

Fédération
des CPAS



Sanctions Onem
Charge des CPAS
Etude 2011

Ricardo Cherenti
mai 2011

Cette étude a été faite avec le soutien de



Wallonie

REMERCIEMENTS

- Les CPAS ayant eu l'amabilité de répondre à notre questionnaire
- Sandrine Xhaufaire pour la recherche de documents, sa relecture et la collecte d'informations qualitatives sur le terrain
- Trang Phan pour le secrétariat, la collecte de données et la collecte d'informations quantitatives sur le terrain
- Christophe Ernotte pour sa relecture
- Les membres de la Commission Insertion professionnelle, les CPAS et syndicats rencontrés lors de colloques ou conférences

Cette publication est disponible et téléchargeable sur notre site, à l'adresse www.uvcw.be/cpas.

Pour citer cette étude

R. Cherenti, *Sanctions Onem - Charge des CPAS - Etude 2011*

Contacteur l'auteur: rch@uvcw.be

Contacts pour la presse

Claude Emonts, Président de la Fédération des CPAS: 04/220 58 04

1. INTRODUCTION

C'est en 2007 que nous présentions pour la première fois notre étude sur les sanctions Onem afin d'objectiver le ressenti des CPAS, à savoir que le plan d'accompagnement des chômeurs occasionnait un nombre important et sans cesse croissant de sanctions et qu'un nombre important parmi les personnes sanctionnées s'adressait au CPAS pour obtenir un revenu d'intégration (RI).

Notre ambition était alors de montrer, chiffre à l'appui, que la politique fédérale avait des conséquences, bien sûr humaines sur les chômeurs, mais aussi institutionnelles sur les CPAS, sommés sans le dire, de subir les conséquences d'une politique de sanction massive.

Nous avons montré, le long de nos études (celle-ci étant la quatrième sur ce sujet) que bon nombre d'exclusions étaient excessives (ou même abusives dans certains cas), que l'effet de la politique du PAC était pour le moins mitigé, que les sanctionnés vivaient très mal la sanction (non expliquée le plus souvent) ... et que les CPAS, dans la quasi indifférence des autorités, subissaient une charge financière et de travail asphyxiante.

Il s'agissait dès lors d'un constat d'échec flagrant du plan d'accompagnement des chômeurs (PAC), sauf à considérer que l'objectif de cette politique était l'exclusion et, par là, avoir un effet quantitatif à la baisse sur le nombre total des chômeurs (entraînant une hausse considérable du nombre des bénéficiaires du revenu d'intégration).

Si nos études ont été largement commentées et relayées, il nous revient de constater qu'à l'heure actuelle, rien n'a changé dans les faits. Il est dès lors temps d'évaluer à nouveau l'impact négatif, ou positif, que peut avoir sur les CPAS wallons la politique fédérale du PAC.

2. METHODOLOGIE

Nous avons opté, dans cette étude, pour une enquête intégrant les 262 CPAS. Nous avons reçu 190 formulaires en réponse, soit 73 % des CPAS.

Ces 190 CPAS représentent 88 % de l'ensemble du public des CPAS.

Comment avons-nous procédé pour les estimations des 72 CPAS manquants? Nous avons réparti les CPAS par tranche de public RI et chômeurs de la commune. Nous avons observé la moyenne de cette tranche et l'avons affectée aux communes dont le chiffre manquait.

Et afin de ne pouvoir être critiqués, nous avons même opté, pour les quelques CPAS de taille moyenne (tous les CPAS de grosse taille ont répondu), de leur affecter la moyenne de la tranche inférieure.

La projection que nous présentons est dès lors fiable (et est même inférieure à la réalité).

Il va sans dire que notre méthode de travail repose sur la confiance envers les données fournies par les CPAS. Néanmoins, par sécurité, nous avons vérifié chaque donnée par rapport aux données de l'année précédente (lorsque le CPAS avait fourni ces chiffres) et par rapport à la moyenne observée dans les communes présentant un taux de chômage similaire.

Ces précautions nous amènent à considérer que ces chiffres sont parfaitement fiables.

3. ENQUETE QUALITATIVE

Pour cette partie de l'enquête, nous avons établi un questionnaire type et, sur base de ce questionnaire, nous avons demandé à Sandrine Xhaufaire et Trang Phan d'aller sur le terrain.

9 CPAS ont été visités à partir d'une méthode d'enquête semi-directive. Chaque entretien a été retranscrit. C'est sur cette base que nous avons analysé les impacts du (PAC) sur les CPAS et les bénéficiaires.

Ajoutons que la précédente étude nous a permis de participer à différentes conférences sur le thème. Ces conférences ont été l'occasion de rencontres, d'échange d'idées, d'entendre les expériences vécues par des personnes sanctionnées, d'obtenir l'opinion des différents milieux (aide aux chômeurs, les syndicats, le patronat, etc.).

Cette somme d'informations nous permet d'apporter un "plus" à ce volet qualitatif.

Enfin, et cela nous semble très important à souligner, les sanctions chômage ont des effets en chaîne sur les différents opérateurs de formation mais aussi les services d'aide aux personnes en détresse (relais sociaux, resto du cœur, etc.). Nous n'avons pas été les interroger cette année, mais nous les avons rencontrés lors de conférences et colloques et avons pu constater que leur estimation reste identique à l'année passée.

4. CONTEXTE

Les programmes d'accompagnement des chômeurs ne datent pas d'hier. Ils sont nés en 1993. Mais, dans l'élan des débats sur l'Etat social actif en Europe, la Belgique, en juillet 2004, a souhaité mettre sur pied un "Plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs" (PAC) qui comprend deux volets:

- un volet Onem qui consiste en un suivi des chômeurs¹,
- un volet Forem qui consiste en un accompagnement des chômeurs².

Cette date correspond à une forte intensification de la politique d'accompagnement. Ce fut le cas en Belgique comme partout ailleurs au sein de l'Union européenne. Cette intensification s'est accompagnée d'un contrôle des chômeurs beaucoup plus intensif et beaucoup plus sévère. Au point que certains auteurs ont analysé ce changement de contexte comme celui d'un passage d'une société où les chômeurs jusque dans les années 80 "subissaient" le contexte socioéconomique à une société où le chômeur est devenu un "suspect a priori"³ de ne pas vouloir travailler.

C'est un changement fondamental de perception qui a des conséquences sociologiques et psychologiques considérables. En effet, nous sommes passés d'une société qui prenait en charge une responsabilité collective à une société qui individualise la responsabilité, ce qui ne peut qu'engendrer une culpabilisation des chômeurs, tenus responsables de leur "non emploi" ou, allant plus loin, les assimilant à des cas pathologiques relevant de la psychiatrie⁴. Dans tous les cas, la société se dédouane d'une responsabilité collective et cherche à faire barrage aux "mauvais chômeurs". Car nous en sommes bien là. Il y a d'un côté les "bons chômeurs", qui s'inscrivent dans

¹ A.R. 4.7.2004 portant modification de la réglementation du chômage à l'égard des chômeurs complets qui doivent rechercher activement un emploi.

