

Madame Christie Morreale
Vice-Présidente du Gouvernement wallon,
Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de
l'Action sociale et de l'Égalité des chances et des
Droits des femmes
Rue Kefer, 2
B- 5100 Jambes

Namur, le 23 octobre 2020

Objet : **Avant-projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi**

Madame la Ministre,

Le 20 octobre dernier s'est tenue une réunion entre les membres de la commission des opérateurs et Madame Raymonde Yerna au sujet de l'avant-projet de décret de la réforme du dispositif de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Cette réunion a été pour nous l'occasion de prendre connaissance des orientations du texte qui sera soumis en deuxième lecture au Gouvernement wallon. Nous nous réjouissons de constater que certains éléments qui nous posaient question ou problème semblent avoir été pris en compte dans cette deuxième version. Toutefois, nous souhaitons vous faire part de nos inquiétudes persistantes relatives à plusieurs éléments qui structurent la réforme et qui, pour la plupart, en constituent les axes principaux.

Nous sommes bien conscients de la complexité de l'élaboration d'une telle réforme, de la difficulté de tenir compte des objections de tous les acteurs impliqués et de rassembler, au sein d'un même texte réglementaire, les préoccupations de toutes les parties prenantes.

Nous aimerions toutefois recevoir certaines garanties qui, selon nous, font à ce jour encore défaut et constitueraient très certainement des avancées significatives pour une véritable réforme de l'accompagnement, au service et dans l'intérêt de tous les demandeurs d'emploi qui aspirent à une insertion socioprofessionnelle durable et de qualité.

Ces garanties minimales que nous souhaitons obtenir, et qui devraient idéalement déboucher sur des modifications du texte du décret et certaines se traduire dans les arrêtés d'exécution, portent sur les points suivants :

Les modalités de recours pour le demandeur d'emploi : il est indispensable de prévoir un dispositif (une instance spécifique indépendante) permettant au demandeur d'emploi, en cas de litige, de faire

valoir ses droits en matière de législation relative au chômage mais aussi en termes d'accompagnement et de formation.

Les sanctions : la réforme du dispositif d'accompagnement entend mettre en place une démarche plus humaine, proche des réalités du demandeur d'emploi, en évaluant de manière constructive et formative. La procédure envisagée prévoit, dans une phase ultime, l'intervention du service à gestion distincte en cas de situation problématique pouvant déboucher sur une sanction. Il nous semble qu'une clarification des règles s'impose, soit dans le texte du décret, soit dans les arrêtés d'exécution. Cette clarification doit porter sur les critères définissant le passage à une sanction pour les chômeurs.

La transmission d'informations : pour nous, toutes les données transmises par des employeurs, par des tiers ou par des partenaires ne peuvent servir à des fins de sanctions et ne peuvent être utilisées pour l'évaluation du contrôle de la disponibilité. De plus, cette transmission d'informations doit s'appliquer dans le respect des principes de la proportionnalité, en vertu du RGPD : par exemple, des données relatives à la sphère privée n'ont pas leur place dans le dossier unique. Aussi, il doit revenir aux partenaires le soin de décider de la transmission de telle ou telle information, en concertation avec le Forem et, non à l'inverse, au Forem seul de décider des informations qui seront transmises. Enfin, pourquoi ne pas envisager un transfert d'informations bilatéral, des employeurs/partenaires au FOREM mais aussi dans l'autre sens, du FOREM aux employeurs /partenaires.

Le partenariat : la relation entre d'une part, les opérateurs de formation et d'insertion, les opérateurs d'autocréation d'emploi et, d'autre part, le FOREM devrait s'appuyer sur les principes de collaboration et de concertation. La définition reprise dans le projet de texte en 2^{ème} lecture doit garantir l'autonomie des opérateurs en lien avec leur cadre décretaal : nous demandons également des garanties quant au respect de la charte associative, de l'autonomie associative et des pouvoirs locaux ?

Les conseillers : dans le cadre de cette réforme, les conseillers vont devenir des coaches en proposant un accompagnement orienté coaching et solutions. Il nous semble d'autant plus important que le changement de posture attendu de la part des conseillers s'accompagne d'un programme de formation adapté aux compétences à détenir en matière de relations humaines, d'identification de difficultés spécifiques, de capacité d'écoute, de relation de confiance, d'empathie, etc. Quel type de formation est prévu à ce sujet ? Le cadre réglementaire du Forem ne pourrait-elle être précisé sur ce point ? Combien de conseillers coaches vont être affectés à l'accompagnement en présentiel des demandeurs d'emploi qui en ont besoin ou le demandent ? Au vu de l'accroissement significatif du nombre de demandeurs d'emplois qui seront pris en charge, ce nombre de conseillers devra être beaucoup plus conséquent qu'aujourd'hui au risque de vouer à l'échec cette réforme pour les publics les plus éloignés de l'emploi. Des moyens financiers suffisants sont-ils dégagés à cet effet ? Le cas échéant, à quel montant s'élèvent-ils ? Dans le même ordre d'idées, nous nous posons la question de la complémentarité des conseillers avec les équipes des opérateurs partenaires (MIRE, SAACE, CPAS, CISP, Régies des Quartiers) qui ont des compétences spécifiques, compte tenu de leurs missions et de leurs publics ? Cette complémentarité nous semble indispensable dès lors que nous ne pouvons envisager un parcours d'insertion socioprofessionnelle autrement que comme le fruit d'une coconstruction avec le demandeur d'emploi et, en conséquences, la prise en compte de ses besoins spécifiques et de ses aspirations. Au-delà d'être inscrite, cette complémentarité devrait être balisée dans le décret ou son arrêté. Enfin, quels seront les indicateurs d'évaluation relatifs à cette mission d'accompagnement plus intensif au sein du FOREM : taux de mise à l'emploi, nombre de personnes orientées vers tel ou tel dispositif, etc. ?

