

« Les conséquences de l'exclusion du chômage »

Les émotions et les stratégies des personnes exclues

Une étude réalisée par la Sonecom
pour le Cepag et la FGTB

Les conséquences de l'exclusion du chômage

Les émotions et les stratégies des personnes exclues



Table des matières

Table des matières	2
Avant-propos	4
I. Objectifs de l'étude et cadre théorique	5
1. Objectifs de l'étude.....	5
2. Immersion dans la problématique.....	6
3. Choix d'une approche qualitative : la « Grounded Theory ».....	7
II. Aspects méthodologiques	10
1. Le guide d'entretien	10
2. Méthodologie.....	10
3. Sélection des sujets	11
4. La récolte des données.....	12
III. Les conséquences de l'exclusion du chômage	15
1. Réactions immédiates suite à l'exclusion.....	15
1.1. Psychologique	15
1.1.1. Inhumanité des facilitateurs.....	15
1.1.2. Sentiments néfastes.....	16
1.1.3. Respect de ses principes.....	16
1.1.4. Insécurité.....	17
1.1.5. Racisme	17
1.1.6. Le sort des enfants.....	18
1.1.7. Dé-responsabilité	18
1.1.8. Frustration.....	18
1.2. Procédural	19
1.2.1. Rigidité de la procédure	19
1.2.2. Trahison du système	19
1.2.3. Injustice	20
1.2.4. Méconnaissance du système	21
1.2.5. Compréhension du système	23
1.3. Social/Système	23
1.3.1. Pointage	23
1.3.2. Isolement VS entraide communautaire	23
1.3.3. Accompagnement FGTB/ABVV.....	24



1.3.4.	Perte des droits ou facilités pour les demandeurs d'emploi	24
1.3.5.	Sanction comme tremplin.....	24
2.	<i>La paupérisation</i>	25
2.1.	Appauvrissement financier.....	25
2.2.	Surendettement (huissiers, dettes)	25
3.	<i>Contexte</i>	26
3.1.	Motifs de l'exclusion	26
3.2.	Durée de la sanction.....	27
3.3.	Employabilité	27
3.4.	Le marché de l'emploi.....	27
3.5.	Accompagnement FOREM/ACTIRIS/VDAB	27
4.	<i>Conditions d'intervention</i>	28
4.1.	Rapport à l'avenir	28
4.2.	L'engrenage de la précarité	29
4.3.	Dynamique familiale	29
4.4.	Incarcération	30
4.5.	État de santé	30
4.6.	Le rôle des enfants.....	30
4.7.	Travail.....	31
4.8.	Composition du ménage	32
4.9.	Statut de propriétaire	32
4.10.	Mobilité	32
4.11.	Qualification	33
4.12.	Difficulté administrative personnelle	33
5.	<i>Stratégies personnelles</i>	33
5.1.	Stratégies centrées sur le problème.....	34
5.1.1.	Syndicat	34
5.1.2.	Continuer les recherches	34
5.2.	Stratégies centrées sur les émotions	35
5.2.1.	Émotions diverses.....	35
5.2.2.	Ré-évaluation positive	36
6.	<i>Conséquences pratiques</i>	37
6.1.1.	Restrictions du niveau de vie	37
6.1.2.	CPAS	37
6.1.3.	Création de nouvelles habitudes.....	38
6.1.4.	Travail au noir	38
6.1.5.	Travail déclaré	39
6.1.6.	Criminalité.....	39
6.1.7.	Prise de risques financiers	39
6.1.8.	Chômage	39
IV.	Conclusion : les conséquences de l'exclusion du chômage	40
V.	Bibliographie.....	42



Avant-propos

La FGTB-ABVV a souhaité faire réaliser par un bureau d'études indépendant une recherche concernant le dispositif d'activation des chômeurs et plus particulièrement le phénomène des évaluations négatives (à l'occasion des entretiens), des sanctions et des suspensions d'allocations.

Cette étude a été réalisée à la demande de la FGTB/ABVV.

Elle a été confiée au bureau d'études SONECOM et réalisée entre juillet et septembre 2009 par Christine HESSE, Elsa ALBARELLO et Katleen VANDRIESSCHE, sous la direction de Luc ALBARELLO, docteur en sociologie.

Dans le contexte dur et difficile qu'est celui de l'exclusion, les sujets ont accepté de témoigner de la situation de souffrance dans laquelle ils se trouvent le plus souvent. Nous tenons à les en remercier sincèrement.



I. Objectifs de l'étude et cadre théorique

1. Objectifs de l'étude

Le bureau d'études SONECOM a été chargé de la réalisation d'une enquête qualitative, menée dans les régions wallonne, flamande et bruxelloise, auprès de demandeurs d'emploi ayant été confrontés à un **rapport négatif lors du troisième entretien**.

L'étude n'interroge donc pas des personnes qui ont eu un rapport positif à l'issue d'un des trois entretiens ou qui font partie du plan d'activation de comportement de recherche d'emploi (sans en être exclus).

L'objectif de la recherche est de type compréhensif. Il ne prétend pas à la représentativité dans le sens statistique du terme. On vise plutôt à la compréhension et à la description d'une situation, d'un processus. Concrètement, comment se comprend et se vit, du point de vue de l'intéressé, l'issue défavorable d'un entretien ? Quels mécanismes, quelles émotions accompagnent une situation d' « échec » au terme d'un entretien avec un facilitateur de l'ONEm ? Quelles sont les retombées de ce type de décision pour l'individu et son entourage ? Autant de questions auxquelles l'enquête qualitative apporte des réponses.

Les objectifs poursuivis sont énoncés comme suit :

- **Qui ?** Quel est le profil et la situation de vie des DE sanctionnés ? Situation familiale, niveau de qualification, parcours dans l'emploi, mobilité, accidents de vie, motivation à l'emploi, trajectoire récente, contexte de vie, environnement social etc. ;
- **Pourquoi ?** Quels sont les déterminants clés de l' « échec » à l'entretien ? Facteurs individuels (démobilisation, absence de motivation, usure, etc.), facteurs contextuels (situation du marché de l'emploi « à portée » de l'individu concerné, contraintes liées à l'entourage, discrimination, etc.), facteurs institutionnels (modalités d'application du dispositif par l'ONEM, etc.) ;



- **Conséquences ?** Quel est l'impact (psychosocial et économique) vécu par le DE sanctionné ? Regain de motivation, rebond dans la démarche de recherche d'emploi, stigmatisation, sollicitation d'autres allocations (CPAS, Mutuelle), difficultés financières, exclusion sociale, travail au noir, etc.

Cette enquête qualitative repose sur le recueil et l'analyse de données originales auprès de personnes concernées en Wallonie, en Flandre, à Bruxelles. La présente étude de Sonecom se centre ainsi sur le regard porté par les demandeurs d'emplois sanctionnés.

2. Immersion dans la problématique

Avant la mise en œuvre effective de la récolte de terrain, une réflexion théorique a été réalisée. Elle a pour objectif premier d'élaborer le cadre le plus pertinent de la recherche : jalonner le contexte institutionnel, cibler le phénomène à étudier, élaborer des hypothèses. Une fois ces repères effectués, il est alors possible d'élaborer les outils utilisés lors de la récolte des données (via des entretiens) tels que le guide d'entretien et la matrice de sélection des sujets qui ont été sollicités.

Les lectures suivantes ont permis une meilleure vision du contexte¹ :

- Cockx B., Defourny A., Dejemeppe M., Van der Linden B., *Le nouveau système de suivi des chômeurs : une évaluation – Rapport final*, Département des Sciences économiques, IRES, UCL et Fonds Nationale de la Recherche Scientifique, 2007
- Bourguignon D, Herman G., Liénard G, Lekoeuche A., « Insertion professionnelle et santé mentale » in *La Revue Nouvelle*, janvier 2009, pp.50-64
- Gomez A. « *Accompagner les chômeurs* ». *Vers un emploi, ou... ?*, Mémoire de fin d'études, Faculté Ouverte de politique Economique et Sociale, UCL, 2007
- IDEA Consult, *Evaluation du nouveau système de suivi des demandeurs d'emploi- Rapport final*, 2008
- CRESWELL J.W., *Qualitative Inquiry and research design – Choosing among five approaches*, University of Nebraska, Lincoln, 2007, Sage Publications

¹ Voir la bibliographie complète en fin de rapport



3. Choix d'une approche qualitative : la « Grounded Theory »

La « Grounded Theory »² est une approche qualitative qui permet d'appréhender parfaitement le phénomène mis en avant dans une étude. Celle-ci sera utilisée et servira de balise tout au long de ce volet aussi bien dans la confection des outils que dans la récolte et l'analyse qui suivra.

Dans le paragraphe qui suit, les concepts de base de cette approche sont définis.

L'objectif principal de cette approche qualitative est de **générer ou découvrir un** schéma analytique (*a theory*) d'un processus étudié (d'une action, d'une interaction).

Cette théorie est générée à partir **du terrain**, d'informations fournies par **des individus qui ont expérimenté le processus**.

Les individus interviewés ont effectivement expérimenté le processus étudié. 35 entretiens d'une durée évaluée entre 1h00-1h30 ont été réalisés. Le choix des individus s'est fait sur base d'un échantillon théorique (matrice) préalablement défini.

Un aller-retour entre terrain et mise en place du *schéma axial* (va et vient entre les entretiens et l'analyse) a été effectué, l'objectif étant la saturation des idées (pas de nouvelles données via un entretien supplémentaire). Cette méthode s'intitule la méthode de *constante comparaison d'analyse de données* et consiste à prendre des informations du terrain et les comparer ou les confronter à des catégories émergentes.