² Accord de coopération du 30.4.2004 entre l'Etat, les régions et communautés, relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs.

³ C. Lévy, *Vivre au minimum. Enquête dans l'Europe de la précarité*, La Dispute/SNEDIT, 2003, p. 72.

⁴ N. Burgi, "RMI, du droit acquis à l'aumône accordée" in *Le Monde diplomatique*, octobre 2006.

le plan d'accompagnement, qui suivent toutes les recommandations à la lettre et qui pour finir trouvent une forme de réinsertion (une minorité, nous le verrons), et de l'autre côté les "mauvais chômeurs" qui, eux, n'ont pas l'occasion de suivre un parcours exemplaire et qui se retrouvent dans bien des cas dans les rangs du CPAS (c'est l'objet de la présente étude). Ou ailleurs, et c'est une situation qui mériterait une étude car nul ne sait exactement où vont les personnes sanctionnées qui ne sont prises en charge ni par les CPAS, ni par la solidarité familiale.

L'emploi reste un vecteur puissant d'insertion, cela ne fait aucun doute et il faut le privilégier lorsque cela est possible. Ce faisant, prenons garde de ne pas brader la qualité du travail dans le seul objectif d'offrir les apparences d'une société socialement "activante".

Le travail n'est plus un rempart contre la pauvreté, justement parce que la qualité du travail a été détricotée au cours du temps.

4,4 % des travailleurs belges sont des travailleurs pauvres. Cela doit constituer une mise en garde sérieuse dans cette politique d'exclusion du chômage qui nous occupe et où nous voyons revenir en force l'idée que "pour mieux aider les pauvres, mieux vaut ne pas les aider"⁵. C'est là en effet l'idée très ancienne qu'octroyer une allocation sociale aux personnes tend à faire de ces personnes des fainéants. La sanction aurait dès lors une vertu "dynamisante" et bénéfique. Finalement, elle représenterait en soi une aide aux personnes par l'électrochoc et la remise en action et c'est cela qui est visé par la "traque aux chômeurs" où certains n'hésitent pas à user de cynisme pour accentuer l'idée du "mauvais chômeur" à abattre⁶.

Il nous semble important en outre de préciser que les CPAS (et en tout cas le Comité directeur de la Fédération des CPAS) ne s'opposent pas à un plan d'accompagnement des chômeurs qui accompagne et apporte une aide concrète à ceux-ci dans la perspective professionnelle. Le Comité directeur comprend également qu'il puisse y avoir sanctions lorsqu'il y a un comportement volontairement inapproprié. Mais, cela ne représente pas la majorité des sanctions d'une part, et d'autre part, y compris dans ces cas, il n'y a aucune raison de reporter le coût de la sanction sur les épaules des pouvoirs publics locaux.

A ce sujet, nous pouvons parfaitement rejoindre les propos de D. Dumont dans son article "*Pour ou contre l'activation des chômeurs? Une analyse critique du débat*"⁷. Pour cet auteur, l'activation en elle-même ne pose pas problème, c'est son application qui pose problème. Nous pensons également que c'est l'application des textes qui pose un problème important et qu'il faut la repenser.

⁵ L. Cordonnier, "La guerre aux chômeurs" in *Le Monde diplomatique*, décembre 2006.

⁶ P. Timmermans, Directeur général de la FEB "*Si l'on veut que la chasse soit bonne, mieux vaut ne pas battre le tambour*".

⁷ D. Dumont, "Pour ou contre l'activation des chômeurs? Une analyse critique du débat", in *Revue du droit social*, n° 2010/3, pp. 357 à 385.

5. ANALYSE QUANTITATIVE

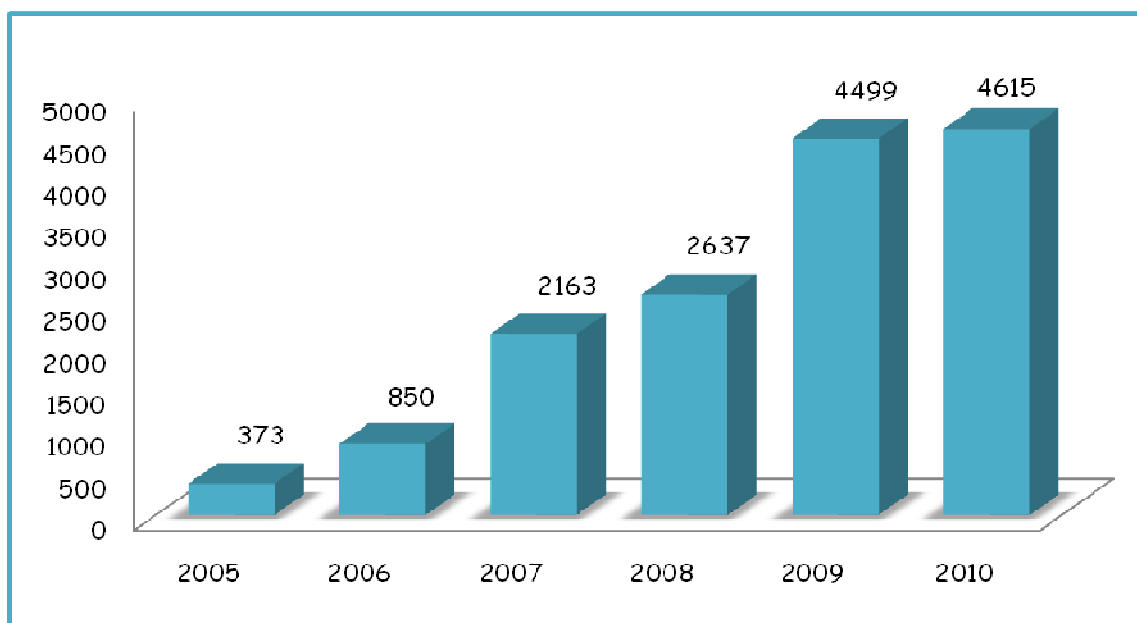
5.1. Chiffre général

Au 31 octobre 2010, les CPAS wallons prenaient en charge un total de 4 615 personnes ayant subi une sanction de la part de l'Onem. En un an, la prise en charge par les CPAS des personnes sanctionnées est passée de 4 499 à 4 615, soit une progression de 2,6 %. En chiffre absolu, la progression est de 116 personnes en un an. Ce chiffre absolu n'est pas important. Toutefois, il cache une modification structurelle des sanctions qui sont davantage de très longue durée.

Même si l'augmentation en un an n'est pas très forte, le chiffre total est lui énorme et il a un impact considérable direct et indirect sur les finances des CPAS et des communes.

Ces 4 615 personnes correspondent à 9,5 % du public des CPAS, cela montre le poids considérable que peut avoir au niveau local une décision politique prise au niveau fédéral sans souci des conséquences.

Voyons l'évolution depuis 2005.



En cinq ans, la croissance est de 1 237 %.