La participation des demandeurs d'emploi : le texte de l'avant-projet de décret fait désormais référence au « chercheur d'emploi ». Ce changement sémantique (auparavant, il était fait référence au « demandeur d'emploi ») est aujourd'hui justifié par les autorités pour faire de la personne en recherche d'emploi un acteur à part entière de son projet. Nous sommes perplexes sur le lien très

minimaliste et très hypothétique qui est établi ici entre une rhétorique particulière et des effets attendus. Il nous semble que la « pleine participation » de la personne, si elle est à souhaiter et à encourager, doit s'inscrire dans un cadre plus explicite reposant sur des balises concrètes, notamment en lien avec l'autonomie de la personne vis-à-vis de son dossier unique : pourra-t-elle, par exemple, apporter des éléments, en supprimer, etc. ? De la même manière, quelle sera la marge de manœuvre de la personne vis-à-vis du conseiller en matière d'identification des besoins, de projet professionnel et d'aspirations professionnelles ? Pour une pleine participation du demandeur d'emploi, le conseiller devra disposer du temps et de la disponibilité requis pour coconstruire avec lui son parcours et son plan d'actions. Par ailleurs, nous ne disposons pas aujourd'hui de signaux positifs rassurant sur une réelle prise en compte de la personne dans sa globalité, et pas uniquement sur son projet « métier ».

Les compétences numériques : dans le projet de réforme, il est prévu l'analyse, par un conseiller du FOREM, de la maturité numérique du demandeur d'emploi, dès son inscription. Son accès aux outils numériques sera également pris en compte en vue d'objectiver la situation. Cette notion de « maturité numérique » reste à ce jour très floue, voire très ambiguë. Une définition précise, reprenant des éléments tangibles, permettrait une objectivation de la situation en toute transparence et garantirait un traitement équitable de tous les demandeurs d'emploi. Au sujet de l'accès aux outils numériques, il nous semble essentiel d'identifier les personnes ayant un accès fiable et continu à la maison dans la mesure où les espaces publics numériques ne sont pas toujours accessibles à tout le monde et imposent une mise en visibilité parfois mal vécue par les personnes ou encore une obligation d'accomplir des démarches de recherche d'emploi dans un créneau horaire qui peut, pour des raisons très personnelles, ne pas convenir aux personnes. Nous sommes aussi très attentifs au maintien d'un accompagnement en présentiel, à la fois pour les personnes qui n'auraient pas cette « maturité numérique » mais aussi pour celles qui souhaiteraient tout simplement un contact personnalisé, permettant l'établissement d'une relation de confiance au sein d'un espace de dialogue et d'expression. Tout le monde n'a pas forcément envie d'être accompagné à distance et il ne faut pas sous-estimer cette part de la population (même si elle dispose de la « maturité numérique »). Pour clore ce sujet, nous souhaiterions aussi obtenir des garanties au sujet du processus en cours de dématérialisation des droits et obligations du demandeur d'emploi, afin qu'il ne pénalise pas les personnes très éloignées de l'emploi, voire ne les exclue pas définitivement du processus d'accompagnement.

Le rôle des employeurs : le rôle particulier des employeurs dans le dispositif d'accompagnement doit être davantage précisé dans la mesure où tout parcours d'insertion repose sur une démarche de responsabilité partagée.

Le budget de cette réforme : nous souhaitons obtenir des informations plus détaillées relatives au budget, notamment en regard de l'ampleur de la réforme envisagée et des moyens financiers qu'elle nécessite : investissement en matériel informatique, investissement en formation, investissement en ressources humaines, etc.

Enfin, si certaines des modifications reprises ci-dessus ne peuvent faire l'objet d'un amendement dans le texte du décret parce que ce n'est pas l'objet, nous demandons qu'il soit explicitement inscrit, à chaque endroit où c'est requis dans le décret, qu'il y a un renvoi vers l'arrêté d'exécution.

Nous restons à l'entière disposition des membres de votre cabinet pour discuter de ces différents points et, le cas échéant, pour transmettre des propositions concrètes.

Vous remerciant d'avance de l'attention que vous porterez à ce courrier, nous vous prions d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

Eric Albertuccio, Directeur des AID
Frédéric Andrien, Président de l'Interfédération des CISP
Anne Cordier, Coordinatrice de l'InterMire
Thierry Dock, Président de l'InterMire
Joël Gillaux, Directeur de Lire et Ecrire en Wallonie
Frédéric Hallez, Président de la Fédération des Régies des quartiers
Farah Ismaïli, Directrice de la Fesefa
Thierry Jacques, pour la CSC wallonne
Clotilde Jarlet, Codirectrice d'Azimut
Eve Jumel, Directrice de Créa-Job
Anne-Hélène Lulling, Secrétaire générale de l'Interfédération des CISP
Christine Mahy, Secrétaire générale et politique du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté
Ann Paquet, Directrice d'ALEAP
Enrique Rodriguez-Merino, Directeur général de Réso
Francesco Terrizzi, Directeur Le Réseau et représentant des centres d'insertion socioprofessionnelle adaptés
Daniel Therasse, Directeur général adjoint d'Unessa
Jérôme Thiry, pour la FGTB wallonne et le CEPAG
Alain Vaessen, Directeur général de la Fédération des CPAS-Union des villes et communes de Wallonie
Jean-Luc Vrancken, directeur de CAIPS

c.c. : Monsieur Elio Di Rupo, Ministre Président du Gouvernement wallon, Madame Marie-Kristine Vanboeckstal, Administratrice générale du FOREM.