Pour ce faire, plusieurs réunions de travail ont été organisées durant lesquelles les chercheurs ont mis en exergue les informations les plus pertinentes issues des entretiens déjà réalisés.

² CRESWELL J.W., *Qualitative Inquiry and research design – Choosing among five approaches*, University of Nebraska, Lincoln, 2007, Sage Publications



Trois étapes principales dans cette démarche:

Première étape : Le chercheur commence à travailler dans une phase intitulée *open coding* c'est-à-dire récolter des données et les segmenter en catégories d'informations et en sous catégories (représentant les différentes perspectives de la catégorie).

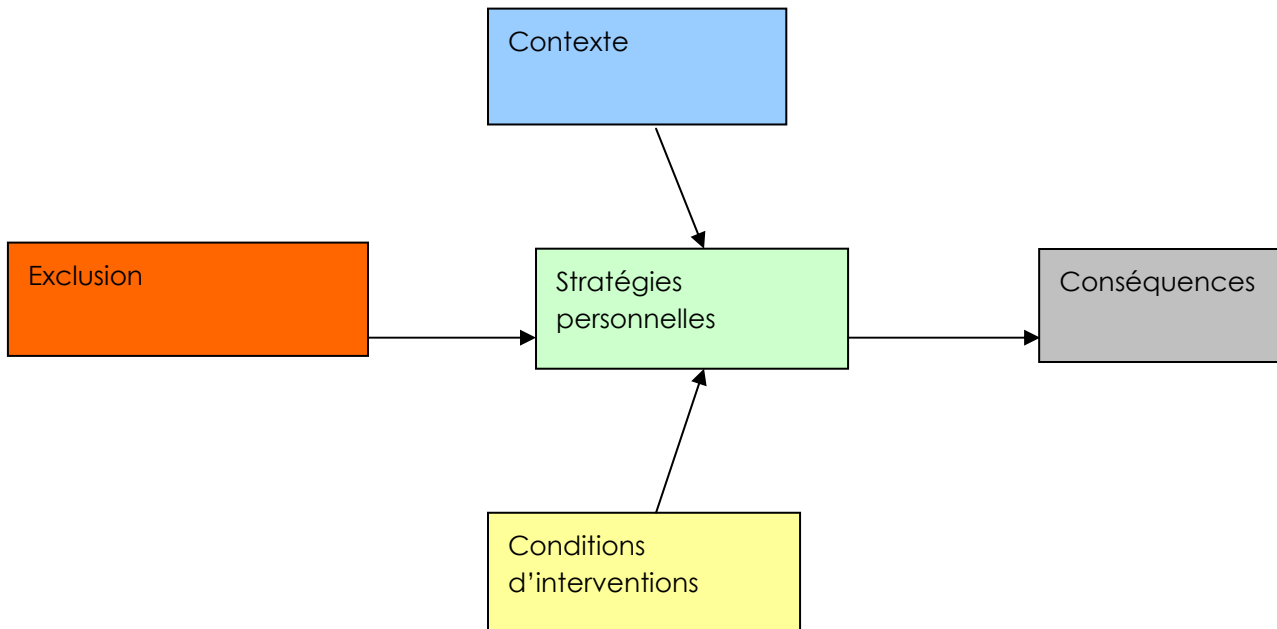
Deuxième étape : Suite à l'exclusion des allocations de chômage (réception du courrier administratif stipulant la fin des allocations), 5 grands moments sont identifiés lors des entretiens. Il s'agit des dimensions suivantes :

- Les **réactions immédiates** à l'exclusion des allocations de chômage ;
- Le **contexte** est celui dans lequel l'exclusion s'est déroulée ; ce contexte varie en effet selon deux paramètres importants : la durée de l'exclusion et la raison évoquée pour l'exclusion ;
- Les **conditions d'intervention** (conditions plus larges que le contexte) telles que : des éléments social, économique, politique qui influencent les stratégies en réponse au phénomène ;
- Les **stratégies personnelles** mises en œuvre par les individus ; il pourra s'agir de réactions personnelles visant à maîtriser des émotions, ou le problème ;
- Les **conséquences** pratiques qui découlent de ces stratégies et qui conduiront les individus vers des pratiques et des comportements variés (travail au noir, CPAS, etc.)

Troisième étape : Le chercheur développe des propositions (ou des hypothèses) permettant d'établir des liens, des relations entre les différentes catégories



Modèle des réactions à l'exclusion des allocations de chômage (axial coding paradigm.)





II. Aspects méthodologiques

1. Le guide d'entretien

Le guide d'entretien intègre les différents aspects présentés ci-dessus. Il commence de la façon suivante : « Pouvez-vous me raconter ce qu'il s'est passé une fois que/quand ...(l'individu a vécu le phénomène étudié). » Les questions se centrent donc sur la manière dont les individus vivent le « processus » et sur l'identification des étapes sous-jacentes à ce processus. Ensuite, les questions identifient les éléments relatifs aux cinq catégories citées plus haut.

2. Méthodologie

L'approche qualitative n'a pas pour finalité de mesurer ou de quantifier les comportements/attitudes, mais de dégager des modèles de comportements/d'attitudes tantôt dominants, tantôt minoritaires ou marginaux, par rapport à la problématique concernée. On vise à cerner la logique des situations vécues, ceci en tenant compte des processus notamment diachroniques. En identifiant les systèmes cohérents de pensée et d'action présents, le but est de faire émerger les différents modèles socialement typiques. Le travail se fait sur base du principe de saturation du matériau (cela signifie que le matériau devrait être considérablement accru pour identifier un modèle marginal supplémentaire) et non sur celui de la représentativité statistique.

Les chercheurs de Sonecom ont interviewé :

- 12 DE sanctionnés affiliés FGTB-ABVV en Wallonie ;
- 13 en Flandre ;
- 10 à Bruxelles.

Ce nombre a permis d'atteindre le seuil de saturation, les sujets étant adéquatement sélectionnés.

La sélection des individus à interviewer a été élaborée par Sonecom. Elle intègre les critères jugés pertinents car susceptibles d'avoir une incidence sur la problématique



étudiée (exemples : durée de chômage, région, genre, situation familiale, niveau d'études...). Cette diversité des « types » est au service de la généralisation des résultats.

La FGTB-ABVV a mis à disposition de Sonecom les coordonnées (dont adresse et numéro de téléphone) d'affiliés qui, en tant que DE, ont rencontré les situations visées par l'enquête.

Les entretiens ont été réalisés par des chargés de mission universitaires (sociologues) disposant d'une solide expérience professionnelle dans l'approche qualitative. Ils se sont déroulés suivant la technique semi-directive, au moyen d'un guide d'entretien conçu par Sonecom et validé par la FGTB-ABVV.

3. Sélection des sujets

Les tableaux qui suivent présentent le profil des personnes rencontrées lors de nos entretiens.

Critères de sélection des demandeurs d'emploi pour les entretiens qualitatifs				
Région wallonne				
	Exclusion définitive			Total
	Homme	Femme	Total	
Moins de 30 ans	2	3	5	5
De 30 à 39 ans	1	2	3	3
De 40 à 50 ans	3	1	4	4
Total	6	6	12	12
Région flamande				
	Exclusion définitive			Total
	Homme	Femme	Total	
Moins de 30 ans	4	1	5	5
De 30 à 39 ans		4	4	4
De 40 à 50 ans	2	2	4	4
Total	6	7	13	13
Région de Bruxelles-Capitale				
	Exclusion définitive			Total
	Homme	Femme	Total	
Moins de 30 ans	2	1	3	3
De 30 à 39 ans	4	0	4	4
De 40 à 50 ans	1	2	3	3
Total	7	3	10	10
Total				35



Origine	F	H	Total
Marocaine	4	1	5
Belge	11	10	21
Bengladesh		1	1
Africaine	1	2	3
Syrienne		1	1
Turque	1	2	3
Total	17	17	35

Provinces en Wallonie	Nbre
BW	1
Namur	3
Liège	2
Hainaut	6
Total	12

Provinces Flandre	Nbre
Anvers	4
Flandre Orientale	3
Limbourg	2
Flandre Occidentale	3
Brabant Flamand	1
Total	13

Bruxelles-Capitale	Nbre
	10

4. La récolte des données

Avant d'obtenir les numéros de téléphone, nous avons tenté de retrouver, grâce à leur adresse, leur numéro de téléphone via les pages blanches. Cela s'est avéré extrêmement complexe dans la mesure où nombreux ont déménagé et/ou ont changé de numéro de téléphone.

Suite à cette tentative de contact, nous avons rapidement décidé de nous rendre sur place, afin de sonner directement chez les individus sans passer par un RDV. Cette tentative fut également assez fastidieuse. Nous nous sommes rendue à Jumet et Gosselies. Ci-dessous sont mentionnés les différents résultats de contact, sur 11 :

- 2 personnes ont déménagé



- 1 maison en travaux sans signe de vie
- 3 maisons à vendre
- 1 personne absente (discussion avec le facteur qui explique que cette dame n'ouvre jamais sa porte !)
- 2 personnes habitent dans un immeuble où une ambulance était en service (civière)
- 1 discussion avec le père de la personne cible qui était chez sa mère
- 1 acceptation

Ces démarches nous mènent à une conclusion : les personnes cibles, dans le cadre de cette étude, à savoir des personnes qui ont été sanctionnées lors d'un entretien (le deuxième ou le troisième), sont difficiles à joindre. Nombreuses d'entre elles ont dû déménager, peut-être parce que leur sanction les empêchait d'assumer leur loyer ; d'autres ont changé leur numéros de téléphone, peut-être pour ne pas avoir à assumer certaines de leurs responsabilités (dettes). Par exemple, lors d'un de ces appels, une personne nous a informé que la personne cible avait déménagé et nous a demandé si elle avait également des dettes à notre égard.

