

Le Dossier unique (D.U) du demandeur d'emploi

FICHE PÉDAGOGIQUE SUR LE DOSSIER UNIQUE

2 mai 2019

Linterfédè
CISP

CONTEXTE

Pour le Ministre de l'emploi et de la formation professionnelle, Pierre-Yves Jeholet, le Dossier unique du demandeur d'emploi doit permettre de garantir un accompagnement optimal des demandeurs d'emploi et de réduire le taux de chômage en Wallonie. Il répond à un souci d'efficience dans l'encadrement et l'accompagnement apporté aux demandeurs d'emploi pour que les conseils et l'orientation soient les plus pertinents possible. L'objectif est de s'assurer de la cohérence du parcours d'insertion du demandeur d'emploi.

QUI ?

Les demandeurs d'emploi ainsi que :

- Les services du Forem qui accompagnent et contrôlent les demandeurs d'emploi.
- Les opérateurs qui accompagnent les demandeurs d'emploi adressés comme les CISP, Mire, Régie des quartiers, SAACES, CPAS.
- Le Service clientèle du Forem.

QUOI ?

La 1^{ère} phase du projet donne accès en lecture à des opérateurs tiers aux données présentes dans le dossier unique du demandeur d'emploi et intégrées par le Forem (son profil, ses qualifications, son CV, les métiers qu'il peut exercer, son conseiller référent, les formations suivies) et est entrée en vigueur courant du mois d'avril 2019 pour les opérateurs qui ont signé une convention RGPD avec le Forem.

Dans une seconde phase, les opérateurs et les demandeurs d'emploi seront appelés à encoder des informations relatives aux actions menées dans le cadre du parcours d'insertion de la personne.

Objectifs du Forem par rapport aux informations relatives aux usagers :

- L'accès de différents services et opérateurs aux informations qui concernent un demandeur d'emploi ; selon le service et l'opérateur, certaines informations du dossier ne seraient pas consultables.
- L'encodage de prestations réalisées avec le demandeur d'emploi (inscription à une formation, plan d'action avec son conseiller référent ...).
- L'encodage de démarches à effectuer par le demandeur d'emploi (inscription à une séance d'information dans un CISP par exemple).

- La production de documents en lien avec la démarche effectuée par le demandeur d'emploi (attestation de sa participation à une séance d'information dans un CISP par exemple).

LES ENJEUX POUR NOTRE SECTEUR

L'Interfédéré ne s'oppose pas à la récolte d'informations qui permettent de soutenir le demandeur d'emploi dans son parcours d'insertion ; dans cet objectif, elle peut reconnaître le dossier unique comme une avancée.

Mais le Conseil d'administration de l'Interfédéré :

- Émet de sérieux doutes sur la pertinence de l'outil D.U tel qu'il est présenté comme réponse aux besoins essentiels des demandeurs d'emploi de (ré)insertion sur le marché de l'emploi.
- Considère que le D.U n'est pas un outil d'orientation mais bien un outil de traçabilité du parcours du demandeur d'emploi répondant davantage aux besoins administratifs du Forem.
- Affirme que le D.U ne remplacera jamais la pertinence d'un entretien en face à face avec le demandeur d'emploi.
- Craint une dérive d'automatisation sans prise en compte approfondie des besoins et réalités du demandeur d'emploi.

LES DEMANDES DU SECTEUR

Pour que le dossier unique soit effectivement un soutien parmi d'autres démarches à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, des balises doivent être placées.

Le Conseil d'administration de l'Interfédéré réserve sa position vis-à-vis du Dossier unique du demandeur d'emploi à la rencontre des **balises suivantes** :

Une nécessaire **étanchéité entre le contrôle et l'accompagnement** : pas d'accompagnement de qualité si crainte d'un contrôle, pas d'assimilation des CISP à un quelconque contrôle.

Le demandeur d'emploi ne peut être tenu responsable d'une quelconque mise à jour des informations contenues dans son dossier unique et donc sanctionné pour l'absence de mise à jour.

Le demandeur d'emploi doit avoir la possibilité de modifier les informations ou au minimum avoir un droit de réponse s'il n'est pas d'accord avec les informations reprises dans son dossier.

Nécessité d'un **accompagnement spécifique pour les demandeurs d'emploi qui risquent d'avoir des difficultés à comprendre et utiliser cet outil**. De plus, une information claire doit être faite aux demandeurs d'emploi sur qui a accès à quelles informations de son dossier.

Enfin, l'Interfédé attire l'attention sur deux éléments complémentaires :

- L'outil doit offrir des garanties que la **législation en matière de respect de la vie privée est strictement respectée**.
- L'outil permettra toujours de respecter **la législation et la jurisprudence en matière de secret professionnel**.

LES ACTIONS MENÉES, EN COURS ET À VENIR

- Réunion d'information au cabinet Jeholet le 11 décembre 2018 avec les différents opérateurs concernés (CISP, MIRE, Régies de Quartiers, SAACE, CPAS).
- Position du Conseil d'administration de l'Interfédé vis-à-vis du Dossier unique transmise au cabinet du Ministre et au Forem le 18 janvier 2019.
- Deuxième réunion d'information au cabinet Jeholet le 27 février 2019 avec les différents opérateurs concernés. Le cabinet Jeholet et le Forem annoncent qu'ils sont prêts pour lancer la 1^{ère} phase du dossier unique. Ils indiquent aussi que la 2^{ème} phase ne sera lancée qu'une fois co-construite avec les opérateurs.
- Envoi d'un courrier du Forem aux CISP le 4 mars 2019 dans lequel il leur est demandé de signer une convention RGPD pour le 15 mars au plus tard dans le but de la mise en œuvre du Dossier unique, sous peine de ne plus pouvoir signer de contrats F70bis pour leurs stagiaires.
- Le Conseil d'administration de l'Interfédé questionne le Forem sur de nombreux éléments constitutifs de la convention RGPD transmise aux CISP par le biais d'un courrier envoyé le 13 mars 2019.
- Rencontre avec le Forem le 15 mars où ce dernier s'engage à répondre dans les meilleurs délais à l'ensemble des questions et demandes de précisions soulevées par l'Interfédé. S'en suivra ensuite une réunion de concertation. Dans l'attente de l'issue concertée Forem et Interfédé, les contrats F70bis seront toujours signés (sous réserve que la concertation aboutisse dans un délai raisonnable).
- Nouvelle réunion d'échange avec le Forem le 9 avril sur la convention RGPD et le contrat de coopération qui intègre dans ses modalités de mise en œuvre le dossier unique du demandeur d'emploi. Le Forem s'engage à rédiger une annexe à chacun de ces deux « outils », prenant en compte les demandes du secteur.

- Le conseil d'administration de l'Interfédé du 24 avril valide la convention RGPD et son annexe moyennant une précision acceptée par le Forem. Les CISP peuvent signer la convention.