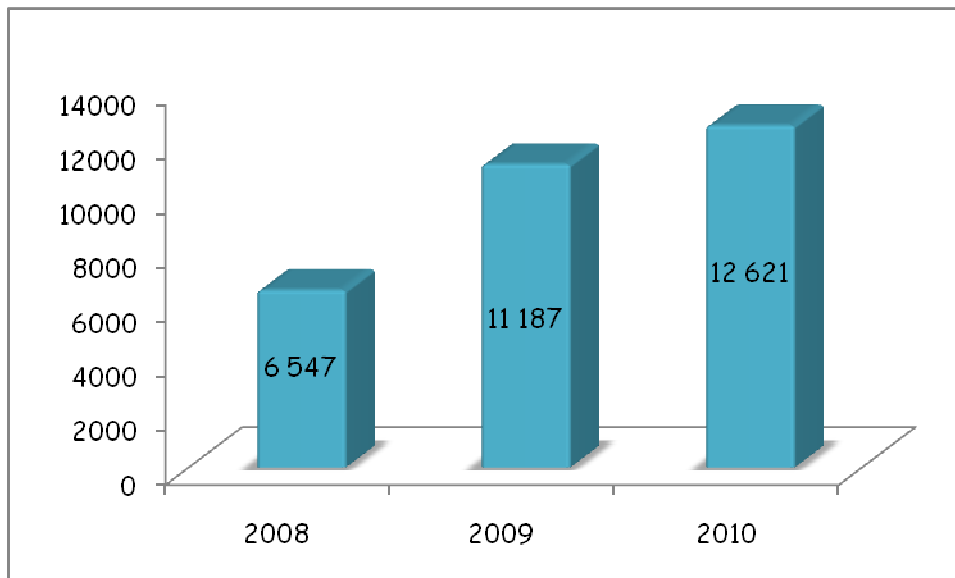
Ce chiffre particulièrement impressionnant représente en lui-même la "logique" politique du Gouvernement fédéral:

- prise de décisions politiques en laissant aux pouvoirs locaux le soin d'en assumer les conséquences;
- remise en question, sans le dire, du principe de solidarité entre régions;
- détricotage du système de sécurité sociale et substitution d'une logique d'aide sociale;
- une "gouvernance statistique" où l'objectif de la réduction des chômeurs passe par un exercice de prestidigitatation: ils étaient là, ils n'y sont plus. C'est vrai, mais ils sont ailleurs et notamment dans les CPAS.

5.2. Le flux annuel

Le chiffre de 4 499 est une photographie à un moment précis de l'année (le 31 octobre 2010). Mais à lui seul il ne montre pas l'importance du travail qui est à faire dans les CPAS ni le coût que cela peut représenter pour les CPAS (nous aborderons ce dernier point en détail au point social de cette étude).

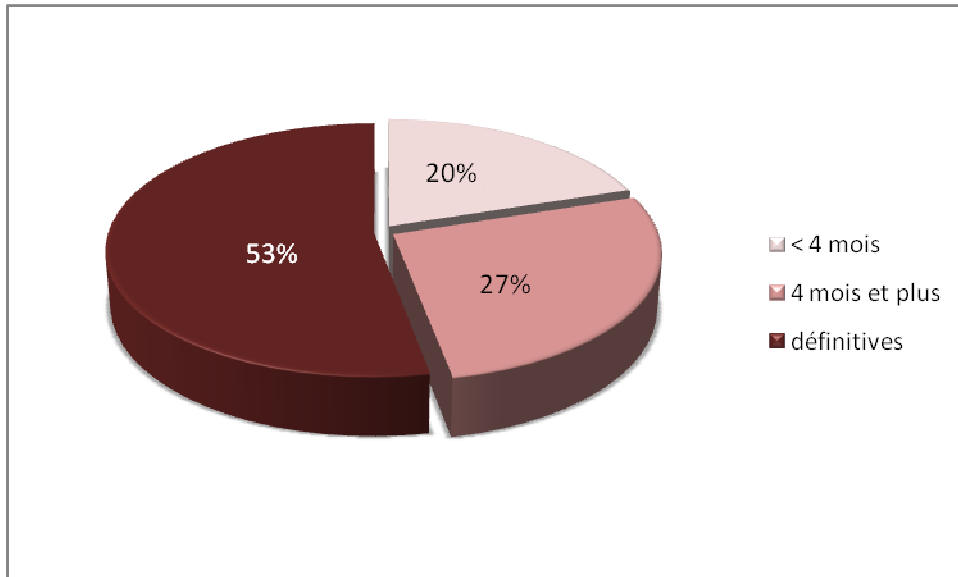
Le flux sur l'année est de 12 621 personnes⁸. Sans surprise on remarque une hausse par rapport à 2009: soit une croissance de 12,8 %.



5.3. Le type de sanction

Si l'on fait la typologie des sanctions des personnes sanctionnées présentes à un moment précis au CPAS, on a la représentation suivante, comprenant 3 types de sanctions:

⁸ Nous basons notre flux sur les 10 premiers mois de l'année. Une règle de trois nous permet une évaluation sur 12 mois.



Précisons encore qu'il s'agit de la répartition des personnes sanctionnées prises en charge à un moment donné par les CPAS et non la typologie des sanctions des personnes sanctionnées dans l'année, car dans ce cas le nombre de "4 mois et plus" et "définitives" serait beaucoup plus fort encore.

Lorsque l'on prend la situation à un moment donné, on tient compte des personnes sanctionnées définitivement il y a un an, deux ans et plus.

Tout comme on le notait il y a un an, on remarque que les sanctions de moins de quatre mois tendent à se rapprocher des quatre mois (on était proche de un ou deux mois il y a deux ans). Pour les quatre mois et plus, on est à douze mois (alors que nous étions relativement proche des quatre mois il y a deux ans)⁹.

On peut remarquer aussi que le nombre de sanctions définitives passe de 43 à 53 % de l'ensemble des sanctions. Cette durée de sanctions qui s'accroît aura, nous le verrons, des conséquences très importantes sur le coût que cela représente pour les CPAS.

5.4. La répartition par sexe

La répartition entre hommes et femmes est assez équilibrée. En effet, les sanctions touchent:

- 50,6 % d'hommes
- 49,4 % de femmes

Ajoutons que lorsqu'il s'agit de femmes sanctionnées, il s'agit assez souvent de femmes avec charge d'enfant(s). Dès lors, ce n'est pas une personne qui est sanctionnée mais l'entièreté d'une famille.

⁹ Toutefois dans notre calcul, volontairement nous avons voulu minoriser les chiffres et nous avons considéré que le chiffre était plutôt de 11 mois.

5.5. La répartition par âge

La répartition par âge est très variable en fonction des CPAS. Toutefois, si nous devons faire une estimation en fonction des visites de terrain, elle situe les âges comme ceci:

18 - 25 ans	35 %
26 - 35 ans	33 %
36 - 45 ans	25 %
46 ans et +	7%

Précisons toutefois encore que les chiffres peuvent être totalement inversés en fonction des CPAS. En effet, dans certains CPAS, c'est le public âgé que l'on voit majoritairement.