Lors de l'obtention des numéros de téléphone, Sonecom a établi des contacts afin de solliciter les personnes sélectionnées en vue d'un entretien (rendez-vous à la convenance des répondants). Sonecom a apporté un soin particulier à la présentation de la démarche, à la motivation et aux aspects déontologiques. L'anonymat a été garanti aux répondants.

Lors du premier contact téléphonique, même si on le clarifie dès le départ, les individus que les chercheurs tentent de rencontrer semblent ne pas comprendre l'objectif précis de notre démarche. Souvent, ils ne parviennent pas à faire la distinction entre le bureau d'études dont l'objectif est de réaliser une étude sociologique sur le phénomène des sanctions et suspensions d'allocations de chômage, et l'ONEM dont un des objectifs est de contrôler leurs démarches de recherches d'emploi. Ils font un amalgame entre les deux. Bien que les enquêteurs soient clairs à ce propos, nombreux pensent que les rencontrer influera sur leur situation d'exclusion. Très rapidement, dans un premier temps, nombreuses sont les personnes qui acceptent de rencontrer les enquêteurs. Nous n'avons donc quasiment pas eu de « refus » lors du contact téléphonique. Cependant, entre



notre appel téléphonique et le moment du RDV, les personnes ont le temps de réfléchir, peut-être de s'inquiéter, de comprendre l'objectif de la rencontre. N'y trouvant plus d'intérêt direct et personnel, beaucoup ont décidé de ne pas réaliser l'entretien. Nous avons donc été confrontés, une fois au domicile des personnes, à de nombreux désistements, et cela même si nous confirmions le RDV la veille ou le jour même !

Une des raisons pour lesquelles les répondants se désistent peut aussi être expliquée par une certaine gêne qu'ils éprouvent concernant l'état de leur habitat. Certains individus ont témoigné d'une certaine gêne, lors de l'appel téléphonique, du fait de la vétusté de leur logement, de l'absence de meubles pour nous accueillir, etc. Dans ce cas, bien entendu, nous les rassurons en soutenant que cela ne nous gênait pas, ou en leur proposant de se rencontrer dans un autre endroit.

Lors de ces désistements, la procédure suivie consistait à appeler directement d'autres personnes mentionnées dans la base de données afin d'organiser une rencontre improvisée chez eux.

Nous avons également assumé un désistement lorsque le candidat répondant, après nous avoir donné son accord, a contacté la FGTB pour lui signaler un changement d'adresse. Lors de cet appel le candidat a évoqué l'entretien organisé par SONECOM. On lui a déconseillé d'y assister. Elle nous a donc contacté pour annuler le RDV.



III. Les conséquences de l'exclusion du chômage

1. Réactions immédiates suite à l'exclusion

Lorsqu'ils ont été exclus du chômage (réception d'un courrier stipulant cette décision) les sujets interrogés connaissent des réactions immédiates variées, diverses.

Grâce aux informations issues des 35 entretiens, nous pouvons décliner de trois manières le positionnement immédiat des individus suite à leur exclusion : psychologique, procédural et social.

- Le premier type renvoie aux sentiments personnels de l'individu, au ressenti interne de celui-ci. Il se rapporte davantage à tout ce qui touche à l'affectif, aux émotions ou encore aux sentiments des personnes lorsqu'elles ont pris conscience qu'elles étaient exclues du chômage.
- Le second type traduit le ressenti des « exclus » vis-à-vis de la procédure mise en place par l'ONEm. Il décrit la manière dont les répondants perçoivent le processus lorsqu'il mène jusqu'à l'exclusion.
- Le troisième type de phénomène est davantage social. Il renvoie à des aspects plus englobants. Il s'agit ici de la représentation que les interviewés disposent de leur exclusion, vécue au sein de la société belge.

Nous verrons plus tard que ces différents types de réactions immédiates vécues suite à la sanction peuvent avoir un impact sur les stratégies ultérieures, volontaires ou inconscientes, que les individus vont mettre en place.

1.1. Psychologique

1.1.1. Inhumanité des facilitateurs

Une grande majorité des répondants - flamands, wallons et bruxellois - témoignent de leur insatisfaction quant à l'attitude des facilitateurs. A leur sens, ils abusent de leur pouvoir. Nombreux se sont sentis méprisés lors des entretiens. Ils ont eu le sentiment de ne pas avoir été respectés en tant qu'êtres humains. Ils ne se sont pas sentis écoutés et leur avis n'a pas été pris en compte : « Je traite mieux mon chien qu'eux ne me traitent ». Ils évoquent un manque de respect à leur égard, une



indifférence quant à leur situation personnelle et familiale. Pour ces sujets, le facilitateur est « inhumain ». Il suit trop à la lettre les instructions qu'il reçoit de la part de ses supérieurs, il insiste sur les règles de l'ACR sans tenir compte de leur histoire personnelle (qui est pour la très grande majorité, extrêmement pénible !). Il n'y a pas de seconde chance possible. D'aucuns jugent les facilitateurs avec des mots très durs (« crapuleux »...)

Les entretiens sont froids et trop courts, étant donné les conséquences qui peuvent en découler. Beaucoup de répondants se sont sentis rabaissés et inférieurs. Leur estime de soi s'est ainsi vue diminuée. Les répondants éprouvent, par conséquent, beaucoup de colère à l'issue des entretiens.

1.1.2. Sentiments néfastes

Face à l'atmosphère des entretiens de l'ONEm, plusieurs répondants se sont sentis impuissants, découragés, tristes et/ou vexés. Ils estiment, que les facilitateurs pourraient à tout moment se retrouver au chômage, c'est-à-dire à leur place et qu'ils ne devraient pas, par conséquent, se montrer à ce point hautains et irrespectueux de leur sort.

Une grande partie des répondants se déclarent *dégoûtés*, révoltés lors de leur sanction (exclusion). Ne comprenant pas toujours la raison de cette exclusion, ils expriment une forte colère.

D'autres se sont sentis abattus et découragés. Ils ont l'impression de s'être activés comme ils le pouvaient et se sont, malgré cela, fait sanctionner. Un sentiment d'abandon et de délaissement de la part de la société est ressenti.

Une partie des répondants se sent jugée du fait de son origine (surtout à Bruxelles), de son état de santé (obésité, cancer) et de la langue parlée.

1.1.3. Respect de ses principes

On constate régulièrement, lors des entretiens, que les répondants refusent de faire certaines démarches inscrites dans le plan d'action si celles-ci vont à l'encontre de leurs principes ou de leurs souhaits. Ils respectent à la lettre le plan qu'ils se sont fixé eux-mêmes et refusent par conséquent d'agir selon le plan proposé par l'ONEm, comme, par exemple, s'inscrire à plusieurs bureaux d'Intérim lorsqu'ils estiment que



l'inscription à un seul bureau est suffisante ; postuler pour un travail qui ne leur convient pas en raison du contenu ou des compétences exigées (diplôme, expériences); entamer une formation dont la matière ne correspond pas à leurs souhaits ; postuler à un emploi dont les horaires ne conviennent pas en raison d'un loisir ou de l'éducation de leurs enfants, etc.

1.1.4. Insécurité

Suite à leur exclusion, un grand nombre de répondants ressent une grande insécurité face à son avenir.

La plupart des répondants n'évoquent que très rarement des projets précis qu'ils comptent mettre en œuvre dans un avenir proche (formation, recherches, stratégies). Ils ne se projettent pas dans l'avenir. Ils vivent le moment présent et tente de s'en sortir au mieux. Cette impossibilité d'anticiper l'avenir les fige dans une angoisse constante.

Toutefois, une minorité des répondants, essentiellement flamands, évoque des plans mis en place afin de préparer au mieux l'avenir. Ils planifient leurs projets, se donnant ainsi une chance de les réaliser.

1.1.5. Racisme

Un nombre certain de répondants ont tenu des propos racistes. Ils soutiennent fermement que ce sont les étrangers qui volent leur travail. Ils constatent également que ce sont davantage les étrangers que les belges qui bénéficient des aides telles que le chômage, CPAS, etc. Pour eux, les étrangers ont un traitement de faveur, contrairement aux belges qui se voient sanctionnés et exclus du chômage. Une haine exacerbée se développe. Une jalousie est ressentie et partant une colère face à leur venue en Belgique.

Ce racisme se traduit vis-à-vis des autres chômeurs mais aussi envers les facilitateurs qui sont parfois eux-mêmes d'origine étrangère. A leur sens, ces facilitateurs se « permettent » de les sanctionner, de leur « retirer le pain de la bouche ».



1.1.6. Le sort des enfants

On note une incompréhension des répondants face à l'insouciance de l'ONEM concernant le sort des enfants lorsque les parents sont sanctionnés. En sanctionnant les parents, l'ONEM sanctionne les enfants alors que ceux-ci ne sont pas responsables. Comment gérer ceux-ci (école, nourriture, etc.) suite à leur exclusion ? Une forte inquiétude de la part de plusieurs mères (chefs de ménage) est exprimée. Cela renvoie également à un sentiment d'injustice.

1.1.7. Dé-responsabilité

Peu de répondants se considèrent responsables de leur sanction, ils ne se sentent pas directement fautifs de leur exclusion. Pour la plupart, ils affirment avoir fait un effort, ils se sont activés pour arriver à respecter leur plan d'action, pour trouver un travail. Ils ont posé les actions qu'ils jugeaient nécessaires pour respecter le plan d'activation. A leur sens, ils ont mis en œuvre ce qui était en leur pouvoir. Cependant, on comprend, en les écoutant, qu'ils ont effectivement produit un effort, mais pas suffisant ! Ils n'ont pas respecté à la lettre leur engagement (signature du plan d'action). Et c'est pourquoi ils ont été sanctionnés.

