

AVANT-PROJET DE DECRET DU GOUVERNEMENT WALLON RELATIF A

L'ACCOMPAGNEMENT ORIENTE COACHING ET SOLUTIONS DES CHERCHEURS D'EMPLOI

Avis d'initiative de l'Interfédéré

Le 17 juillet 2020

OBJET DE L'AVIS

Le 25 juin 2020, la Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle a soumis en 1^{ère} lecture au Gouvernement wallon un avant-projet de décret sur la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Il s'agit d'une des mesures phares dans le cadre de l'application de la Déclaration de politique régionale 2019-2024. L'objectif poursuivi est d'accroître le taux d'emploi et de rendre l'accompagnement plus efficient. L'importance de cette réforme est renforcée par le rapport de la Cour des Comptes.

L'Interfédération des CISP (Interfédéré ci-après) a pris connaissance de ce texte et son Conseil d'administration a décidé de remettre un avis d'initiative sur cet avant-projet de décret dont les enjeux à moyen et long termes sont fondamentaux pour l'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi et les relations partenariales entre le Forem et l'ensemble des acteurs de la formation et de l'insertion.

Le Gouvernement wallon a requis l'avis du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie, du comité de gestion de l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi. L'avis de la Commission des opérateurs est aussi sollicité par la Ministre Christie Morreale. L'Interfédéré a déjà eu l'occasion de faire valoir un premier point de vue dans le cadre de cette commission des opérateurs le 6 juillet 2020.

PREAMBULE

Cet avis est élaboré par le Conseil d'administration de l'Interfédéré qui regroupe les cinq fédérations de l'insertion socioprofessionnelle en Wallonie, à savoir ACFI by Unessa, AID, ALEAP, CAIPS et Lire et Ecrire en Wallonie¹.

Quelques rétroactes s'imposent.

Ce texte a été préparé essentiellement au sein du Forem en dialogue avec le cabinet de la Ministre. L'Interfédéré avait tout au plus pris connaissance du projet de réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi à l'été 2019 et les mois qui ont suivi, lors de présentations réalisées par les responsables du Forem, notamment au sein de la commission des opérateurs ou dans le cadre du dispositif CEFO, ainsi que sur base de notes écrites rédigées par le Forem.

La philosophie de la réforme pour un accompagnement adapté était partagée bien que nous avons à cette époque exprimé un certain nombre de questionnements et de réserves par rapport aux

¹ Celles-ci ont en effet délégué à l'Interfédéré la mission de représentation et de porte-parole du secteur CISP.

orientations définies dans ce projet de réforme, d'autant plus que certaines d'entre elles semblaient déjà se mettre en place à l'interne du Forem alors qu'aucun texte ni débat n'avait encore eu lieu parmi les membres du Gouvernement wallon.

Cet avis comprend deux parties. Une première partie énumère un certain nombre de considérations générales, tant sur l'esprit du texte que sur les principes généraux et les enjeux, tandis qu'une seconde partie aborde des considérations particulières, en proposant une lecture critique de certains articles du texte de l'avant-projet de Décret.

CONSIDERATIONS GENERALES

L'Interfédéré a examiné avec attention l'avant-projet de décret. La question qui s'impose d'emblée est la suivante : « **assistons-nous à un véritable changement de modèle ou de paradigme dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi (renommés chercheurs d'emploi dans l'avant-projet) au sein du Forem et à un revirement des règles et des pratiques** » ? La philosophie de l'avant-projet de décret présente des avancées à plusieurs égards ; le texte comprend aussi des dispositions qui questionnent et interpellent le secteur des CISP.

L'Interfédéré reconnaît la nécessité de mener une réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi au vu de la persistance de l'éloignement d'un grand nombre de personnes du marché de l'emploi et du contexte socio-économique que nous traversons actuellement et qui aggrave la situation. Elle rappelle également que l'importance du défi et la relative radicalité des réformes nécessitent que le nouveau dispositif soit accompagné d'un processus d'évaluation, global et spécifique, intégrant des données qualitatives et quantitatives, associant les différentes parties prenantes et ce sur différentes temporalités (permanentes sur des dispositions particulières, pluriannuelles sur le système global).

Nous voulons souligner les points positifs et constructifs que vise cette réforme de l'accompagnement tels que mis en évidence dans la note d'intention :

- Un investissement humain renforcé pour un accompagnement plus intensif des demandeurs d'emploi en vue d'une meilleure prise en charge, notamment plus adaptée à leur profil spécifique ;
- La volonté exprimée d'un accompagnement de tous les demandeurs d'emploi pour leur permettre une insertion durable et de qualité sur le marché du travail ;
- La possibilité d'une inscription et d'un accompagnement en présentiel pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas la maturité numérique ou pour ceux qui le demandent quel que soit leur profil ;
- Un renforcement de l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi, avec l'établissement d'un bilan de compétences et une prise en charge, dès l'inscription, pour une orientation rapide et adaptée vers les services adéquats pour la poursuite du parcours ;
- La désignation d'un seul conseiller attitré par demandeur d'emploi ;
- La posture de coach du conseiller Forem et sa responsabilisation dans l'insertion du demandeur d'emploi sur le marché du travail ;
- Une équipe de conseillers pluridisciplinaires spécialisés afin de mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et de rencontrer leurs souhaits ;

- La volonté d'harmoniser les statuts pour tout stagiaire en CISP, qu'il soit en formation dans un centre DÉFI ou en EFT ;
- La réactivation des commissions sous-régionales pour une concertation renforcée sur le terrain.

A côté de ces avancées, nous notons, à regret, que des préoccupations de l'Interfédéré déjà énoncées par le passé ne trouvent malheureusement pas réponse dans l'avant-projet de décret. Nous pouvons citer, à titre d'exemple, un manque de clarté quant à la notion de « tiers », le respect de la vie privée dans le cadre du transfert d'informations par l'opérateur dans le dossier unique du demandeur d'emploi et, en corolaire, la mission d'accompagnement et non de contrôle des CISP. Il en va de même sur l'établissement d'un véritable partenariat entre le Forem et les opérateurs externes.