5.6. Le niveau scolaire

Les chiffres varient très fortement selon les CPAS mais si l'on établit la moyenne, on peut dire que 33 % ont un niveau scolaire qui est au maximum du certificat de l'enseignement secondaire inférieur.

- 33 %	enseignement secondaire inférieur
- 24 %	enseignement secondaire supérieur
- 11 %	primaire
- 7 %	aucune scolarité
- 2 %	supérieur non universitaire et non universitaire
- 23 %	autres, dont l'enseignement spécial

Tout comme les années précédentes, de l'avis des travailleurs sociaux, beaucoup parmi les personnes n'ont pas un niveau intellectuel suffisant pour comprendre ce que l'Onem ou le Forem attend d'eux. Ils ne comprennent pas le "jeu" institutionnel auquel ils font face. Ils ne distinguent pas l'Onem du Forem. Certains sont analphabètes. D'autres ont un niveau d'appréciation de la situation à ce point faible qu'ils ne savent même pas qu'ils ont signé un contrat.

Nous avons dénoncé, lors de la précédente étude, le caractère automatique et souvent arbitraire des sanctions; les représentants syndicaux confirment et précisent que les entretiens sont trop subjectifs et que les sanctions découlent de l'impression négative que peuvent provoquer les personnes les plus vulnérables (p.ex. les difficultés d'expression, la façon de s'habiller, l'hygiène, etc.).

Beaucoup, par incompréhension, ne se présentent pas aux convocations. Citons cet exemple de Monsieur X. qui a toujours travaillé (27 ans sans interruption). Très volontaire et avec de véritables capacités manuelles mais, par contre, très peu de capacités intellectuelles. Cette personne qui a cotisé durant 27 années est licenciée suite à une fermeture d'usine (effet de la crise). Monsieur X. ne comprend pas les exigences du PAC et n'y répond pas. Il est exclu sans avoir compris ce qui lui arrivait et en étant non seulement "employable" mais aussi très motivé à travailler.

Le plus souvent, ce sont des personnes qui n'ont pas une bonne représentation du monde dans lequel elles vivent. Elles ne comprennent pas les objectifs du plan, elles ne comprennent pas les institutions et elles ne comprennent ni les enjeux ni les conséquences. Et il est régulier de voir arriver dans les CPAS des personnes en état de dépression.

Certaines ont des problèmes médicaux plus ou moins graves et temporaires ou non. D'autres des problèmes sociaux importants. D'autre encore des problèmes d'ordre familial. Chez ces personnes, la sanction ne va qu'aggraver leur situation.

Il faut absolument ajouter à cela qu'à l'inverse de ce que nous venons de dire, les personnes qui ont un bon niveau scolaire et de bonnes capacités intellectuelles ont une bonne représentation du monde et des règles qui y sont appliquées. Ces personnes arrivent jusqu'à présent à limiter les sanctions. Pour reprendre l'expression de plusieurs intervenants: *Ces personnes "passent entre les mailles du filet"*.

Cela amplifie le côté subjectif et arbitraire des sanctions et cela donne au PAC un côté inégalitaire qui arrive à précariser davantage encore les personnes les plus précaires.

5.7. La situation familiale

Parmi les personnes qui arrivent au CPAS, une minorité est en couple (celle-là, le plus souvent, dépend de la solidarité familiale quand le conjoint en a les moyens). La majorité est constituée de personnes avec famille à charge.

Cohabitant	13 %
Isolé	34 %
Famille monoparentale	49 %

Ces chiffres confirment notre propos, à savoir que dans près de 50 % des cas, lorsque l'Onem sanctionne une personne, c'est une famille qui se trouve en difficulté. Les conséquences en sont d'autant plus dramatiques.

Mettons en exergue une "nouvelle" situation: afin d'échapper au risque de sanction liée au PAC, certains "cohabitants" ont choisi de se mettre, préventivement, à charge de leur conjoint. Cependant, pour ne plus être soumis au PAC, il faut non seulement être à charge mais il faut également renoncer à ses droits (pendant une période d'au moins 6 mois). Il n'est pas si rare de voir des couples se séparer. Le conjoint ayant renoncé à ses droits n'a plus comme solution que faire une demande au CPAS.

6. ASPECTS QUALITATIFS

Au-delà des chiffres, lesquels constituent bien entendu la première préoccupation des CPAS qui subissent directement les effets du PAC, il faut observer les aspects qualitatifs. Pour ce faire, nous avons effectué une enquête de terrain. Voyons les résultats.

6.1. Les remarques formulées à propos de l'Onem

Tout d'abord, l'Onem est une administration qui obéit aux législations mises en place par le politique. Il ne s'agit dès lors pas de pointer du doigt l'Onem comme responsable direct des problèmes vécus par les chômeurs et par les institutions locales. A ce propos, la question essentielle peut être:

"L'Onem applique-t-il bien une mauvaise législation?" ou "L'Onem applique-t-il mal une bonne législation?"

La réponse est à trouver dans le rang des décideurs politiques qui ont imposé la politique de l'Onem.

Néanmoins, les CPAS et autres organismes remarquent qu'il y aurait une "mise sous pression" du personnel de l'Onem telle que celui-ci vise le quantitatif plutôt que le qualitatif, ce qui entraîne certaines dérives:

- une application froide et aveugle des règles, sans aucune marge d'appréciation de la part de l'agent Onem;
- une indisponibilité des "facilitateurs";
- une obsession quantitative.

6.2. Par rapport au Forem

Le constat à propos du Forem peut être identique: des agents probablement mis sous pression et une pression particulière sur les chiffres.

A nouveau, le manque d'accompagnement adéquat est régulièrement dénoncé par les CPAS et par les syndicats.

Par ailleurs, les CPAS, les syndicats et ... l'Onem nous disent que le Forem envoie toutes les informations qu'il obtient à l'Onem, y compris celles que l'Onem ne demande pas. Ce flux informatique est source des sanctions.

Ajoutons trois situations très problématiques pour les CPAS:

- depuis la mise en place de conseillers référents Forem, ceux-ci font des plans d'action qui ne sont pas liés avec le contrat Onem. Cela pose problèmes, car lequel prime? Normalement, celui de l'Onem mais on sait bien que s'il n'y a pas respect du plan Forem, il y a également sanction;
- lors des stages d'attente, le conseiller référent fait un plan d'action sans tenir compte du projet individualisé d'insertion socioprofessionnelle. Le conseiller référent, qui plus est, renvoie la personne (demandeur d'emploi bénéficiaire au CPAS) au CPAS pour faire

un CV, une lettre de motivation, etc. et toujours avec un risque de sanction si ce n'est pas fait. Dès lors, le Forem donne, sur décision unilatérale, du travail aux CPAS;

- certains conseillers référents envoient des mails aux CPAS pour leur demander des comptes sur le projet d'insertion du bénéficiaire;
- de plus en plus de CPAS se plaignent que le Forem ne se contente plus d'envoyer les bénéficiaires d'un revenu d'intégration au CPAS. Il envoie de plus en plus de chômeurs aussi.