Cette dé-responsabilité n'est toutefois pas exprimée par tous les répondants. Bien qu'ils fussent conscients de la nécessité de se rendre à l'entretien organisé par l'ONEM, certains sujets n'ont pas pu honorer ce rendez-vous. Ils expriment alors une forte culpabilité. Ils affirment qu'ils étaient dans l'impossibilité de s'y rendre, notamment pour des raisons de santé.

1.1.8. Frustration

Une minorité soutient qu'il est frustrant de ne plus obtenir, mensuellement, de rentrée d'argent. Ne plus pouvoir contribuer financièrement à la vie de famille perturbe ces personnes, en l'occurrence deux mères de famille. Elles regrettent de ne plus pouvoir répondre aux besoins de leurs enfants, de la famille en participant financièrement.



1.2. Procédural

1.2.1. Rigidité de la procédure

Ils considèrent, pour la majeure partie des répondants, que le responsable de leur sanction, c'est l'ONEM, qui a pour fonction de faire respecter une loi fédérale (instrumentalisation). Les facilitateurs suivent les règles de manière stricte. Ils ne laissent, la plupart du temps, ni de seconde chance ni la possibilité aux personnes de s'exprimer, de se justifier. La procédure est souvent considérée comme trop scolaire, procédurière et figée par les répondants. Il n'y a pas de souplesse. Cela entraîne un sentiment d'infériorité. Les sanctionnés ont le sentiment de ne pas être traités à leur juste valeur. On les considère comme des numéros, comme un cas parmi d'autres dont on ne tient pas compte de la situation personnelle et familiale. Aucune entorse n'est tolérée.

Aux yeux des répondants, l'objectif de ce plan est de trouver du travail, de réintégrer le monde du travail, quelle que soit la méthode pour y parvenir. Ils soutiennent que le plus important est de trouver un emploi, peu important la gradation et la fréquence des efforts (plan d'action) qu'ils fournissent. Certains expliquent que les démarches réalisées, même si elles ne sont pas celles demandées par l'ONEM, devraient être prises en compte dans l'évaluation. Ils voudraient pouvoir compenser les démarches imposées par le facilitateur en agissant d'une manière qui leur convient davantage.

1.2.2. Trahison du système

D'aucuns ont l'impression d'avoir été trahis par le système et en sont révoltés. Il s'agit essentiellement des personnes qui ont travaillé de nombreuses années, ont payé leurs impôts et ont respecté le système. A leur sens, parce qu'elles ont fourni des efforts durant un certain laps de temps, elles ont droit aux allocations de chômage ; cette aide qui leur permettrait d'assumer la situation délicate dans laquelle elles se trouvent. Elles sont toutefois sanctionnées. Ces individus ont alors le sentiment que le système se retourne contre eux alors qu'il devrait les aider et les soutenir. Ils se sentent abandonnés et délaissés par le système.

Une des réactions consiste alors à prétendre qu'ils ne veulent plus dépendre de l'ONEM, qu'ils ne veulent « plus rien à voir avec eux ». Ils rejettent totalement le



système en soutenant qu'ils feront tout ce qui est en leur pouvoir pour ne plus être dans une situation de dépendance (quitte, pour un répondant d'origine marocaine, à rentrer au Maroc).

1.2.3. Injustice

On constate que de nombreux répondants distinguent deux catégories de chômeurs : ceux qui ont droit au chômage et ceux qui en profitent abusivement. Se considérant comme faisant partie de la première catégorie, les répondants se sentent écoeurés et sont extrêmement déçus.

Effectivement, souvent, les répondants parlent de ceux qui manipulent le système, de ceux qui usent de stratagèmes pour passer outre les sanctions de l'ONEm. Ils soutiennent qu'il est facile de procéder de la sorte. Qu'il suffit de réfléchir un temps soit peu pour comprendre comment passer au travers des mailles du filet. Ils évoquent ces personnes en expliquant qu'eux-mêmes n'ont pas eu recours à ce type de stratégies, qu'ils ont été honnêtes dans leur recherche et honnêtes vis-à-vis de l'ONEm. Mais, qu'après coup, suite à leur sanction, ils auraient peut-être mieux fait de mentir, d'être malhonnêtes puisqu'ils pensent que c'est, d'une certaine manière, leur franchise qui les a mis dans le rouge !

En dessinant le portrait des « profiteurs », certains répondants sont ambigus. D'une part, ils pensent que les profiteurs vont à l'encontre du système que ces répondants eux-mêmes rejettent du fait de leur sanction. D'autre part les répondants dénoncent la situation des profiteurs (ex : personne ayant droit à un gros chômage depuis des années. L'ONEM ne les ennuit pas) et se comparent en pointant leur besoin vital à eux de percevoir les allocations de chômage, moindre que celui des « profiteurs ».

La déception est également souvent ressentie. Une majorité des répondants, persuadée d'avoir fait un grand nombre de démarches de recherches d'emploi, est extrêmement déçue d'avoir été exclue du chômage. Lors de leur sanction,

Un répondant témoigne d'un autre type d'injustice. Il a déménagé récemment. De ce fait, il a dû changer de bureau d'ONEm. Il a ensuite été convoqué à plusieurs reprises puis sanctionné. Partant, il regrette d'avoir déménagé car il pense que



l'application de la procédure du bureau précédent était plus souple et qu'en restant là, il aurait évité cette sanction.

Les personnes qui percevaient une somme moindre de l'ONEm (environ 400€) comprennent encore moins la raison pour laquelle ils ont été exclus. Cette somme étant tellement faible, pourquoi la leur retirer ?

1.2.4. Méconnaissance du système

Certaines sanctions sont survenues alors que le chômeur était sous contrat intérimaire et effectuait des démarches pour devenir indépendant ou était sous contrat à temps partiel. Dans ces cas, les répondants sont étonnés de la sanction qui les frappe. Ils ne comprennent pas la situation évoquant le fait que l'objectif est de trouver du travail et que ce qui est prioritaire consiste à *trouver* un emploi, plutôt que la *manière* de le trouver (démarches, plan de travail, etc.) Et ils estiment mettre en œuvre tout ce qui est nécessaire pour trouver un emploi. La sanction est dès lors mal comprise. Ils dénoncent la rigidité du système. Celui-ci est trop scolaire, trop figé. Ils ont le sentiment d'être traités comme des enfants qui auraient mal réalisé un travail.

Ils sont nombreux à ne pas comprendre les rouages de la procédure de l'ACR. Ils n'en saisissent pas le fonctionnement et ne perçoivent pas les conséquences en termes de sanctions et de suspensions des allocations. Ils ont connaissance de l'existence des entretiens et des preuves qu'ils doivent préserver et présenter en temps voulu, mais ils ne comprennent pas clairement l'organisation de ce plan ni ses objectifs. Ils signent rapidement le plan d'action qui leur est proposé sans en saisir réellement le sens final. Parmi les personnes exclues, nombreuses sont celles qui arrivent à citer les différentes démarches pour lesquelles elles se sont engagées, sans pour autant comprendre que ne pas respecter cet engagement à *la lettre* les mènera à la sanction. Pour la plupart d'entre eux, la fin – trouver un emploi – importe davantage que les moyens – la procédure mise en place.

Plusieurs personnes ont été sanctionnées alors qu'elles avaient trouvé entre deux entretiens, un travail à mi-temps. L'une d'elles a poursuivi son activité, alors même qu'elle était sanctionnée. Une autre a perdu son emploi et a déposé un recours.



A leurs yeux, la sanction qui leur a été affectée est un non sens puisqu'elles ont trouvé du travail. Elles ont effectué les démarches nécessaires et ont obtenu un emploi. Elles ne comprennent donc pas la raison pour laquelle elles ont été sanctionnées. Elles dénoncent le fonctionnement de l'ONEM, la rigidité des procédures, le caractère trop procédurier, trop scolaire des entrevues. A leur sens, elles subissent une réelle injustice.

On constate en permanence une sorte de flou administratif dans l'esprit des sanctionnés. Plusieurs aspects de la procédure, du règlement leur échappent. Les individus méconnaissent les règles du plan. A leur sens, ils ont trouvé un emploi et ne doivent donc pas être sanctionnés ! Or, dans le rapport final « Le nouveau suivi des chômeurs : une évaluation »³, il est mentionné que :

« peuvent bénéficier d'une suspension de la procédure ACR (=entretien reporté à une date ultérieure), les chômeurs qui ont récemment suivi une action d'accompagnement, de formation, d'expérience professionnelle ou d'insertion proposées par les organismes régionaux. L'ONEM distingue trois types d'accompagnement :

*-un accompagnement normal (= offrir au chômeur un nouveau départ sous le forme d'un accompagnement individuel à l'orientation professionnelle en vue d'une intégration effective sur le marché du travail), un accompagnement intensif (= au moins une action ou un contact par mois) et **une action intensive de formation, de l'expérience professionnelle ou d'insertion (= action qui requiert, pendant la journée, la présence du chômeur pendant 3 jours par semaine au moins).** (...)*

-ont pris un travail à temps plein : ils ne seront pas convoqués tant qu'ils conservent leur emploi. »

Ceci confirme que le flou et la méconnaissance du système handicape quelque peu les individus. Ils se sentent démunis face à certaines démarches, face à certaines règles parce qu'ils n'en saisissent pas clairement les rouages. Certaines situations peuvent alors se retourner contre eux.