Aussi, l'Interfédéré relève des écarts notables entre, d'une part, les objectifs annoncés dans la note de la Ministre Christie Morreale au Gouvernement wallon et dans l'exposé des motifs, et d'autre part, leur traduction dans les dispositions formelles reprises dans l'avant-projet de décret. Selon nous, la note au Gouvernement wallon va un pas plus loin que ne franchit pas l'avant-projet de décret passé en 1^{ère} lecture. Celui-ci nous semble beaucoup plus restrictif vis à vis de la préservation des droits et de l'autonomie des « demandeurs d'emploi », mais aussi des partenaires du Forem. Or, cette vaste réforme requiert une adhésion de toutes les parties prenantes pour être couronnée de succès.

Les deux enjeux majeurs de cette réforme sont, aux yeux de l'Interfédéré, d'une part, la question de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et, d'autre part, celle qui a trait aux relations entre le Forem et les opérateurs de formation et d'insertion, singulièrement le secteur des CISP. Nous proposons d'articuler la suite de notre propos autour de ces deux enjeux, tout en précisant qu'ils ne sont pas exclusifs l'un de l'autre puisque qu'ils renvoient, par moment, à la même thématique (exemple, le dossier unique) tout en poursuivant des objectifs distincts (accompagner adéquatement le demandeur d'emploi *versus* collaborer efficacement avec les partenaires) et des problématiques particulières (maîtrise du demandeur d'emploi sur son dossier *versus* transmission d'informations à caractère confidentiel entre partenaires).

1. L'accompagnement des demandeurs d'emploi

1.1. Le demandeur d'emploi en tant qu'acteur de son projet

Il nous paraît opportun d'ajouter, partout où c'est nécessaire, des précisions quant au rôle effectif du demandeur d'emploi tout au long du processus d'accompagnement, dès son inscription, en passant par l'élaboration d'un diagnostic/plan d'action jusqu'à son insertion sur le marché du travail. Il est impératif, pour l'Interfédéré, que le demandeur d'emploi soit acteur de son projet.

Dans le même ordre d'idée, l'Interfédéré se pose la question suivante : de quels moyens de recours disposent le demandeur d'emploi sur le traitement de toute information qui le concerne ? Elle attend également des précisions à ce sujet. Le seul renvoi aux tribunaux serait pour nous une réponse insatisfaisante au regard des difficultés d'accès à la justice des publics plus précarisés. Nous attendons la mise en place d'une instance de recours particulière et indépendante du Forem.

1.2. *Accompagnement versus contrôle*

On parle à ce titre de service à gestion distincte. Dans les faits, c'est l'accompagnateur qui évaluera la pertinence des actions menées par le chercheur d'emploi. En fonction de cette évaluation, il transmettra pour application le dossier au service contrôle. Formellement, ce sera bien les contrôleurs qui appliqueront les sanctions mais sur base de propositions, de constats et de l'évaluation faite par l'accompagnateur. L'Interfédéré regrette ici la porosité manifeste entre le processus d'accompagnement et celui de contrôle.

1.3. *Insertion socioprofessionnelle : compétences sociales et professionnelles*

La note au Gouvernement wallon évoque la problématique de l'insertion socioprofessionnelle tout en soulignant également le renforcement des compétences tant sociales que professionnelles. Or, l'avant-projet de décret nous paraît plus évasif sur ces compétences. En effet, la porte d'entrée s'appuie principalement sur les seules compétences métiers. A la lecture du texte, nous constatons, à regret, que l'objectif avoué dans l'exposé des motifs, à savoir rencontrer l'intention plus large d'insertion socioprofessionnelle, fait malheureusement défaut.

1.4. *Prise en compte des publics éloignés de l'emploi*

La note au Gouvernement wallon cite explicitement les publics éloignés de l'emploi et précise des modalités d'accompagnement. L'avant-projet de décret parle plus largement d'égalité de traitement pour tous les demandeurs d'emploi wallons, tout en précisant que le Gouvernement wallon peut déterminer les catégories de demandeurs d'emploi qui accèdent en priorité à l'accompagnement orienté coaching et solutions. L'Interfédéré s'interroge à la fois sur cette notion d'égalité de traitement et sur le processus annoncé de catégorisation des demandeurs d'emploi. Au regard des profils hétérogènes des demandeurs d'emploi, l'Interfédéré demande de parler d'équité et donc de traitement équitable, ce qui revient littéralement à offrir les mêmes chances de réussite à toutes et à tous en fonction des besoins de chacun.

Enfin, la détermination de catégories de demandeurs d'emploi par le Gouvernement risque de déboucher sur des processus d'exclusion, à tout le moins sur la définition de « profils » ne tenant pas compte de la variété des situations et de la population éloignée de l'emploi.

1.5. *L'usage de référentiels*

Alors que la note au Gouvernement wallon mentionne l'utilisation de référentiels métiers reconnus et communs pour l'analyse des compétences métiers du demandeur d'emploi, le texte de l'avant-projet de décret ne fait nullement allusion à l'usage de ces référentiels. Cet élément devrait être repris pour garantir l'égalité de traitement.

1.6. *Le dossier unique*

L'avant-projet de décret ne nous semble pas prendre en compte la personne qui se trouve derrière le « chercheur d'emploi ». Nulle part on ne retrouve la possibilité pour cette personne d'émettre un avis, de pouvoir maîtriser complètement son dossier unique et d'avoir une possibilité de recours quant aux informations qui s'y retrouveraient. Par ailleurs, la lecture que nous faisons de l'avant-projet de décret nous laisse comprendre une large période d'activité du dossier unique (de la scolarité obligatoire jusqu'à la fin de l'activité d'emploi, soit de 5 ans à 67 ans). Cette durée d'existence d'un dossier sur une personne nous questionne quant à sa proportionnalité au regard du but poursuivi et de sa finalité.