Mais:

- si le CPAS collabore:
 - o on pourrait estimer alors qu'il se soumet aux injonctions du Forem, ce qui ne correspond en rien à la logique institutionnelle des deux organes car il n'y a entre eux aucun lien hiérarchique. Ils sont plutôt sur un pied d'égalité;
 - o cela peut être intéressant, dans certains cas, d'avoir un échange d'informations, mais le temps qui serait consacré à cela par le CPAS n'est en rien financé;
- si le CPAS ne collabore pas, la personne risque une sanction.

Ces fonctionnements placent les CPAS dans une situation paradoxale très inconfortable et très coûteuse.

6.3. Les motifs de sanctions

- absence aux convocations: il s'agirait de la grosse majorité des sanctions. Précisons que les personnes interrogées, tant dans les CPAS que dans les syndicats, précisent que la sanction correspond, pour les sanctionnés, à un problème de compréhension et quasi jamais à une indifférence ou un "je m'en foutisme";
- les "exigences froides": donnons un exemple éclairant: une personne doit postuler 4 fois par moi. Elle postule 6 fois par mois sauf un mois où elle a postulé 3 fois. Elle n'a pas rempli "strictement" ses obligations et elle est sanctionnée;
- les motifs très aléatoires: certains motifs d'exclusion sont très subjectifs et peuvent être sujets à bien des étonnements. Pour autant, ce sont des situations vécues qui ont fait l'objet de sanctions:
 - o obligation de postuler dans un secteur pour lequel la personne n'a aucune qualification;
 - o postuler dans le respect quantitatif exigé par l'Onem mais ne pas chercher dans des secteurs assez différents;
 - o Monsieur Y. postule chez Delhaize; son courrier mentionne l'adresse de chez Delhaize mais Monsieur Y. s'est trompé dans le numéro de la rue. L'Onem ne considère pas qu'il s'agit d'une erreur mais d'un faux;
- les abus: ils représentent une minorité mais doivent être mentionnés. Citons quelques exemples:
 - o situation de fait non déclarée (cohabitation),
 - o comportement de recherche d'emploi volontairement inadaptée,
 - o travail non déclaré

6.4. L'accueil dans les CPAS

Dans la plupart des CPAS, les personnes sont assimilées aux autres bénéficiaires et traitées de la même manière.

Pour les sanctions courtes, certains CPAS voient les personnes en priorité afin de les suivre et veiller à ce qu'elles respectent leur contrat Onem.

Dans quelques rares cas, il y a un travail spécifique avec ce public.

Le Comité directeur de la Fédération a, sur ce point, tenu à ce qu'on ne traite pas avantagement le public sanctionné. En effet, pour le Comité directeur, il s'agit d'avoir une équité dans le public et de ne pas, sous prétexte d'une sanction Onem, en arriver à "privilégier" ces personnes en faisant pour elles des projets spécifiques ou en leur accordant une priorité sur les contrats "art. 60 par. 7".

Il ne faudrait pas que certains CPAS soient tentés d'avoir une politique plus dure pour enrayer l'afflux dont ils font l'objet.

Certains (rare) vont jusqu'à refuser d'octroyer un revenu d'intégration à quelqu'un qui a subi une sanction Onem sous le motif qu'elle n'est dès lors plus disposée à travailler. C'est un argument fort léger qui ne tient pas au regard de la loi, laquelle considèrera qu'on ne peut se voir refuser un revenu d'intégration en fonction d'une conduite antérieure à la demande de ce revenu d'intégration.

Néanmoins, on peut comprendre les difficultés des conseils de l'action sociale qui devront prendre en charge, avec des budgets à enveloppes fermées, de plus en plus de personnes.

Au niveau du travail effectué avec ce public, les CPAS sont démunis. Difficile en effet de mener un travail avec un public qui sera présent, dans certains cas, pour une durée limitée à quelques mois. Rappelons en outre que les bénéficiaires exclus ont un niveau scolaire de base relativement faible et qu'ils arrivent au CPAS dans un état de déprime et sans qu'ils n'aient compris ce qui leur était arrivé, et il est de ce fait particulièrement difficile d'entamer un travail avec eux.

Notons encore que cette surcharge de travail pourrit le travail des CPAS. *"Les chômeurs exclus engorgent les services d'accompagnement à l'emploi des CPAS. Et cela d'autant plus que parfois ils sont refoulés par la maison de l'emploi qui ne les juge pas aptes à la recherche d'un emploi".*

Outre la difficulté du public, celui-ci vient en nombre dans les CPAS et exige un travail administratif et social. Par ailleurs, les CPAS dénoncent un travail qu'ils se voient obligés de faire en fonction du contrat d'activation que l'Onem a passé avec le chômeur sanctionné. Et ce contrat reprend des éléments que doivent réaliser les CPAS. Notons que très souvent ce contrat n'est pas fait en adéquation avec les capacités de la personne ni même avec ses motivations. Il s'agit dès lors d'un travail peu motivant pour chacun des intervenants.

D'autre part, les CPAS se rendent compte qu'il y a des effets pervers qui s'installent dans la mesure où les chômeurs du PAC font les démarches officielles nécessaires pour ne pas être exclus mais ne sont pas vraiment motivés et "jouent le jeu" demandé. Ainsi, si les CPAS ont une EFT, un OISP ou des ateliers de formation, ceux-ci voient un afflux de candidats mais sans qu'il n'y ait de motivation spécifique chez ces derniers. Ils sont là pour éviter une sanction Onem. Et ils occupent la place de quelqu'un qui aurait, lui, une réelle motivation.

A ce "jeu", personne n'y gagne.

Ce constat est valable pour les CPAS, il l'est également pour tout opérateur de formation. Qui plus est, tous subissent une pression pour participer au contrôle des chômeurs par un encodage

de leurs données, de leur présence, de leur motivation, ... ce qui met à mal la confiance nécessaire entre les opérateurs et les bénéficiaires.

6.5. Qu'en pensent les bourgmestres et présidents de CPAS?

L'année dernière, nous avons interviewé des bourgmestres et présidents de CPAS sur leur vision des CPAS en général et sur leur vision à propos des sanctions Onem en particulier afin d'avoir leur ressenti. Les bourgmestres et présidents de CPAS interrogés sont unanimes pour dénoncer la politique fédérale des sanctions: "*C'est d'une gravité extrême. Mettre à la charge des autorités locales une politique fédérale n'est pas honnête*", nous dit un bourgmestre.

Un président renchérit: "*Il faut arrêter ça tout de suite. Les sanctions chômage, c'est une régionalisation de la sécurité sociale qui ne dit pas son nom, c'est pervers*".

Un autre bourgmestre change de ton et dénonce: "*Les sanctions chômage appauvrissent les CPAS, c'est une aberration*".

Ce qui fait unanimité contre c'est la dissociation entre la décision politique (le Gouvernement fédéral) et la conséquence financière (pour les CPAS et communes).

Les bourgmestres et présidents de CPAS ne s'opposent ni à un accompagnement, si celui-ci accompagne vraiment, ni un contrôle juste (pour éviter les fraudes). Mais ils demandent quasi unanimement que le Fédéral assume sa politique.