1.2.5. Compréhension du système

Ce n'est qu'une faible minorité des répondants (Wallonie, Flandre et Bruxelles) qui pointe le fait qu'ils comprennent l'ACR et qu'ils acceptent en toute connaissance de cause leur sanction. Ils étaient conscients des risques encourus s'ils ne respectaient pas leur contrat ou s'ils refusaient de le signer. Ces quelques individus ont longuement bénéficié du chômage (une quinzaine d'années) et en sont reconnaissants. Ils ne se plaignent donc pas, ni des facilitateurs, ni du système.

1.3. Social/Système

1.3.1. Pointage

Lors des entretiens, les sujets n'évoquent aucune comparaison avec l'ancien système de pointage.

1.3.2. Isolement VS entraide communautaire

Une partie des personnes exclues du chômage, essentiellement des belges, refuse catégoriquement de demander de l'aide à ses proches, voire à la famille. Ces personnes ont honte de faire part de leur situation précaire. Elles se retrouvent dès lors isolées. De leurs discours, apparaît une grande solitude face à cette situation. Elles s'excluent parfois elles-mêmes de leur cercle d'amis, parce qu'elles n'osent leur avouer qu'elles n'ont « plus le sou », ne fut-ce que pour se payer un verre. Elles se replient sur elles-mêmes.

Toutefois, la plupart du temps, il se trouve une personne de l'entourage sur laquelle les exclus du chômage peuvent compter. Une personne qui les soutient moralement ou financièrement (très rare !). Elle apporte des plats, de la nourriture, des vêtements, bref, de quoi survivre. Ils en sont d'ailleurs fortement reconnaissants.

On constate par ailleurs que les personnes d'origine étrangère ont davantage tendance à parler de leur situation personnelle à leurs proches, à se faire aider par leur entourage. Une sorte d'entraide communautaire a été évoquée à plusieurs reprises. Des voisins qui prêtent une table et des chaises, qui donnent les restes de leur repas. Cela renvoie au modèle culturel auquel chacun se réfère.

³ B. Cockx, A. Defourny, M. Dejemepe, B. Van Der Linden, « Le nouveau système de suivi des chômeurs : une évaluation – Rapport final », Janvier 2007.



1.3.3. Accompagnement FGTB/ABVV

Un certain nombre de sujets, essentiellement Flamands, ont été accompagnés lors de leur entretien par un avocat du syndicat. Ils n'ont pas témoigné de grande satisfaction à propos de cette situation.

Certains Bruxellois ont clairement souligné leur mécontentement quant au rôle joué par la FGTB. On note une certaine confusion, dans l'esprit des répondants, quant aux fonctions de la FGTB et de l'ONEM.

1.3.4. Perte des droits ou facilités pour les demandeurs d'emploi

Certaines personnes sanctionnées se voient privées d'un emploi de types PTP ou Activa en raison d'une période de chômage trop brève. Plusieurs ont expliqué qu'un emploi leur avait été refusé en raison de leur exclusion du chômage. En effet, pour bénéficier de certaines facilités permettant aux employeurs d'engager plus facilement des demandeurs d'emploi, ils doivent répondre à certains critères et être demandeurs d'emploi. Ces personnes se trouvent de la sorte dans un cercle vicieux dont elles ne parviennent pas à sortir. Des emplois sont refusés à des personnes qui ont été sanctionnées parce qu'elles n'en ont pas trouvé à temps ! Cela est considéré comme une réelle contre performance du système.

1.3.5. Sanction comme tremplin

Bien que cela ne concerne qu'une minorité des répondants, la réaction suivante semble fort intéressante : refuser de signer le plan d'action lors d'un entretien comme principal moteur pour trouver du travail.

Au chômage depuis de nombreuses années, un individu, lors de l'entretien à l'ONEm, a pris conscience que sa situation de chômeur devait changer. Pour évoluer, il a refusé délibérément de signer le plan d'action et d'être par conséquent totalement radié du chômage. Son souhait était alors de se retrouver dans une situation où le choix de profiter du chômage ou de travailler ne se posait plus. Cela le poussait en effet à se bouger, à se débrouiller autrement sans plus dépendre de l'ONEm. Refuser de signer le plan d'action afin d'être obligé de travailler pour s'en sortir.



La particularité de cette situation - très rare - est que pour retrouver du travail, l'individu a décidé de « renier » l'ONEm pour, par conséquent, renoncer à ses allocations de chômage. S'exclure du chômage sert en quelque sorte de tremplin. Cet « éveil » permet de se relancer, de changer de situation (sans aide financière extérieure, obligation de trouver du travail !).

2. La paupérisation

2.1. Appauvrissement financier

Un appauvrissement financier est évoqué par la majorité des répondants. Et cela, peu importe le niveau de la perte financière, que celle-ci s'élève à 100 ou à 1000 euros. Les personnes qui sont sanctionnées et perdent cette rentrée financière se trouvent toutes dans une situation d'appauvrissement qu'elles considèrent comme difficile à surmonter. Beaucoup déclarent se trouver dans une situation précaire à laquelle ils doivent faire face⁴.

Inversement, quelques personnes seulement perçoivent peu, dans leur vie quotidienne, la perte financière engendrée par leur exclusion. Il s'agit de personnes mariées, dont l'époux(se) travaille. Cette rentrée d'argent étant suffisamment élevée pour pouvoir continuer à vivre normalement. Ce modèle est très minoritaire.

2.2. Surendettement (huissiers, dettes)

Beaucoup de personnes interviewées sont endettées. Elles doivent rembourser leurs dettes sous peine de se voir retirer les biens qui leur restent, par des huissiers. Ces dettes sont de nature diverse : loyer, facture, abonnement téléphonique, frais d'hospitalisation, etc.

Certains remboursent mensuellement leur dû (exemple : 1000 euros). D'autres craignent à tout instant la venue du huissier. D'autres encore se risquent à solliciter l'aide financière d'un proche afin de débloquer la situation lorsque celle-ci devient trop critique.

⁴ Ces déclarations sont fréquemment confirmées par l'observation directe des lieux de vie de ces personnes. Insalubrité de nombreux logement, absence de mobilier, alimentation précaire, désordre extrême, présence d'animaux, tabagisme...



3. Contexte

Dans le cadre théorique que nous appliquons à savoir celui de la *Grounded theory*, nous dénommons « contexte » l'ensemble des éléments qui constituent la situation dans laquelle s'est déroulée l'exclusion. Nous verrons ultérieurement que le contexte (environnement) dans lequel s'est déroulé l'exclusion détermine les stratégies qui seront mises en place par les sujets pour surmonter leur exclusion.

Les aspects suivants constituent le contexte et nous en avons extrait cinq du discours des sujets. Parcourons-les.

3.1. Motifs de l'exclusion

Les raisons (motifs) de l'exclusion sont en soi un élément de contexte. Celles-ci sont de trois types:

- Le *non-respect du contrat* est une raison quasi récurrente de la sanction. Une très grande majorité des répondants expliquent qu'ils ont été sanctionnés parce qu'ils n'ont pas respecté à la lettre leur plan d'actions (bien qu'ils aient le sentiment de l'avoir respecté !).
- Plusieurs répondants ont délibérément *refusé de signer* parce qu'ils savaient qu'ils ne respecteraient pas à la lettre le plan d'action proposé par le facilitateur. Ce refus de signer entraîne une sanction.
- Ils sont nombreux également à ne pas s'être rendus aux entretiens. L'*absentéisme* traduit une manière d'être, reflète le mode de vie adopté par certains⁵. Plusieurs personnes, immigrées, justifient leur absence par un retour dans leur pays d'origine. Quelques unes de ces personnes ont montré de grosses difficultés à s'exprimer dans une des langues nationales. Dans ce cas, comment pourraient-elles clairement comprendre les objectifs de l'ACR ? D'autres sujets justifient leur absence par un déménagement (changement d'adresse) ou encore par des problèmes de santé.

⁵ Les chercheurs en ont d'ailleurs fait l'expérience lors des entretiens puisqu'à de nombreuses reprises, bien qu'ayant marqué leur accord pour une rencontre, les personnes n'étaient toutefois pas présentes au rendez-vous.



3.2. Durée de la sanction

La durée de l'exclusion (en fonction de l'étape dans la procédure) est aussi un élément de contexte ; cela aura une influence sur les stratégies ultérieurement mises en place. Si la sanction est temporaire ou définitive, les stratégies personnelles seront différentes.

3.3. Employabilité

La représentation qu'ont les répondants de leur propre employabilité fait partie intégrante du contexte dans lequel se déroule la sanction. En fonction de la perception qu'ils portent sur eux-mêmes (mobilité, le fait d'être enceinte, état de santé, qualification, etc.), les sujets se positionneront différemment vis-à-vis de leur exclusion.

3.4. Le marché de l'emploi

Surtout en Flandre, la crise économique actuelle est souvent évoquée comme frein à leur recherche d'emploi. Les répondants sont découragés. La crise engendre moins d'opportunités d'emploi, dans les secteurs recherchés.

Certains répondants expliquent qu'il est difficile de trouver le travail qui leur convient en raison du marché de l'emploi. De nombreux secteurs sont bouchés. Ils n'évoquent pas spécifiquement la crise pour expliquer cette situation.

3.5. Accompagnement FOREM/ACTIRIS/VDAB

Quelques sujets saisissent la différence entre les bureaux de l'emploi fédéraux et régionaux. Ces personnes apprécient davantage les services proposés par les bureaux régionaux (accompagnement et suivi).

Certains individus ont besoin d'être accompagnés dans leur recherche d'emploi, ils ont besoin d'être guidés, d'être influencés dans leurs démarches, sans quoi ils restent inactifs.



4. Conditions d'intervention

Dans la *Grounded theory*, on nomme « conditions d'intervention », des situations qui vont au-delà de l'exclusion en tant que telle, elles reflètent les modes de vie et de pensées des répondants. Il s'agit notamment de leur situation familiale, de leurs valeurs culturelles, de leur mobilité, de leur état de santé, de leur âge, de la représentation qu'ils ont du travail, etc.