2. **Les relations partenariales**

2.1. *Partenariat et notion de « tiers »*

La note au Gouvernement wallon souligne l'importance du partenariat co-construit et en confiance mutuelle alors que l'avant-projet de décret paraît donner une place prépondérante et dominante au Forem, sans référence à une dynamique collective. L'avant-projet de texte nous laisse craindre le passage d'une concertation à la mise sous-tutelle/sous tutorat des opérateurs dits « tiers » par le Forem. Cela nous questionne par rapport à l'autonomie des opérateurs et les CISP en particulier pour lesquels il existe un agrément. Or, un des enjeux essentiels de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi réside dans l'articulation entre les services proposés par le Forem et ceux des partenaires afin de garantir la fluidité du parcours du demandeur d'emploi et son insertion.

Cette inquiétude s'appuie à partir de la notion, selon nous trop floue, de « tiers », qui ne permet pas d'identifier si les CISP seront, dans le cadre du décret accompagnement, des tiers-partenaires du Forem qui agissent selon le cadre juridique que leur impose leur décret ou s'ils sont des tiers sous-traitants qui doivent répondre pleinement aux conditions de sous-traitance émises par le Forem dans le cadre de l'appel aux tiers. La clarification de ce positionnement des CISP (soit partenaire, soit sous-traitant) dans la législation sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi, ne pourra que permettre de clarifier son cadre et ses moyens d'actions. Elle est donc indispensable et l'Interfédéré demande que le terme « partenaires » prévale sur celui de « tiers » à chaque endroit du texte où les CISP agissent en tant que partenaires du Forem et en particulier aux sections 1 et 2 du chapitre 4.

Un autre questionnement réside sur la place laissée aux opérateurs et donc aux CISP. Même si l'intention n'est pas là, tel que formulé, l'avant-projet de décret paraît hiérarchiser l'intervention des acteurs autour du chercheur d'emploi : le texte formulant l'appel aux « tiers » uniquement lorsque le Forem en relève le besoin. En ce sens, l'avant-projet de décret limite la place des opérateurs externes, principalement en amont de la prise en charge du demandeur d'emploi par le Forem. Or, les CISP ont aussi une expertise dans le cadre de la formation professionnalisante et sont des acteurs à part entière sur cet axe. Faut-il le rappeler, le secteur des CISP n'est pas un opérateur pour les seuls demandeurs d'emploi qui n'auraient pas de projet professionnel « robuste ». L'offre de formation et d'accompagnement des CISP,

par décret, se positionne aussi sur la fonction « professionnalisante ». Les formations offertes par les CISP peuvent également mener directement à l'emploi ! L'avant-projet de décret et la note au Gouvernement wallon semblent occulter ce rôle du secteur des CISP. C'est donc à nouveau nier notre agrément et notre réelle plus-value dans un travail d'insertion socioprofessionnelle. Notre inquiétude est appuyée par les modalités du récent appel à projets « extra-européen » où le Forem s'est réservé le seul accès aux formations professionnalisantes. A cette inquiétude s'ajoute celle, déjà mentionnée (1.2.) et relative à la catégorisation des demandeurs d'emploi par le Gouvernement wallon.

Par conséquent, les dispositions de l'avant-projet de décret ne nous semblent pas construites sur les bases d'un partenariat sur pied d'égalité avec les opérateurs. Nous regrettons ainsi cette absence de résolution clairement exprimée d'un partenariat volontariste qui, dès lors, questionne le développement de réelles relations partenariales avec le Forem basées sur un *a priori* de confiance et de respect mutuel, et sur la reconnaissance de la spécificité de l'action des CISP. L'avant-projet de décret paraît trop restreindre la marge de manœuvre des opérateurs externes. A ce propos, il nous semble indispensable de préciser, dans les textes, les objectifs visés et les modalités générales du partenariat attendu entre le Forem et les opérateurs tiers.

2.2. Liberté associative et autonomie communale

En référence à la charte associative et en application du décret de l'accord de coopération qui y est lié, la liberté associative doit être garantie pour affirmer l'identité et les spécificités des associations, et pour défendre leur rôle complémentaire à celui des pouvoirs publics.

De même, la Constitution et la Nouvelle loi communale encadrent et garantissent l'autonomie communale en général et, plus particulièrement, celle des CPAS. La définition de la Charte européenne de l'autonomie locale (art. 4.3) précise que l'exercice des responsabilités publiques doit, de façon générale, incomber, de préférence, aux autorités les plus proches des citoyens.

De par ces principes, le secteur des CISP soutient le développement de relations partenariales basées sur la confiance et le respect mutuel. Cet avant-projet de décret nous semble aller à l'encontre de l'autonomie des CISP. C'est en particulier derrière le questionnement autour de la notion de tiers que se pose cette problématique comme celle de la concomitance de deux législations qui peuvent s'opposer et rendre le fonctionnement des CISP extrêmement compliqué. Si la définition du positionnement des CISP « tiers- partenaire » ou « tiers- sous-traitant » dans le cadre de l'accompagnement reste aussi incertaine, cela va induire toute une série de traitements différenciés.

A titre d'exemple, le RGPD établit une différence réelle entre la responsabilité d'un « partenaire » et celle d'un « sous-traitant ». Si le CISP est partenaire, il a une base légale dans le cadre du décret CISP qui indique qu'il est responsable de traitement et donc traite les données conformément à ce cadre et ce qu'il l'autorise à récolter comme données. Si le CISP est également partenaire dans le cadre du décret relatif à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, celui-ci doit obligatoirement définir, de façon précise, les données privées que le CISP doit obligatoirement récolter, et préciser l'adéquation entre le but poursuivi et les

données demandées. A défaut, seules les données pour lesquelles un consentement écrit explicite du demandeur d'emploi sera obtenu pourront être partagées, avec l'obligation d'effacer ces données à la première demande de la personne concernée. Le législateur devra également veiller à une certaine adéquation des droits et obligations se trouvant dans le décret CISP et dans le décret accompagnement s'il souhaite que les CISP accompagnent les demandeurs d'emploi dans le cadre de leur agrément CISP.