6.6. Qu'en pensent les bénéficiaires?

6.6.1. Sur les CPAS et l'Onem

Les bénéficiaires d'une allocation de chômage qui viennent faire une demande de revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente s'expriment en deux temps:

1. tout d'abord, il y a l'angoisse de ne pas savoir si le CPAS acceptera la demande. Il nous faut ajouter que beaucoup nous disent ne pas comprendre qui est qui et qui fait quoi au niveau des allocations de chômage. Certains confondent Onem et Forem. D'autres ne comprennent pas non plus ce que sont les syndicats;
2. dans un deuxième temps, les personnes se sentent plus à l'aise dans les CPAS. Elles estiment être davantage prises en charge, écoutées et respectées.

6.6.2. Sur les sanctions

Les personnes exclues ne comprennent pas la sanction. Elles ont beaucoup de mal à comprendre ce qui leur arrive et pourquoi cela leur arrive. Pour certaines, l'incompréhension est relative à la "démésure" de la sanction. Pour elles, elles ont juste "oublié" de se rendre à une convocation ou elles ne pensaient pas que cela soit important.

7. EVALUATION DU PAC

Le Forem, à deux reprises, avait effectué une évaluation intéressante du PAC qui avait le mérite d'apporter de la clarté dans le débat et montrait que le PAC représentait beaucoup d'agitation pour finalement relativement peu de résultats.

A défaut de cette évaluation spécifique, nous pouvons nous référer à l'étude sur l'activation de la recherche d'emploi menée par différents universitaires belges à la demande du SPF de la Politique scientifique¹⁰.

Parmi l'ensemble des points d'attention de l'étude, relevons quelques informations:

- en 2009, c'est près de 13 millions d'euros qui ont été dépensés pour la procédure de l'activation du comportement de recherche d'emploi (ACR), essentiellement pour les salaires. Les sanctions correspondant à un non paiement des allocations; ce coût est compensé et le Gouvernement fédéral fait là une opération bénéficiaire. Nous savons que les pouvoirs locaux par contre vont en payer le prix (nous détaillerons le coût au chapitre suivant);
- entre 2003 et 2008, la part des sanctions temporaires parmi l'ensemble des chômeurs complets indemnisés a quasi triplé. L'explication première de cette croissance des sanctions est "l'augmentation des transferts d'informations des SPE (le Forem pour la Région wallonne) vers l'Onem". L'étude note que la transmission d'informations est beaucoup plus élevée en Région wallonne.
Ceci confirme ce que l'ensemble des opérateurs disent à propos du flux d'informations qui transite par le Forem. L'étude constate par ailleurs: *"En 2009, la fréquence des sanctions en Région wallonne est plus du double de celle observée dans les deux autres régions"*;
- on remarque dans les statistiques une baisse de chômage. L'étude ne l'attribue pas à l'ACR mais "à l'amélioration de la conjoncture" et pointe "le rôle limité de l'ACR dans l'évolution macroéconomique du chômage". Il y a par contre un effet sensible sur les jeunes de 25 à 30 ans. Mais là aussi, il faut constater que *"un système de contrôle de la recherche d'emploi est plus efficace dans un marché du travail où les offres d'emploi sont abondantes, comme c'est le cas en Flandre"*. Quant à la Région wallonne, les seuls effets positifs ne sont constatés que "pour les travailleurs les plus scolarisés" et là "où le chômage est plus faible qu'ailleurs";
- l'ACR stimule la participation aux formations. Bien qu'il soit très intéressant d'envisager de la formation pour accroître le potentiel des demandeurs d'emploi et leur procurer une meilleure "employabilité", il nous faut également faire référence ici aux études de J.-F. Orienne qui montre que "le traitement clinique du chômage" amène un travail d'insertion qui vise à "motiver, intéresser l'individu à se mettre au travail ... au travail sur lui-même"¹¹. Le rôle des conseillers du Forem est décrit comme ceci: *"Les professionnels de l'insertion n'ayant de pouvoir d'action ni au niveau de la création d'emploi, ni au niveau de l'accès à l'emploi, c'est à un autre niveau que doit se situer leur intervention. N'étant pas responsables de l'emploi ou du non emploi des individus, ils responsabilisent les individus à travailler leur employabilité, leur capacité à trouver un emploi. [...] à trouver sa pratique, ce conseiller s'apparente, tour à tour, à un guérisseur ou désorceleur, mais également à un devin qui prédit généralement des réussites"*¹². Ce qui est mis en exergue

¹⁰ B. Cockx, M. Dejemeppe, B. Van der Linden, "L'activation du comportement de recherche d'emploi favorise-t-elle un retour plus rapide à l'emploi?" in *Regards économiques*, n°85, février 2011.

¹¹ J.-F. Orienne, *Le traitement clinique du chômage*, document disponible sur www.iut.univ-lille3.fr (consulté le 9 mai 2011).

¹² S. Divay, *L'aide à la recherche d'emploi*, cité par J.-F. Orienne, *op. cit.*, p. 2.

ici, comme dans l'étude sur l'ACR, c'est que le facteur déterminant c'est l'existence ou non d'opportunités d'emploi. En l'absence d'opportunité, les conseillers jouent à la fois les chamanes et Madame Soleil et amènent les demandeurs d'emploi à une gesticulation qui laisse penser qu'on les active, qu'on n'est pas dans le "laisser faire";

- un contrôle accru des chômeurs, nous dit finalement l'étude "pourrait réduire la durée du chômage en encourageant un accès rapide à l'emploi", mais cela se ferait, toujours selon l'étude, par un risque important: réduire la qualité des emplois acceptés.

Poursuivons avec l'étude de M. Fonder et B. Lejeune¹³. Ceux-ci mesurent la sortie vers la formation qualifiante endéans les 9 mois. Sans PAC, la sortie est de 3,1 %. Avec PAC, de 4,2 % pour les moins de 30 ans.

Pour la sortie vers le qualifiant et pré-qualifiant des 31-40 ans, sans PAC on est à 2,5 %, avec, on est à 5,8 %.

Quant à l'effet sur l'emploi, il est:

	sans PAC	avec PAC
- 30 ans	23,6 %	24,4 %
30-40 ans	13,6 %	21,8 %

Ce dernier point est le seul où une action significative apporte un effet positif. Dans les autres cas, l'effet est quand même minime.

8. ACTION POLITIQUE DES CPAS

Le 19 octobre 2009, le Conseil communal de la commune de Châtelet adoptait une motion demandant au Gouvernement fédéral de suspendre le contrôle du chômage. En effet, pour cette commune, ce contrôle et les sanctions qui en découlaient engendraient un coût trop lourd pour son budget (un nombre important des chômeurs sanctionnés allaient demander une aide au CPAS).

Le Comité directeur de la Fédération des CPAS a, lui aussi, adopté une motion de principe interpellant le Gouvernement fédéral pour qu'il reconsidère son plan d'accompagnement des chômeurs afin qu'il accompagne et non qu'il sanctionne de manière automatique.