Dans les chapitres suivants, nous verrons que les conditions d'intervention, soit atténuent, soit amplifient l'impact sur les stratégies des sanctionnés (nous les analyserons ultérieurement) en fonction qu'ils vivent ou non ces situations. Ces dernières vont conditionner les stratégies que mettent en place les individus pour vivre leur exclusion, pour faire face à l'appauvrissement, la fragilité sociale et psychique.

Ces mêmes conditions d'intervention vont également influencer sur l'exclusion ainsi que sur les réactions immédiates vécues par les sujets.

Les entretiens nous ont permis de mettre en avant un certain nombre de conditions d'intervention. C'est ce que nous allons analyser dans la partie qui suit.

4.1. Rapport à l'avenir

Certains répondants, essentiellement flamands, érigent des plans pour faire face à leur situation d'exclu. Ces plans peuvent avoir des conséquences néfastes quant à leur situation de demandeur d'emploi. Les projets exprimés renvoient notamment à une carrière de footballeur professionnel ou au souhait d'obtenir e se mettre en tant qu'indépendant :

Souhaitant à tout prix réaliser ce projet, un répondant, d'origine africaine, s'est rendu en Belgique et a été naturalisé en 2007. Obtenir la nationalité était, pour lui, la clé pour avancer dans la réalisation de son projet. Toutefois, planifier ainsi sa vie, avoir un dessein aussi net fait obstacle au plan d'activation de comportement de recherche d'emploi puisqu'il refuse de réaliser certaines des actions édictées par le facilitateur. Il refuse certains emplois (Interim) qui vont à l'encontre de ses souhaits afin de pouvoir poursuivre son but de vie.



Un autre répondant, quant à lui, a le projet de devenir indépendant dans un domaine qui lui plaît. Il met donc tout en oeuvre pour y parvenir, mais pris dans l'engrenage des entretiens de l'ONEm, il ne sait comment faire accepter ce projet qui s'érige également à l'encontre des objectifs de l'ACR. Il propose de suivre des formations qui lui permettraient de concrétiser son projet, au lieu de celles proposées par l'ONEm mais cela a été, à son sens, catégoriquement refusé.

4.2. L'engrenage de la précarité

Le vécu de la grande majorité des répondants est extrêmement dur. Ils ont, pour la plupart, été confrontés durant leur vie à un nombre important d'épreuves. Ces épreuves sont de nature diverses : maladies, accidents, décès, viols, incestes, exclusion, racisme, prison, enseignement spécialisé, vie dans la rue, etc.

Les conditions de vie dans lesquelles une grande partie des répondants vivent sont déplorables : insalubrité, saleté, mauvaises odeurs, désordre, absence de mobilier, présence de nombreux animaux, etc.

Quand on les interroge sur une éventuelle situation où les sentiments ressentis étaient semblables à ceux vécus durant leur exclusion, beaucoup soutiennent, lors de leur exclusion, avoir déjà ressenti auparavant des sentiments aussi pénibles. Certains ont confié avoir vécu des violences morales et/ou physiques (violences, viols, abandons).

Avec l'exclusion, leur situation s'empire en termes de précarité, financière et psychologique.

4.3. Dynamique familiale

Un individu issu d'une famille dont les liens sont forts va accepter et surmonter son exclusion plus facilement qu'un individu dont les liens familiaux sont brisés.

Pouvoir se reposer sur l'épaule d'un parent, d'un frère ou d'un enfant apparaît, lors des entretiens que nous avons réalisés, tout à fait essentiel pour surmonter cette épreuve. Les membres de la famille peuvent constituer un soutien moral et/ou financier, voire, dans certains cas, devenir le réel moteur de stratégies nouvelles.



4.4. Incarcération

Bien qu'il s'agisse d'une faible minorité, plusieurs sujets ont été incarcérés et sont toujours en période de probation. Cette situation les met dans une situation inconfortable. Ils confient qu'ils fuient certains emplois au moment de la signature du contrat car ils sont terrifiés à l'idée de devoir présenter leur certificat de bonne vie et mœurs et de devoir se justifier. Ils s'enferment de la sorte dans un cercle vicieux dont ils ne parviennent pas à sortir.

4.5. État de santé

De nombreux répondants déclarent avoir été ou être actuellement confrontés à des problèmes de santé. La maladie, la leur ou celle d'un proche, est omniprésente dans la vie d'une grande partie des interviewés. Ils doivent la surmonter, vivre avec, l'assumer. L'état de santé des individus influe sur les actions qu'ils vont entreprendre ou non suite à leur exclusion.

Plusieurs personnes, obèses, nous ont confié qu'il leur était difficile de trouver un emploi, en raison de cette situation de surpoids. Certaines disent avoir été victimes de ségrégation lors de leur recherche d'emploi.

4.6. Le rôle des enfants

Certains se poussent à agir, à faire tout ce qu'ils peuvent afin de pouvoir subvenir aux besoins de leurs enfants (nourriture, loisirs, vêtements). Les enfants sont ainsi perçus comme un moteur incitant les parents à agir. Ils en sont responsables et de ce fait se sentent obligés de les protéger.

Par ailleurs, on note que la plupart des mères interviewées, peu importent la région où elles vivent et leur âge, expliquent qu'il est difficile de faire des recherches d'emploi tant qu'elles doivent s'occuper de leurs enfants. Les enfants apparaissent, dans ces cas, comme des freins à la démarche de recherche d'emploi. Notre rencontre (en journée) avec ces sujets s'est affectivement déroulée en présence de leurs enfants.

Quelques répondantes argumentent clairement en ce sens. Il est impossible de gérer l'éducation et les gardes de leurs enfants tout en recherchant du travail ou



en travaillant. Cela les bloque dans leur motivation de trouver un travail. La priorité est accordée aux enfants et à leur éducation. Par ailleurs, elles relèvent et soulignent l'existence d'une ambiguïté : Pourquoi devraient-elles travailler si c'est pour mettre leur argent dans des crèches ou garderies alors qu'elles peuvent et souhaitent le faire elles-mêmes ? L'une d'entre elle souligne que cette situation renvoie à un problème autre qu'est la considération du statut de mère au foyer (reconnaissance du rôle de la femme au foyer, qui s'occupe à plein temps de ses enfants).

Éduquer ses enfants apparaît ici comme un frein à la recherche d'emploi et dès lors comme un tremplin vers l'exclusion.

4.7. Travail

La représentation qu'ont les individus du travail est essentielle pour saisir les stratégies mises en place pour surmonter leur exclusion. En fonction des sujets, le travail est perçu différemment.

Pour certains, le travail est essentiel pour vivre. D'une part, il permet une rentrée financière. Et d'autre part, il est un lieu de rencontres et de réalisation de soi. Un endroit où l'enrichissement personnel est de mise. Travailler est important car il permet d'être actif et d'obtenir une reconnaissance de la part des autres. Ces sujets accordent une grande valeur au travail. Ces répondants rencontrent ici une double motivation pour trouver un emploi : financier et moral. Percevoir uniquement des allocations de chômage ne semble pas être, dans ce cas de figure, une motivation suffisante. Les sujets ne semblent pas vouloir vivre uniquement grâce aux allocations de chômage.

Pour d'autres, le travail n'est considéré que comme une ressource financière. Travailler n'apporte rien d'autre qu'une rentrée financière. Dans ce cas, le chômage équivaut au travail. L'un comme l'autre rapporte de l'argent. Ces personnes acceptent alors de vivre uniquement grâce aux allocations de chômage qu'ils percevaient (leur objectif sera donc de bénéficier à nouveau de leurs allocations de chômage).



Lors des entretiens, nous interrogeons les sujets sur la situation d'emploi de leur entourage (famille, amis). Ils sont nombreux à nous avoir confiés qu'ils connaissent de nombreuses personnes au chômage, voire, exclues du chômage. La culture du travail a une incidence sur les stratégies des personnes exclues.

4.8. Composition du ménage

Par ailleurs, on constate que la composition du ménage influe fortement sur les stratégies mises en œuvre pour assumer leur exclusion.

Les individus dont le conjoint travaille relativisent davantage leur situation. Il reste une rentrée d'argent qui permet de survivre. Cette situation est de ce fait considérée comme plus gérable.

Certains vivent chez leurs parents. Cela ne les empêche toutefois pas de ressentir considérablement leur perte financière. Plusieurs sont reconnaissants envers leurs parents qui acceptent de les loger. Ils expliquent que sans eux, sans cette aide, ils seraient à la rue !

Dans plusieurs ménages, le mari souhaite que l'épouse reste à la maison pour s'occuper des enfants. Cette situation renvoie à un modèle culturel plus traditionnel où le rôle de la femme est d'éduquer les enfants et de s'occuper des tâches ménagères (Belgique, Afrique).

4.9. Statut de propriétaire

Plusieurs personnes interviewées sont propriétaires de leur maison. Possédant un toit, elles bénéficient d'une sécurité. Cette situation reconforte les personnes. La propriété est la garantie qu'elles ne se retrouveront pas, « incessamment sous peu, à la rue ».

4.10. Mobilité

Plusieurs des répondants expliquent qu'ils n'ont pas ou plus (suite à des restrictions) de véhicules. Ils se trouvent alors immobilisés, incapables de se rendre, notamment, aux entretiens d'embauche.



Cette situation d'immobilité les sclérose dans leur recherche d'emploi. Un répondant explique qu'il fait, tant bien que mal, ses démarches à pieds étant donné le coût trop élevé des transports en commun. Il perd de la sorte plusieurs heures à chacun de ses déplacements.