Par contre, si, dans le cadre du décret accompagnement, les CISP étaient des sous-traitants du Forem, il n'est nul besoin pour les CISP de définir clairement les données à communiquer puisque, dans le cadre de la sous-traitance, seul le responsable de traitement, à savoir le Forem, sera redevable, y compris juridiquement, des données récoltées, de leur utilisation et de la durée de leur conservation, les CISP étant complètement désolidarisés de cette responsabilité.

En revanche, dans le cadre cette sous-traitance, ce ne sont pas les moyens attribués dans le cadre de l'agrément CISP qui pourront être utilisés (puisque dans le cadre de l'agrément CISP, chaque centre est clairement responsable du traitement des données personnelles récoltées), mais il faudra définir des moyens complémentaires, tant au niveau humain que financier.

Dans le même esprit, cela va engendrer aussi une difficulté dans les notions de public. En effet, le décret CISP donne une liste exhaustive des publics qui sont éligibles à la formation CISP. La note au Gouvernement qui accompagne l'avant-projet de décret donne également une définition du public dont peuvent s'occuper les CISP. Cette définition de la note au Gouvernement met davantage l'accent sur des publics empreints à des problématiques d'assuétudes, de santé mentale, de personnes ayant des handicaps moteurs.... Problématiques spécifiques pour lesquelles tous les CISP ne sont pas équipés, tant à travers le profil de leur personnel que des méthodologies mises en œuvre à travers leurs filières de formation. A titre d'exemple, la filière professionnalisante de type EFT pourrait rencontrer des difficultés à former à un métier des profils de stagiaires particulièrement éloignés de l'emploi par des problématiques de santé mentale. De plus, les CISP ne se limitent pas à ces seuls publics communément appelés « MMPP ».

2.3. *Les missions d'accompagnement et de contrôle*

Pour notre secteur, il est essentiel de distinguer au sein du Forem la mission d'accompagnement de celle de contrôle, en évitant la transmission d'informations préjudiciables d'un service à l'autre du Forem, afin de permettre l'installation d'une relation de confiance avec le stagiaire. A ce titre, nous avons toujours revendiqué d'être exemptés, dans le cadre du contrat de coopération avec le Forem, de l'obligation de lui fournir des informations sur les demandeurs d'emploi qui pourraient être utilisées contre eux par le service contrôle. A tout le moins, il faut l'accord du demandeur d'emploi. Cette exigence n'est pas rencontrée dans l'avant-projet de décret dans le cadre des relations avec les partenaires et nous demandons qu'au minimum soit précisé « *avec le consentement du demandeur d'emploi* ».

2.4. *Respect de la vie privée*

Dans la même lignée de ce qui précède, la note au Gouvernement wallon précise que « *le Forem tiendra compte des règles en matière de RGPD et ne capitalisera que les informations convenues et acceptées par le chercheur d'emploi* ». L'avant-projet de décret gomme cet élément essentiel qu'est le consentement du demandeur d'emploi de communiquer des données à caractère personnel. L'avant-projet de décret va même plus loin puisque dans la révision de la loi du 6 mai 1999 relative au Forem, il permet à ce dernier de recourir aux opérateurs pour obtenir de telles données à caractère personnel. Les CISP sont particulièrement réservés sur cette question et transmettront des données à caractère personnel uniquement avec l'accord préalable de la personne.

2.5. *Le dossier unique du demandeur d'emploi*

Dans le cadre de la constitution de ce dossier unique, nous identifions qu'une série de données doit bien être issue d'une source authentique et d'autres non. Nous nous étonnons, par exemple, qu'il ne puisse pas être possible d'inscrire certaines données au départ d'une source authentique, telle que par exemple les informations sur le diplôme à éventuellement obtenir auprès de la FWB. Il est donc extrêmement important, avant tout autre chose, de clarifier la place des CISP dans ce décret, ce qui leur permettra de mieux appréhender leurs missions, rôles et moyens. Une non-clarification va sans cesse empêcher les CISP d'identifier à quel moment ils sont « tiers » (partenaires ou sous-traitants) et à quels moments ils agissent en autonomie dans le cadre du décret CISP.

2.6. *La convention de collaboration*

Les articles 17 et 18 de l'avant-projet de décret prévoient de régler les relations entre le Forem et les « tiers » intervenants (qui devraient être renommés « partenaires »), dans le cadre juridique d'une convention « *de partenariat, collaboration, concertation, coopération* ». Beaucoup de termes sont utilisés sans être définis, ce qui risque de provoquer de la confusion. Dans cet esprit, il nous semble important de clarifier le paragraphe 3 de l'article 17, trop imprécis à ce stade. Un point clair ressort néanmoins, celui de l'échange d'information entre le Forem et les « tiers ». Bien que la gestion des relations soit envisagée contractuellement (et donc, librement par les parties), il est étonnant de lire : « *Le Gouvernement peut préciser le contenu de la relation avec les tiers* » et plus affirmatif encore, à la fin du §2 de l'article 18 : « *Le Gouvernement précise les modalités de la collaboration avec les tiers et de la convention de collaboration (...)* ». Il s'agit donc d'une convention qui se conclut à deux parties, le Forem et le tiers, mais sous le contrôle du Gouvernement.