173 conseils de l'action sociale des CPAS wallons¹⁴ ont voté cette motion¹⁵. Cela montre à tout le moins l'inquiétude des CPAS dans ce dossier. L'interpellation par les mandataires politiques ne peut pas laisser indifférent le Gouvernement fédéral. Celui-ci doit écouter les entités locales et comprendre leur demande.

¹³ M. Fonder, B. Lejeune, *Evaluation du PAC en Région wallonne*, Présentation au colloque sur l'évaluation de l'activation du comportement de recherche d'emploi, Bruxelles, 24 février 2011, Politique scientifique fédérale - UCL - SPF Emploi.

¹⁴ Nous ne reprenons pas ici les nombreuses délibérations prises par les communes.

¹⁵ En date du 1^{er} mars 2010. Ceci dit, bon nombre de CPAS ont marqué leur soutien sans avoir pour autant encore voté la motion.

En 2011, on peut constater qu'en l'absence d'un nouveau gouvernement fédéral, le problème reste inchangé et l'interpellation politique des CPAS et communes doit être entendue par le prochain gouvernement.

9. LE COUT POUR LES CPAS

A partir du nombre de sanctions sur dix mois, nous avons fait une projection sur douze mois par une simple règle de trois. Cela suppose qu'il y ait une progression linéaire sur l'ensemble de l'année. On le sait, ce n'est pas le cas, on le voit dans les chiffres le long des années la progression est en augmentation.

Disons que nous présentons alors un chiffre minimal mais que la réalité est sans doute plus importante.

Sur douze mois, nous avons 12 621 personnes. Ceux-ci sont répartis de la manière suivante:

Famille monoparentale	6 690
Isolé	4 291
Cohabitant	1 640

Selon la taille des CPAS, ceux-ci sont remboursés à 50 %, 60 % ou 65 %.

Voyons ceci dans le détail:

Les CPAS de 1 000 revenus d'intégration et plus sont remboursés à 65 % ⇒ Ils totalisent 36 % des bénéficiaires ayant subi une sanction

Les CPAS de 500 à 1 000 revenus d'intégration sont remboursés à 60 % ⇒ Ils totalisent 9,1 % des bénéficiaires ayant subi une sanction

Les CPAS de moins de 500 revenus d'intégration sont remboursés à 50 % ⇒ Ils totalisent 54,9 % des bénéficiaires ayant subi une sanction

Notons que les CPAS où l'on trouve le plus de bénéficiaires voient le nombre de personnes venir après sanctions diminuer (on passe de 39,4 % en 2009 à 36 % en 2010). A l'inverse, les plus petits CPAS voient le nombre de personnes sanctionnées effectuer une demande de revenu d'intégration augmenter (de 50,7 % en 2009 à 54,9 %). Etant donné que les plus petites structures sont remboursées à 50 %, le coût net total pour les CPAS augmente de ce fait également.

Dans notre calcul les remboursements sont dès lors les suivants:

A 50 %	Famille monoparentale	3 672
	Isolé	2 355
	Cohabitant	900
A 60 %	Famille monoparentale	610
	Isolé	391
	Cohabitant	150
A 65 %	Famille monoparentale	2 408
	Isolé	1 545
	Cohabitant	590

Nous avons trois types de laps de temps:

- les sanctions inférieures à quatre mois tendent aux quatre mois;
- les sanctions de quatre mois et plus tendent vers un an. Nous avons repris onze mois dans cette étude (bien que nous soyons plus proches de douze mois);
- nous considérons bien entendu les sanctions définitives à douze mois.

10. LE CALCUL¹⁶

Les remboursements à 50 %

Famille monoparentale: 3 672	$735 * 4 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 2 902 044 \text{ €}$ $991 * 11 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 10 760 268 \text{ €}$ $1 946 * 12 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 23 050 525 \text{ €}$	} 36 712 837 €
Isolé: 2 355	$471 * 4 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 1 394 762 \text{ €}$ $636 * 11 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 5 179 729 \text{ €}$ $1 248 * 12 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 11 087 032 \text{ €}$	} 17 661 523 €
Cohabitant: 900	$180 * 4 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 355 348 \text{ €}$ $243 * 11 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 1 319 232 \text{ €}$ $477 * 12 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 2 825 022 \text{ €}$	} 4 499 602 €
Total		58 873 962 €
Le coût réel, dans cette catégorie, à charge du CPAS: 29 436 981 €		

¹⁶ Nous calculons en fonction des montants en cours en 2010.

Les remboursements à 60 %

Famille monoparentale: 610	$122 * 4 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 481\,699 \text{ €}$ $165 * 11 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 1\,791\,568 \text{ €}$ $323 * 12 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 3\,825\,960 \text{ €}$	} 6 099 227 €
Isolé: 391	$78 * 4 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 230\,979 \text{ €}$ $106 * 11 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 863\,213 \text{ €}$ $207 * 12 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 1\,838\,954 \text{ €}$	} 2 933 146 €
Cohabitant: 150	$31 * 4 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 61\,198 \text{ €}$ $40 * 11 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 217\,157 \text{ €}$ $79 * 12 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 467\,875 \text{ €}$	} 746 230 €
Total		9 778 603 €
Le coût réel, dans cette catégorie, à charge du CPAS: 3 911 441 €		

Les remboursements à 65 %

Famille monoparentale: 2 408	$482 * 4 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 1\,903\,109 \text{ €}$ $650 * 11 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 7\,057\,693 \text{ €}$ $1\,276 * 12 \text{ mois} * 987,09 \text{ €} = 15\,114\,322 \text{ €}$	} 24 075 124€
Isolé: 1 545	$309 * 4 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 915\,035 \text{ €}$ $417 * 11 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 3\,395\,803 \text{ €}$ $819 * 12 \text{ mois} * 740,32 \text{ €} = 7\,275\,865 \text{ €}$	} 11 586 703 €
Cohabitant: 590	$118 * 4 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 232\,951 \text{ €}$ $159 * 11 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 863\,201 \text{ €}$ $313 * 12 \text{ mois} * 493,54 \text{ €} = 1\,853\,736 \text{ €}$	} 2 949 888€
Total		38 611 715 €
Le coût réel, dans cette catégorie, à charge du CPAS: 13 514 100 €		

Coût total

Le coût total en revenu d'intégration à charge des CPAS (déduction faite des remboursements) est donc:

29 436 981 €
+ 3 911 441 €
+ 13 514 100 €
<hr/>
46 862 522 €

C'est la somme de revenu d'intégration prise en charge intégralement par les CPAS après avoir déduit les subsides.

Néanmoins, le coût pour le CPAS ne peut pas se limiter à ce chiffre. Il faut y ajouter le coût du personnel direct.

Si l'on considère qu'un assistant social d'expérience coûte au CPAS ± 40 000 € (toutes charges comprises), tandis qu'un agent administratif coûte ± 32 000 € au CPAS.

Lorsqu'on regarde le nombre de dossiers à un moment précis, soit le 31 octobre 2010¹⁷, on a 4 615 dossiers ouverts.