Par ailleurs, certains répondants dénoncent qu'une partie du marché de l'emploi leur est inaccessible en raison du fait qu'ils n'ont pas de véhicules, par exemple le secteur horeca où les horaires sont variables et parfois de nuit (nécessité d'être motorisé).

4.11. Qualification

Pour une très grande majorité des répondants, on constate que leur niveau d'études et de formation est peu élevé. Beaucoup ont à peine terminé leurs secondaires supérieures, pour diverses raisons : allergies aux produits utilisés pour leur spécialisation (coiffure, etc.), tomber enceinte, se marier, etc.

4.12. Difficulté administrative personnelle

Un modèle dominant renvoie à la difficulté administrative personnelle que rencontrent de nombreux répondants. Il leur est complexe de gérer les courriers administratifs qu'ils reçoivent. Souvent, ils les perdent ou les oublient. Même s'ils sont nombreux à avoir montré aux enquêteurs la farde utilisée pour classer les documents ayant trait à leurs recherches d'emploi. Même s'ils semblent organisés puisqu'ils conservent leurs documents, lettres, CV, réponses, etc. ; on remarque toutefois, dès qu'ils ouvrent leur farde et présentent son contenu, que ces documents ne sont pas réellement classés. Ils sont plutôt mélangés et chiffonnés. Malgré l'activation dont ils témoignent, on réalise qu'ils manquent sévèrement d'organisation administrative. Cette situation reflète un profil assez largement partagé par la plupart des répondants.

5. Stratégies personnelles

Les sujets mettent en place des stratégies personnelles variées, qui leur permettent de surmonter la situation dans laquelle ils sont plongés suite à leur exclusion. Ces stratégies sont d'ordre conscient ou inconscient.



Les stratégies sont influencées par le contexte et les conditions d'intervention.

Tel que mentionné dans le mémoire d'Anne Docq⁶, il existe deux types de stratégies de coping⁷ : le coping centré sur le problème et le coping centré sur les émotions⁸ :

*« Il y a des stratégies d'ajustement au stress centrées sur le **problème**. Parmi ces stratégies, il y a la résolution du problème, y compris la recherche d'informations (stratégies vigilantes). Il y a également le fait de posséder un esprit combatif ou d'accepter la confrontation (stratégie comportementale). (...)*

*Parmi les stratégies centrées sur les **émotions**, il y a la prise de distance ou la minimisation des menaces, la réévaluation positive, l'auto-accusation (stratégies de déni), la fuite/l'évitement, la recherche d'un soutien social (stratégies vigilantes), et enfin, la maîtrise de soi. »*

5.1. Stratégies centrées sur le problème

5.1.1. Syndicat

Afin de débloquer la situation, de suspendre leur sanction, certains répondants ont fait/vont faire un recours. Nous n'avons pas eu d'informations sur les suites de ces recours, ni sur l'efficacité de ceux-ci.

5.1.2. Continuer les recherches

Certains persévèrent dans leur recherche d'emploi et sont même parfois à nouveau sur le marché du travail lors des entretiens. A partir du moment où la valeur travail est présente, les recherches se poursuivent.

Cependant, ces recherches sont parfois dénuées de sens car elles sont en total décalage avec la réalité du marché du travail. On observe régulièrement un

⁶ A. Docq, « Les dispositifs de lutte contre le chômage. Le sentiment de menace et ses conséquences sur les demandeurs d'emploi », Louvain-la-Neuve, Septembre 2009

⁷ **Lazarus et Folkman** définissent le coping comme l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux toujours changeants que déploie l'individu pour répondre à des demandes internes et/ou externes spécifiques, évaluées comme très fortes et dépassant ses ressources adaptatives (Lazarus & al., 1984). Définition sur le site internet : <http://www.pedagopsy.eu/coping.htm>.

⁸ M. Bourgeois, I. Paulhan (1995), Stress et coping. Les stratégies d'ajustement à l'adversité. Paris : Presses Universitaire de France, p.53



manque de guidance et d'outils pour que cette recherche active porte ses fruits et débouche sur la mise à l'emploi.

5.2. Stratégies centrées sur les émotions

On a observé, tout au long des entretiens une série de stratégies personnelles vécues par les répondants - stratégies souvent inconscientes qui leur permettent de se protéger. Nous considérons ces stratégies comme étant centrées sur les émotions.

De ces stratégies découlent les conséquences pratiques que nous analyserons dans un chapitre ultérieur.

On ne note pas de réelle différence dans les tendances observées en fonction de la région où vivent les participants.

5.2.1. Émotions diverses

Nombreux sont les répondants qui expriment de l'inquiétude, de l'angoisse et qui craignent leur avenir proche ; ils réfléchissent à leur situation personnelle, familiale ; ils tentent de se débrouiller pour surmonter la situation.

Plusieurs des répondants disent être tombés en dépression suite à leur exclusion du chômage (certains étant déjà dépressifs). Inquiet de leur sort et de celui de leur famille, un répondant a tenté de se suicider à plusieurs reprises, un autre a subi une crise d'angoisse qui l'a mené jusqu'à l'hospitalisation, d'autres ont clairement perdu confiance en eux.

Certains ont davantage adopté une attitude de résignation. Après avoir été choqué par leur sanction, ils l'ont acceptée sans réellement agir pour aller à son encontre. C'est la fatalité, les règles sont écrites et édictées, il faut les respecter, les accepter et s'y soumettre !

Plusieurs se taisent, gardent pour eux la situation inconfortable qu'ils vivent. Ils n'en parlent pas autour d'eux.



Quelques-uns regrettent de ne pas s'être donné les moyens nécessaires pour pouvoir respecter correctement leur plan d'action, de ne pas s'être rendu à l'entretien.

Passivement, une minorité des répondants attendent. Attendre que la situation se passe, que les choses se débloquent d'elles-mêmes.

Certains se replongent dans le passé et regrettent amèrement cette situation.

D'aucuns perdent confiance en eux. Ils rencontrent énormément de difficultés à se relever de cette situation d'exclusion. Leur sentiment d'efficacité personnelle est dès lors fameusement ébranlé.

5.2.2. Ré-évaluation positive

On constate qu'une *ré-évaluation positive* de la situation est envisagée par plusieurs individus. Ils nous confient qu'ils sont satisfaits de ne plus dépendre de l'ONEm. Certains ayant l'impression d'avoir été harcelés, ils se sentent enfin libres d'agir tel qu'ils le souhaitent ! Après avoir dû se rendre à plusieurs reprises à l'ONEm, après avoir dû effectuer des démarches de recherches d'emploi, après avoir dû prouver celles-ci, beaucoup de répondants avouent être satisfaits de ne plus avoir de comptes à rendre à l'ONEm. Ils se sentent libérés de ce poids. Ils sont cependant plusieurs à se contredire au cours de l'entretien lorsqu'ils avouent ressentir du regret ou l'envie de retoucher leurs allocations de chômage.

Pour certains qui rejettent l'ONEm et son fonctionnement, ils soutiennent qu'au moment où ils récupéreront leurs allocations de chômage, ils n'agiront plus de la même manière qu'ils l'ont fait jusqu'à présent (honnêteté, franchise, effort fourni).

Par ces stratégies de survie, on se situe clairement dans l'ère de la débrouillardise.



6. Conséquences pratiques

Les conséquences pratiques découlent des stratégies menées par les répondants (cf. modèle théorique). Elles conduisent les individus vers des pratiques et des comportements variés (travail au noir, CPAS, etc.). Nous les examinons.

6.1.1. Restrictions du niveau de vie

Restreindre son train de vie est une des conséquences de l'exclusion, influencée par le contexte, les conditions d'intervention et les stratégies. Nous avons rencontré, en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles, des répondants qui pour se sortir de cette situation éprouvante, ont été forcés de vendre des biens personnels tels que leur voiture, leur matériel Hi-fi, des vêtements, leur vélo, etc. Certains ont dû quitter le logement qu'ils louaient et qu'ils ne savaient plus payer.

Certains déclarent que la situation dans laquelle ils vivaient avant leur exclusion était déjà tellement dure, qu'il leur est extrêmement difficile de restreindre encore plus leur train de vie actuel, suite à leur exclusion.

En termes de mobilité, plusieurs individus dénoncent un cercle vicieux qui se dessine lorsqu'ils sont sanctionnés par l'ONEm. Par exemple, suite à leur sanction, certains ont décidé de revendre leur véhicule pour subsister à leurs besoins (essentiels). Immobilisés, ils se retrouvent dans une situation où on les pousse à se déplacer afin de trouver un travail alors que sanctionnés, ils ont été obligés de vendre leur voiture. Le raisonnement est identique pour l'accès à Internet.

6.1.2. CPAS

Essentiellement à Bruxelles et en Wallonie, on note une orientation des personnes sanctionnées vers le CPAS (et, parfois, vers la mutuelle). Elles sont la plupart du temps dirigées par le facilitateur, voire l'accompagnateur de la FGTV. Certains répondants décident de s'y rendre et de réaliser les démarches nécessaires pour s'y inscrire.



D'autres refusent car la représentation qu'ils ont du CPAS (des personnes qui y ont recours) ne correspond pas à l'image qu'ils ont d'eux-mêmes ; ils ne voudraient pas donner cette image d'eux-mêmes à d'autres. Pour eux, les personnes qui dépendent du CPAS ont réellement besoin d'aide, ce sont les personnes qui n'ont plus d'autres portes de secours, le CPAS devient ainsi le dernier recours. Or, certains interviewés considèrent qu'ils peuvent s'en sortir autrement.

Le recours au CPAS semble moins effectif parmi les répondants flamands.