En termes de droits et de devoirs, le Forem s'octroie le droit d'évaluer la coopération avec le tiers et de mettre fin unilatéralement à la collaboration dans des cas prévus aux §4 de l'article 18 (non-respect des engagements, évaluation négative par le Forem...). Quels en sont les conséquences ? C'est une décision qui pourrait être prise arbitrairement, notamment pour le cas d'une évaluation négative par le Forem, car les critères d'évaluation sont fixés par la convention de collaboration, qui elle-même « *est précisée par le Gouvernement* » ! *A contrario*, aucun droit d'évaluation ou de rupture unilatérale n'est prévu pour le « tiers » ni ses conséquences. Une telle convention paraît avoir comme objectif en final de créer un cadre juridique supplémentaire pour une tutelle sur le secteur associatif. L'alimentation du dossier

unique en informations personnelles sur le stagiaire semble être la clé de voûte de cette « collaboration » qui instrumentalise les tiers en « bras armé » de récolte de l'information. Et celle-ci n'est pas des moindres puisqu'elle concerne non seulement les données relatives aux demandeurs d'emploi orientés, adressés par le Forem mais aussi ceux pris en charge directement par les tiers (exposé des motifs - article 16 §2). Quelle est la pertinence de cette convention alors que juridiquement, la relation entre l'Etat (dont le Forem) et les CISP est déjà réglée par le décret CISP. Au final, que va apporter la convention ?

2.7. Filières et passerelles

L'Interfédéré déplore l'absence de considérations à l'égard ce qui est communément appelés « filières et passerelles ». Elle suggère que le législateur soit attentif à la complémentarité entre acteurs de la formation et de l'insertion en précisant les missions des commissions régionale et sous-régionales : partage d'informations dont les prérequis à l'entrée, réalisation de formations concomitantes, levée de freins administratifs, partage de ressources...

CONSIDERATIONS PARTICULIERES

Si cet avant-projet de décret devait être adopté par le Gouvernement wallon, l'Interfédéré se questionne sur de nombreux éléments constitutifs. Elle reprend ci-dessous une analyse de plusieurs articles qui, selon elle, nécessitent certains éclaircissements. L'analyse (en italique) s'appuie, selon les articles, à la fois sur des questionnements, des commentaires ou encore sur des suggestions et des propositions.

Chapitre 1^{er}. Dispositions générales

Art. 2 Pour l'application du présent décret, l'on entend par :

6° : le tiers

Cette notion reste imprécise. Si l'on se réfère aux commentaires des articles, il y a une distinction entre les opérateurs externes agréés et les opérateurs qui répondent à un marché public du Forem. Or, dans la suite du texte, on ne distingue plus ces deux types de tiers. Dès lors, nous ne pouvons pas identifier si les opérateurs externes vont interagir avec le Forem selon des liens et des modalités de sous-traitance ou de partenariat.

Afin de pallier à cette ambiguïté, nous demandons une modification de l'article 2. 6° au sujet du tiers et de préciser que le tiers ainsi dénommé renvoie à la seule relation de sous-traitance et de rajouter un alinéa qui définit la notion de partenaire comme suit : « toute personne physique ou morale avec laquelle le Forem collabore dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solutions et dans le respect des normes décrétales qui régissent les partenaires ».

Article 3 : Egalité de traitement

L'Interfédéré demande de changer dans le texte l'expression « l'égalité de traitement » par « un traitement équitable ».

Chapitre 3. Accompagnement orienté coaching et solutions

Article 7 : Insertion socioprofessionnelle et emploi de qualité

L'Interfédéré s'interroge sur le positionnement réel du Forem vis-à-vis de la problématique de l'insertion socioprofessionnelle. A ce stade, de nombreuses questions restent en suspens : de manière générale, quel rôle le décret CISP va-t-il encore tenir dans le cadre réglementaire ici proposé par le Gouvernement wallon ? Plus concrètement, au sujet des personnes analphabètes et de leur accompagnement, par exemple, le Forem va-t-il se concerter avec Lire & Ecrire pour penser les outils d'accompagnement et de formation ? De quelle manière les demandeurs d'emploi seront-ils associés à la constitution de leur dossier ? Qu'en est-il de la maturité numérique ? Existe-t-il une définition précise et des indicateurs permettant de l'évaluer ?

Article 7 § 3 : Expertise des conseillers du Forem

La note au GW parle d'un plan ambitieux des conseillers Forem qui vont participer à ce nouvel accompagnement des demandeurs d'emploi. Or, l'avant-projet de décret ne fait aucune référence à cette politique de formations alors qu'elle constitue une pierre angulaire de la réussite de la réforme (expertise sectorielle, expertise dans l'approche des obstacles à l'insertion des DE, dans les méthodologies permettant de les lever et dans l'offre de services partenariale en la matière ou d'une expertise dans l'accompagnement à distance). Ce principe de formation continue devrait être inscrit dans l'avant-projet de décret sans pour autant en détailler les modalités et l'organisation.

Article 10 : Le Forem privilégie l'utilisation des canaux numériques dans l'interaction avec le demandeur d'emploi.

L'Interfédéré demande des garanties effectives à propos du maintien de services présentiels pour les personnes qui en ont besoin ou qui en font la demande ainsi que pour garantir l'ergonomie des services numériques. Elle propose un travail, à la fois en amont et en aval des interactions avec le demandeur d'emploi. En amont, elle suggère, d'une part, la « co-construction » des services numériques permettant de garantir l'ergonomie et donc l'accessibilité aux personnes présentant un déficit en la matière (déficit visuel, déficit alphabétisation...) et, d'autre part, l'identification précise de critères d'accessibilité au présentiel (préciser en fonction des besoins et/ou des demandes) ainsi que la garantie, dans toutes les Directions régionales et les maisons de l'emploi des permanences physiques effectives et suffisantes en fonction des besoins. En aval, elle propose d'intégrer ces éléments aux critères d'évaluation du dispositif (sur le plan qualitatif et quantitatif) et de solliciter l'avis des personnes concernées ainsi que des « tiers » partenaires du Forem.