En considérant qu'un travailleur social prend en charge jusqu'à 75 dossiers, il faut dès lors 60 travailleurs sociaux et 20 agents administratifs¹⁸.

61,5 travailleurs sociaux * 40 000 € = 2 460 000 €
20,5 agents * 32 000 € = 656 000 €

3 116 000 €

Dans ce montant de 3 116 000 €, il faut retirer le subside fédéral par dossier (au prorata du nombre de mois).

4 615 dossiers ¹⁹	925 pour 4 mois, soit 925* 320 €/12 * 4 =	98 666 €
	1 246 pour 11 mois, soit 1 246 * 320 €/12 * 11 =	365 493 €
	2 445 pour 12 mois, soit 2 445 * 320 € =	782 400 €
		<hr/>
		1 246 559 €

Restent à charge des CPAS pour les agents: 3 116 000 € - 1 246 559 € = 1 869 441 €

Le total à charge des CPAS est dès lors:

46 862 522 €
+ 1 246 559 €

48 109 081 €

Ce montant total de 48 109 081 € ne prend pas en compte toutes les charges annexes comme par exemple les frais liés aux bâtiments (location bâtiment, électricité, téléphone, informatique, etc.).

Total à charge des CPAS en 2010: 48 109 081 €

¹⁷ Notons que ce chiffre est en-deçà de la réalité car il ne tient pas compte du flux durant l'année. Néanmoins, prendre le chiffre du flux, 12 621 personnes, aurait surévalué le nombre de travailleurs sociaux nécessaires. La réalité est donc entre les deux. Nous présentons volontairement un chiffre qui sous-estime la réalité.

¹⁸ Pour cela, nous nous référons au travail "Normes pour un travail social de qualité dans les CPAS" des universités de Liège et Anvers, novembre 2007.

¹⁹ Notons que ce chiffre est en-deçà de la réalité car il ne tient pas compte du flux durant l'année. Néanmoins, prendre le chiffre du flux, 12 621 personnes, aurait surévalué le nombre de travailleurs sociaux nécessaires. La réalité est donc entre les deux. Nous présentons volontairement un chiffre qui sous-estime la réalité.

²⁰ Le subside est versé au prorata du nombre de mois. Il est de 320 € par an et par dossier. Ce montant n'est pas indexé. On peut s'en étonner.

11. LES CPAS DEMANDENT A NOUVEAU ...

La situation n'ayant aucunement changé, on ne peut qu'avoir les mêmes demandes que l'année dernière, à savoir:

- que l'on mette sur pied un véritable accompagnement de qualité dont l'objectif n'est pas la sanction mais l'aide. Il faut un plan d'accompagnement qui accompagne sérieusement et qui apporte aux personnes de véritables atouts pour une vie autonome et de qualité;
- que le Fédéral ait plus de respect envers les personnes et envers les institutions locales, c'est-à-dire qu'il renonce aux sanctions automatiques et aveugles et tienne compte de la situation des personnes. De même, il est inacceptable de faire peser la charge financière sur les épaules des CPAS. Le Gouvernement fédéral doit assumer la responsabilité de ses décisions;
- qu'une solution structurelle soit trouvée pour éviter les sanctions. Mais qu'en attendant cette solution structurelle on indemnise les CPAS et par le remboursement des allocations octroyées et par l'intervention dans les frais de personnel et de fonctionnement apportés par la surcharge;
- il faut revoir la répartition des tâches entre l'Onem et le Forem et penser dans le respect des personnes et des institutions, à un accompagnement de qualité. Celui-ci doit encore être défini;
- une évaluation qualitative du PAC doit obligatoirement être effectuée;
- qu'une conférence interministérielle soit organisée dans les plus brefs délais.

12. CONCLUSION

Nous sommes dans une société qui a une conception dyade de plus en plus forte basée sur les droits d'un côté et les devoirs de l'autre. C'est ce que certains appellent la "logique de la réciprocité". La société est généreuse d'un côté mais demande un retour. Nous ne voulons pas nous opposer à cette conception si toutefois on envisage les droits et les obligations en intégrant dans cette logique un élément supplémentaire qui nous semble vraiment capital: la capacité des personnes²¹. Et dès lors qu'une personne a toutes les capacités, si des emplois de qualité existent on peut attendre qu'une démarche soit faite pour rencontrer l'offre faite²². Si par contre la personne n'a pas les capacités suffisantes, alors les droits doivent augmenter en même temps que les obligations diminuent. Et ici, un plan d'accompagnement aurait tout son sens pour permettre aux personnes de renforcer, quand cela est possible, leurs capacités. C'est ce que nous souhaiterions voir comme "accompagnement" qualitatif.

Le débat que nous initions ici ne se limite pas aux exclusions. Il doit aller plus loin. Il pourrait prendre la forme de 3 questions.

- Ne doit-on pas sortir au plus vite de la logique de l'exclusion pour entrer dans une logique d'accompagnement réel et de qualité dans un objectif de mieux-être sociétal?
- Ne sommes-nous pas en train de vivre une transformation de la société qui passerait d'un régime de sécurité sociale à un régime d'aide sociale?
- Ne sommes-nous pas en train de vivre une régionalisation larvée de la sécurité sociale en même temps qu'une localisation des dépenses liées à celle-ci?

Quoi qu'il en soit, les CPAS avaient raison de dénoncer les transferts de charges et les drames humains qu'ils avaient très vite sentis. On aura pu vérifier encore une fois le peu de cas que l'on fait des pouvoirs locaux et, pour ce débat en particulier, des CPAS, garants de la dignité des personnes. Et le plus révoltant, finalement, n'est-ce pas le peu de cas que l'on fait dans notre société de la dignité humaine?

²¹ J. De Munck, "Blocages et recompositions de la société civile" in *La Revue Nouvelle*, 2000, 1.

²² Mais force est de constater qu'en cette période, on cite le chiffre de 32 demandeurs d'emploi pour une offre.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	2
1. INTRODUCTION	3
2. METHODOLOGIE	3
3. ENQUETE QUALITATIVE	4
4. CONTEXTE.....	4
5. ANALYSE QUANTITATIVE	6
5.1. Chiffre général.....	6
5.2. Le flux annuel.....	7
5.3. Le type de sanction.....	7
5.4. La répartition par sexe.....	8
5.5. La répartition par âge	9
5.6. Le niveau scolaire	9
5.7. La situation familiale	10
6. ASPECTS QUALITATIFS	11
6.1. Les remarques formulées à propos de l'Onem.....	11
6.2. Par rapport au Forem	11
6.3. Les motifs de sanctions	12
6.4. L'accueil dans les CPAS	13
6.5. Qu'en pensent les bourgmestres et présidents de CPAS?	14
6.6. Qu'en pensent les bénéficiaires?.....	14
6.6.1. Sur les CPAS et l'Onem	14
6.6.2. Sur les sanctions	14
7. EVALUATION DU PAC	15
8. ACTION POLITIQUE DES CPAS.....	16
9. LE COÛT POUR LES CPAS	17
10. LE CALCUL	18
11. LES CPAS DEMANDENT A NOUVEAU	21
12. CONCLUSION	22