Certains considèrent que cette redirection vers le CPAS répond à la nécessité de correspondre à des quotas édictés par des instances supérieures en termes de chômage. L'exclusion du chômage permettrait ainsi d'annoncer une diminution du nombre de chômeurs en Belgique.

On passerait donc ici d'une logique d'insertion socioprofessionnelle à une logique d'aide sociale.

6.1.3. Création de nouvelles habitudes

Afin de surmonter la sanction, les répondants modifient leurs comportements et adoptent de nouvelles habitudes. Certains vont calculer minutieusement toutes leurs dépenses (habits, nourriture, déplacements, factures) afin de mieux les gérer. Certains vont prendre l'habitude de sauter un repas. D'autres vont se soucier de leur consommation d'énergie et vont diminuer celle-ci en éteignant les lumières, en chauffant moins. D'autres encore vont apprendre à épargner, etc. Ils vont prioriser certains éléments de vie (santé, nourriture, etc.) au détriment d'autres, tels que les loisirs, les vacances, les visites de leur famille ou amis.

6.1.4. Travail au noir

Le travail au noir est une alternative choisie par une moitié des répondants. Selon eux, ces sanctions et exclusions de l'ONEM poussent certains à faire du travail au noir, à accepter de travailler illégalement. Afin de subvenir à leurs besoins et ceux de leur famille, ces répondants avouent sans honte que cela est l'unique manière de s'en sortir.

L'autre moitié, par contre (surtout à Bruxelles), par peur de l'illégalité et de la situation dans laquelle ils pourraient se retrouver, refusent cette alternative. Ils



soutiennent qu'ils refusent le travail au noir car cela ne leur donnerait pas de couverture sociale alors que dans leur situation, celle-ci semble être indispensable à la survie.

6.1.5. Travail déclaré

Parce qu'ils n'ont pas le choix, certains acceptent du travail déclaré dont les conditions sont parfois très difficiles.

Quelques uns, pour s'en sortir, réalisent du travail intérimaire.

6.1.6. Criminalité

Ces sanctions et exclusions de l'ONEm poussent, selon certains, à voler voire à « tuer ». Certains se retrouvent dans des situations tellement dures qu'ils disent ne plus avoir le choix. Les répondants ne parlent pas explicitement d'eux lorsqu'ils évoquent ces conséquences. Pour eux, la rigidité et la radicalité du système poussent les personnes exclues à commettre des crimes pour pouvoir survivre.

6.1.7. Prise de risques financiers

Un des répondants flamands nous a confié qu'il a placé toutes ses épargnes en bourse. Poussé par le besoin de se sortir de cette situation d'exclusion, il a pris un risque financier important.

6.1.8. Chômage

Plusieurs répondants ont évoqué leur souhait de trouver, durant un an, du travail afin de bénéficier à nouveau des allocations de chômage.



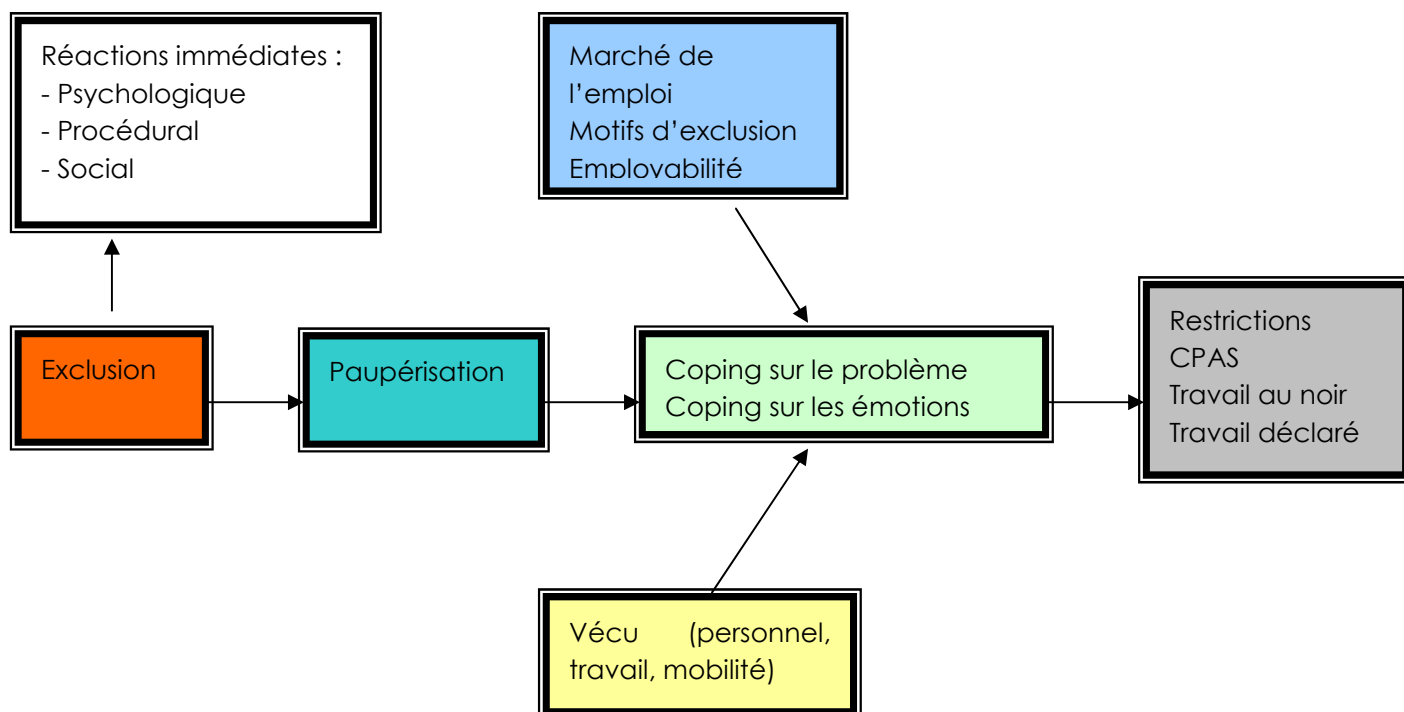
IV. Conclusion : les conséquences de l'exclusion du chômage

Pour rappel, le bureau d'études SONECOM réalise une enquête qualitative auprès de demandeurs d'emploi ayant été confrontés à un **rapport négatif** lors du troisième entretien.

L'étude n'interroge donc pas des personnes qui ont reçu un rapport positif à l'issue d'un des trois entretiens et qui sont intégrées dans le plan d'activation de comportements de recherche d'emploi.

Le profil du public cible, à savoir des personnes exclues des allocations de chômage, influence évidemment les conclusions du présent rapport.

Est présenté ci-dessous, le modèle d'intelligibilité issu de la Grounded Theory :





L'exclusion du chômage et les réactions immédiates qui en découlent (psychologique, procédural et social) conduisent à un élément majeur qu'est l'appauvrissement d'une catégorie déjà défavorisée. Cet appauvrissement varie selon le *contexte* dans lequel l'exclu se trouve (marché de l'emploi, motifs de l'exclusion et employabilité) et varie également selon des *conditions d'intervention* (vécu personnel, travail et mobilité) ; il apparaît aussi que l'appauvrissement conduit à des stratégies centrées sur les émotions et sur le problème. De ces stratégies émergent des conséquences personnelles (restrictions, CPAS, au noir, travail).

Il ressort de ces analyses plusieurs aspects essentiels que nous présentons ci-dessous en, termes de brèves conclusions :

- **Appauvrissement d'une catégorie sociale** déjà défavorisée. Paupérisation d'individus qui cumulent, au-delà de l'exclusion, des difficultés sociales, culturelles et professionnelles.
- **Hétérogénéité des réactions immédiates** vécues par les répondants suite à leur exclusion du chômage.
- Mise en place de **stratégies basées davantage sur les émotions** que sur le problème ;
- **Passage d'une logique d'insertion professionnelle à une logique d'aide sociale** traduite par la redirection quasi systématique des exclus vers le CPAS (et, éventuellement vers la mutuelle) ;
- **Restriction du mode de vie** afin de surmonter l'exclusion du chômage ;
- **Développement d'une débrouillardise** certaine qui se décline de diverses manières (CPAS, travail au noir, soutien de l'entourage) ;
- Occultation de la situation personnelle (réelle) des sanctionnés par des aspects administratifs lourds. Il est en effet, surprenant d'observer, dans le contexte sous-jacent où la volonté est de placer l'individu au centre, que les **aspects administratifs s'imposent en occultant l'histoire personnelle.**



V. Bibliographie

- Bourgeois M., Paulhan I. (1995), *Stress et coping. Les stratégies d'ajustements à l'adversité*. Paris : Presses Universitaire de France.
- Bourguignon D., Herman G., Liénard G, Lekoeuche A., « Insertion professionnelle et santé mentale » in *La Revue Nouvelle*, janvier 2009.
- Cockx B., Defourny A., Dejemeppe M., Van der Linden B., *Le nouveau système de suivi des chômeurs : une évaluation – Rapport final*, Département des Sciences économiques, IRES, UCL et Fonds Nationale de la Recherche Scientifique, 2007.
- CRESWELL J.W., *Qualitative Inquiry and research design – Choosing among five approaches*, University of Nebraska, Lincoln, 2007, Sage Publications.
- Docq A., « Les dispositifs de lutte contre le chômage. Le sentiment de menace et ses conséquences sur les demandeurs d'emploi », Louvain-la-Neuve, Septembre 2009.
- Gomez A. « *Accompagner les chômeurs* ». *Vers un emploi, ou... ?*, Mémoire de fin d'études, Faculté Ouverte de politique Economique et Sociale, UCL, 2007.
- IDEA Consult, *Evaluation du nouveau système de suivi des demandeurs d'emploi- Rapport final*, 2008.