Puisque le Décret stipule que le Forem privilégie l'utilisation des canaux numériques pour toute interaction avec le chercheur d'emploi dont l'autonomie dans l'usage de ces canaux est objectivée ou soutenue par l'intervention du Forem ou d'un tiers, l'Interfédéré est très attentive aux discriminations potentielles à l'égard des chercheurs d'emploi non autonomes sur le plan numérique. Elle demande que soient prévus :

- *Un accompagnement des chercheurs d'emploi qui ne maîtrisent pas le numérique ;*
- *Une garantie d'accès et un accompagnement adapté pour les victimes de la fracture numérique et les personnes analphabètes ;*
- *La prise en compte du handicap (reconnu) de certains chercheurs d'emploi et la mise en place des adaptations nécessaires ;*

- *Les garanties d'un accompagnement en présentiel pour les chercheurs d'emploi non autonomes sur le plan numérique ou pour ceux qui en font explicitement la demande.*

L'Interfédéré propose la modification de l'article 10 alinéa 3 comme suit : « Le Forem privilégie la communication par voie digitale tout en garantissant aux chercheurs d'emploi qui n'y accèdent pas une communication par courrier. Le Forem garantit un accompagnement adapté pour toute personne rencontrant des problèmes dans l'accès ou la compréhension de cette communication ».

Une attention toute particulière devra également être portée à l'égard des personnes en difficulté de lecture. La communication par courrier peut être un problème dans ce cas. Le FOREM doit dès lors garantir un accompagnement pour les personnes en difficulté de compréhension des courriers.

Article 12 : Implication des employeurs dans l'accompagnement

Le transfert d'informations au départ des employeurs est, à maints égards, inquiétant. D'une part, cela place plus que jamais le candidat à un emploi dans une posture de faiblesse et de soumission (il s'agit alors pour lui de décrocher un emploi ou, a minima, une « bonne évaluation »). De plus, de quelle possibilité de procédure contradictoire dispose le candidat s'il se considère lésé ? La procédure pourrait toutefois être éventuellement acceptable si les questions sont binaires : « S'est présenté ou non à l'entretien de recrutement ». De manière générale, en l'occurrence, ne conviendrait-il pas de préciser les modalités d'accès aux données, quel type de données, etc.

Article 13 : Réglementation chômage et conditions d'octroi de dispense de disponibilité

L'Interfédéré se demande si la référence à l'article 94, § 4, al 2 vise le principe de la dispense de disponibilité pour les formations en EFT ?

Actuellement, les stagiaires ne bénéficient pas tous des mêmes modalités en ce qui concerne les dispenses (conditions et procédures d'octroi différentes). L'Interfédéré propose de prévoir un statut identique pour tous les stagiaires en formation, ce qui nécessite notamment une modification de l'Arrêté Royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

Enfin, l'Interfédéré souhaite obtenir des précisions au sujet des critères d'évaluation des plans d'action et des études et formations retenues en vue de l'insertion durable du demandeur d'emploi sur le marché du travail.

Chapitre 4. Intervention des tiers

L'Interfédéré constate qu'à partir de ce chapitre 4, il n'est plus fait mention de partenaires mais bien de tiers. Comme déjà énoncé dans les considérations générales, nous demandons d'utiliser exclusivement ce terme (à l'exception de la section 3. Recours au tiers).

Article 15 §2 : Analyse par le Forem des volumes et types de prestations nécessaires pour répondre aux besoins identifiés.

L'Interfédéré demande que soit précisé l'impact potentiel de cette analyse réalisée par le Forem vis-à-vis des agréments CISP ainsi que le rôle des Instances bassins EFE dans le cadre de ces agréments.

Article 16 : L'échange d'informations et la sécurité des données

L'Interfédéré s'étonne de l'absence de mesures garantissant la sécurité des données. Elle propose d'ajouter un §5 à l'article 16 et d'apporter la modification suivante : « Les données sont protégées conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Le Forem garantit aux chercheurs d'emploi les droits d'accès et d'effacement de leurs données ainsi qu'un accompagnement adapté leur permettant d'exercer ces droits. Les données sont également traitées dans le respect de la législation en vigueur relative au secret professionnel. »

Article 16 §2 : échange d'informations, que le demandeur d'emploi soit adressé ou pris en charge par le tiers, via le dossier unique.

Dans cet article, la question de l'autonomie des partenaires est clairement posée. Sont-ils des sous-traitants, dégagés de toute responsabilité, ou de réels partenaires, responsables des mesures qu'ils prennent ? De plus, quels sont les moyens humains et informatiques qui seront mis à la disposition des CISP eu égard aux exigences du Forem ?

Il conviendrait également de supprimer l'expression « pris en charge par les tiers » dans cet article. Seules les personnes adressées ou orientées par le Forem sont visées par cet article.

Les échanges, entre le Forem et les tiers, de données relatives aux chercheurs d'emploi orientés, adressés ou pris en charge par les tiers, s'opèrent via les moyens mis en place par le Forem au départ ou à destination du dossier unique.

L'Interfédéré s'interroge sur les données à caractère confidentiel et sur le respect du RGPD. Le FOREM va-t-il assurer seul la responsabilité ?

Article 17 §1^{er} : Enumération des tiers avec lesquels le Forem collabore.

L'Interfédéré s'étonne de l'absence des ILI. Certes, la liste ne vise pas tous les opérateurs mais il conviendrait de la compléter. Une proposition est donc faite de modifier le 10° et ajouter un 11° comme suit :

- « 10° : les Cités des Métiers et les Carrefours Emploi Formation Orientation ;
- 11° : Les initiatives locales d'intégration agréées ou subventionnées dans le cadre d'un appel à projet. » ;
- 12°...

Article 17 §3 : Contenu minimum de la collaboration entre le Forem et le tiers.

L'Interfédéré rappelle que, dans le cadre du RGPD, s'il s'agit d'une collaboration en vue de communiquer des données personnelles sur une personne, il faut soit une base légale, soit un accord écrit préalable de la personne concernée.

