur le chercheur d'emploi s'exerce au point d'imposer aussi le rythme des rendez-vous avec un collaborateur du service Alpha Emploi. Ceci se fait sans connaissance aucune de nos capacités d'accueil et nous soumet à une pression inacceptable.
- Les collaborateurs du service Alpha Emploi sont souvent mis dans une position inconfortable entre l'aide qu'ils veulent légitimement apporter aux personnes et leur position statutaire de conseiller emploi conventionné avec Actiris. À ce jour, les collaborateurs du service Alpha Emploi sont amenés à répondre au cas par cas aux situations qui se présentent. Ils montent des dossiers explicatifs pour chaque contrat ONEM, produisent des attestations, sont sollicités pour produire des preuves, même fictives. S'ensuit une surcharge administrative (attestations de suivi, archivage des preuves, demande de production de fausses candidatures,...). Cette situation n'est pas tenable, elle représente un investissement énorme en temps et en énergie, et nous détourne de notre mission première qui est d'aider les personnes à s'insérer ou se réinsérer sur le marché de l'emploi.

Par rapport à cette problématique, le choix d'une stratégie est cependant délicat.

Le **refus d'entrer dans la surenchère des preuves administratives** serait tout bénéfique pour la qualité de notre travail. Toutes les ressources disponibles seraient alors mises au service d'une préparation efficace à la recherche d'emploi, sans tenir compte des exigences du contrat ONEM. Mais un tel choix pénaliserait les chercheurs d'emploi qui risqueraient d'être sanctionnés financièrement par l'ONEM. De plus,

ne s'occuper que de la recherche d'emploi sans tenir compte des autres difficultés vécues par les personnes pourrait s'avérer inefficace dans la mesure où elles seraient bien logiquement trop accaparées par ces difficultés pour rechercher efficacement du travail.

À l'inverse, **accepter de rentrer dans la procédure justificative** imposée par l'ONEM entraîne également sa part d'avantages et d'inconvénients. Pour beaucoup de personnes suivies, nous sommes la seule aide par rapport aux multiples démarches administratives inhérentes à la recherche d'emploi et aux exigences du contrôle ONEM. Savoir qu'elles peuvent compter sur nous pour bénéficier de cette aide les met dans des meilleures dispositions pour chercher du travail. Cependant, la surcharge administrative que cela entraîne pour nous ne peut être assumée qu'au détriment du reste de nos activités. Elle risque donc à terme de modifier la nature même de notre travail, nous transformant en simple 'fournisseur d'attestations'.

Conclusions

La plupart des personnes que nous rencontrons ne sont pas en position de pouvoir répondre directement et rapidement aux exigences de leur contrat ONEM. Dans le contexte économique actuel, il y a plusieurs raisons à cela, la première étant la bien connue pénurie d'emplois, particulièrement pour les personnes peu scolarisées, à laquelle s'ajoutent :

- une faible connaissance du marché de l'emploi ;
- une faible connaissance des démarches à effectuer pour rechercher et décrocher un emploi ;
- une faible autonomie par rapport à des démarches qui sont principalement administratives ;
- la nécessité de s'inscrire sur une liste d'attente avant de pouvoir bénéficier de notre aide, du fait d'une demande beaucoup trop importante en regard de notre capacité d'accueil.

Nous estimons inacceptable que les démarches réalisées avec un demandeur d'emploi par notre service en vue de le préparer à une recherche d'emploi soient aussi peu considérées. Ce travail de préparation est indispensable à un travail de qualité. Il est à la base même du concept des ARAE. Si nous avons obtenu le statut d'ARAE accueillant un public dit 'spécifique', c'est entre autres en raison des difficultés de lecture-écriture de notre public, difficultés qui allongent le délai nécessaire pour obtenir des résultats. En voyant leurs efforts évalués négativement par l'ONEM, les personnes sont injustement sanctionnées et notre travail s'en trouve, de ce fait, décrédibilisé et quasi réduit à néant. Il nous semble particulièrement abusif de suspecter ainsi les démarches réalisées dans le cadre d'un réseau reconnu depuis plus de vingt ans et dont les activités sont encadrées par Actiris.

Ce point a été porté à l'ordre du jour du Comité d'accompagnement des ARAE le 7 décembre 2012. Nous demandons qu'Actiris prenne position par rapport à l'ONEM afin que les personnes qui sont suivies dans le réseau ARAE (22 partenaires conventionnés) bénéficient d'une meilleure protection. Lors de cette réunion, les problèmes que nous avons évoqués ont trouvé écho chez plusieurs partenaires qui vivent des situations similaires. En réponse, Actiris s'est engagé à porter ces difficultés à la connaissance de l'ONEM, en les illustrant par de nombreux cas concrets fournis par les ARAE.

Nous refusons par ailleurs l'idée de l'escalade avec les exigences de l'ONEM. Nous sommes persuadés qu'il s'agit là d'une course perdue d'avance. L'administration trouvera toujours un formulaire ou une procédure nouvelle. Notre travail n'est pas de nous adapter aux exigences administratives de l'ONEM au fur et à mesure qu'elles sont édictées.

À suivre...

Philippe HEINEN
Lire et Ecrire Bruxelles