L'Interfédéré constate que l'avant-projet de décret n'octroie que trop peu de droits aux tiers et ne fait nullement mention des aspects à négocier (contrat de collaboration), des modalités de négociations et de la possibilité éventuelle d'un recours en cas de divergence de vue. Ces éléments devraient idéalement être intégrés au décret.

S'agissant de l'outil utilisé par les conseillers du Forem pour mesurer le degré d'éloignement ou de proximité du marché de l'emploi, l'Interfédéré s'interroge sur sa pertinence. L'Interfédéré propose que l'outil soit, de manière indispensable, développé en concertation avec les opérateurs. De plus, des précisions sur cet outil doivent être ajoutées afin d'encadrer son utilisation et prévoir des garanties permettant d'assurer la qualité de l'objectivation. Il sera également pertinent de veiller à ce que le contenu du plan de formation des accompagnateurs du Forem et de l'outil qu'ils utiliseront donne des garanties nécessaires.

En suite de ces remarques, nous proposons d'ajouter les points suivants à l'art. 17 §3 :

- « 6° le développement d'outils d'orientation à caractère pédagogique garantissant la qualité de l'objectivation du degré d'éloignement du marché de l'emploi ;
- 7° l'échange d'informations relatif aux critères de sélection des publics ;
- 8° l'adressage d'un nombre de chercheurs d'emploi proportionné à l'ampleur des activités du tiers ;
- 9° le renforcement de la complémentarité des offres de services respectifs en vue de fluidifier le parcours d'intégration du chercheur d'emploi ».

Article 18 §1^{er} : commission régionale de pilotage, commissions sous-régionales de concertation et convention de collaboration individuelle entre le Forem et le tiers.

L'Interfédéré déplore le fait que la concertation n'est ici envisagée que d'un point de vue Forem-Tiers. Implicitement, cela suppose que les « tiers » n'ont pas de relations entre eux, ce à quoi nous ne pouvons souscrire. Il s'agit dès lors de rédiger les articles qui sont relatifs à la concertation de telle manière à organiser une concertation associant sur le même plan l'ensemble des acteurs, au départ de leurs champs d'action propres.

L'Interfédéré observe par ailleurs qu'aucune articulation n'est prévue entre les commissions et les Instances Bassins. Il nous semble nécessaire de clarifier cette articulation entre les commissions d'une part, et entre les commissions et Instances Bassins d'autre part. Par ailleurs, il nous semble pertinent d'ajouter dans les missions des commissions sous-régionales la création de liens avec les Instances Bassins.

Nous proposons la modification suivante, à savoir l'ajout d'un alinéa à la fin du §1er

« Le Gouvernement précise l'articulation entre ces commissions d'une part, et entre ces commissions et les Instances Bassins Enseignement-Formation-Emploi d'autre part en vue d'assurer leur complémentarité ».

Article 18 §2 : Missions des commissions sous-régionales

L'Interfédéré propose de rajouter un alinéa 5° précisant « renforcer la complémentarité entre le Forem, les partenaires et les tiers ».

Article 19 : Engagements du Forem

1° assure le pilotage des commissions régionales et sous régionales et la coordination du dispositif de collaboration ;

Il nous semble que cette formulation octroie au FOREM le pouvoir de participer et de juger. Qu'en est-il des Bassins et des chambres Emploi-Formation ? Dans la mesure où le FOREM pilote, l'Interfédéré suggère l'idée d'un pilotage partenarial, dans le style des ex-CCSR.

De manière plus générale, l'examen du décret nous laisse penser qu'il donne une place exclusive et dominante au Forem dans le pilotage du partenariat, contrairement à ce qui est prévu dans la note au Gouvernement wallon. Il conviendrait de favoriser un partenariat co-construit et en confiance mutuelle tel que prévu dans la note au GW. L'objectif est de privilégier une articulation entre les services proposés par le Forem et ceux des partenaires afin de garantir la fluidité du parcours du demandeur d'emploi et son insertion.

Pour être cohérent, nous proposons d'ajouter un point à mettre en premier dans la liste :

« 1° Veille à favoriser un partenariat co-construit et en confiance mutuelle ayant pour objectif de renforcer l'articulation entre les services proposés par le Forem et ceux des partenaires afin de garantir la fluidité du parcours du demandeur d'emploi et son insertion ».

Article 20 : Engagements des tiers

L'Interfédéré demande que soit rajouté un alinéa 8° qui précise que l'ensemble des engagements précités se font dans le respect de la réglementation de chaque partenaire.

Art. 20, 3° :

Le Forem a la possibilité d'imposer un stagiaire à un centre sans que ce dernier ne dispose d'une voie de recours. Or, pour l'Interfédéré, il est indispensable que la prise en charge d'un stagiaire soit au final validée par l'opérateur et non par le Forem. Nous proposons tout simplement de supprimer l'article 20-3°.

Art. 20, 6° :

L'Interfédéré s'interroge sur la légalité du 6° qui impose un retour d'information y compris pour les personnes qui n'ont pas été adressées ou orientées par le Forem.

Cet article stipule qu'un retour d'information est obligatoire pour tout stagiaire chercheur d'emploi même si celui-ci n'a pas fait l'objet d'un adressage ou d'une orientation par le Forem. Pour l'Interfédéré, cette disposition doit être modifiée :

- afin qu'un retour d'informations ne soit obligatoire que pour les stagiaires ayant fait l'objet d'un adressage ou d'une orientation ;*
- afin que cet échange d'informations ne puisse avoir lieu que moyennant l'accord explicite du chercheur d'emploi.*

Nous proposons la modification de l'article 20, 6° en remplaçant la formulation suivante :

« communique au Forem les informations pertinentes concernant l'évolution du parcours du chercheur d'emploi, adressé ou orienté ou pris en charge sans qu'il y ait eu adressage ou orientation, et d'assurer, notamment au terme de la prestation, un retour d'informations sur les actions réalisées, conformément à l'article 16 »

par

« communique au Forem, après accord explicite du chercheur d'emploi, les informations pertinentes concernant l'évolution du parcours du chercheur d'emploi, adressé ou orienté et d'assurer, notamment

au terme de la prestation, un retour d'informations sur les actions réalisées, conformément à l'article 16 ».

Se pose encore ici également la question des données à caractère confidentiel.

Chapitre 5. Dispositions modifiant le décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi

Article 23 :

A l'article 1er bis du décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi, inséré par le décret du 13 mars 2003 et modifié en dernier lieu par le décret du 17 mars 2016, les modifications suivantes sont apportées :

2° les 11°, 12° et 13°, abrogés par le décret du 10 mai 2002, sont rétablis dans la rédaction suivante :

« 11° le dispositif d'orientation tout au long de la vie : le dispositif coordonné par le FOREM, comprenant un ensemble des services d'information, de promotion des métiers et d'orientation professionnelle, à la fois physique et digitale, visant tous les publics, quels que soient leur statut, depuis le début de leur scolarité obligatoire jusqu'à la fin de leur carrière professionnelle, organisé, au travers des Cités Métiers, afin d'assurer la cohérence de l'offre de services en matière d'orientation professionnelle tout au long de la vie ;

L'Interfédéré s'étonne de la prise en charge, par le FOREM, de personnes depuis l'âge de 5 ans (obligation scolaire) jusqu'à 67 ans (âge légale de la pension).

13° FormaForm : la structure rassemblant les organismes publics de l'emploi et de la formation professionnelle, chargée de mettre en œuvre une offre de services de formation à destination des formateurs, des conseillers en orientation et des acteurs de l'insertion socioprofessionnelle ; » ;

Qu'en est-il des formations (transversales/spécifiques) organisées par d'autres opérateurs ? Quelle sera leur place et leur rôle ? L'Interfédéré restera attentive à ce point important.

Article 24 :

Un ajout (3°) fait référence à la reconnaissance (validation/certification) des formations. L'Interfédéré ne peut accepter le libellé qui laisse entendre que les CISP sont hors champ.

Article 27 :

Les différentes données à caractère personnel que le décret prévoit de collecter et stocker sont très larges, voire trop larges. Il est dès lors indispensable de vérifier la pertinence de la collecte de ces données et ce en fonction de la qualité de celles-ci. Dès lors, comment pouvoir objectiver les données de type MMPP et de leur utilité réelle au vu de l'objectif visé (insertion socioprofessionnelle), des risques de discrimination, des atteintes à la vie privée des personnes, etc. Les modalités de collecte de données posent question notamment lorsqu'il est question de recours aux données fournies par des tiers (opérateurs voire employeurs). De nouveau, les questions de la qualité des données, des risques de discrimination et d'atteintes à la vie privée se posent. Enfin, l'Interfédéré souhaite rappeler qu'une série d'informations sont confiées aux travailleurs sociaux par les personnes bénéficiaires et que ces informations sont couvertes par le secret professionnel. Une limitation du transfert des données doit être mentionnée dans ce cadre. L'article 27 précise encore que le FOREM est responsable du traitement des données contenues dans le dossier unique.

§ 2. En vue du suivi du parcours de l'utilisateur visé au paragraphe 1er sur le marché du travail, le FOREM alimente le dossier propre à chaque usager sur base des données disponibles auprès des sources authentiques. A défaut de disponibilité de ces données, le FOREM collecte et capitalise les données à caractère personnel en lien avec le dossier soit auprès de la personne elle-même soit auprès des tiers intervenant dans son parcours de formation ou d'insertion.

A nouveau, l'Interfédéré se pose la question des données à caractère confidentiel et du respect du RGPD. Les partenaires ne peuvent communiquer au Forem des données à caractère personnel qu'avec le consentement du demandeur d'emploi.

CONCLUSIONS

Pour conclure cet avis, l'Interfédéré considère qu'en l'état, cet avant-projet de décret ne constitue pas encore un texte abouti. Sans modifications profondes, il n'aura pas les effets qu'il ambitionne et il risque d'affaiblir un réseau partenarial avec toutes les conséquences qui en découleront pour l'insertion du demandeur d'emploi.

Au regard de ce qui précède, plusieurs éléments restent problématiques et nous demandons à la Ministre de pouvoir les prendre en considération en vue de la rédaction d'un texte à soumettre au Gouvernement wallon en 2^{ème} lecture. En priorité, pour le secteur des CISP, il s'agit de :

- Modifier la notion de « tiers » et clarifier le cadre de la relation partenariale entre le Forem et les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle ; à partir du cadre défini par le décret Accompagnement orienté coaching et solutions, toute une série de questionnements précités devrait se clarifier ; en particulier, ceux relatifs aux rôles et missions de chaque intervenant, à l'autonomie associative et communale, au respect du RGPD, à l'usage du dossier unique, à la place des publics fragilisés et éloignés de l'emploi.
- Préciser concrètement ce que le futur décret « Accompagnement orienté coaching et solutions » entend régler dans la convention de collaboration, qui n'est pas déjà réglé par le décret CISP.

Reformuler également le texte de l'article 17 §3 : qu'entend-on par : « *une collaboration pour la mise en visibilité de l'offre de service, une collaboration sur l'information relative à la disponibilité des places, une collaboration sur l'évaluation de la collaboration...* » ?

Expliquer en quoi le recours à une convention de collaboration individuelle est pertinent dans une relation où les modalités sont prédéfinies par le Gouvernement. L'autonomie du tiers signataire, réduite à néant ? Qu'en est-il de la liberté contractuelle ?

- Intégrer un processus d'évaluation (sur le plan quantitatif et qualitatif) tout au long de la démarche d'accompagnement, avec la participation des partenaires, en précisant clairement les indicateurs retenus, les objectifs fixés, les résultats attendus, les moyens mobilisés, etc.
- Mettre en place une instance de recours tant pour les usagers par rapport au Forem, que pour les relations entre les tiers, les partenaires et le Forem.