

# Réforme du Forem: la Wallonie mise-t-elle trop sur le numérique et pas assez sur l'humain ?

Conjoncture (/economie/conjoncture)



Antonin Marsac

Abonnés

Publié le 28-01-21 à 12h16 - Mis à jour le 28-01-21 à 12h33

**Des professionnels s'inquiètent de la place de l'humain dans la réforme, qui fait la part belle au numérique.**



Dans sa déclaration de politique régionale, le gouvernement wallon entend procéder à *“une refonte des missions du Forem”* et, par cela, de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Pour ce faire, le gouvernement wallon met 24,4 millions d'euros supplémentaires au budget actuel sur la table, étalés entre 2020 et 2022. Le projet de réforme doit d'ailleurs passer en troisième lecture au gouvernement wallon dans les prochaines semaines.

Pour Anne-Hélène Lulling, secrétaire générale de l'Interfédération des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP), la réforme est nécessaire. Si elle soutient la volonté de la Ministre de l'Emploi Christie Morreale (PS), elle soulève tout de même quelques inquiétudes.

Tout d'abord, le numérique. Sur le budget supplémentaire alloué, 21 millions d'euros sont consacrés aux développements informatiques, soit la majeure partie du montant. Pour Anne-Hélène Lulling, la crainte de pousser au numérique sans prendre en compte la fracture numérique qui éloigne déjà une partie des demandeurs d'emploi du milieu du travail est réelle. Une étude du Forem lui-même montre que, sur base de déclarations des demandeurs d'emploi, environ 30% d'entre eux ont des problèmes avec l'utilisation d'outils numériques. Pourtant, ce sont des compétences essentielles dans le processus d'insertion à l'emploi tout comme dans la recherche, rappelle l'organisme wallon.

Du côté du cabinet de Christie Morreale, on nous répond que cette numérisation a surtout pour intérêt de fournir un dossier unique à tous les demandeurs d'emploi, à l'instar des dossiers médicaux généralisés. Une façon de rendre le processus plus efficace au sein de l'organisation. *“L'ordinateur ne remplacera pas l'humain [...]. Cela permet de croiser également de manière plus dynamique les offres d'emploi”*. En ce qui concerne les inquiétudes à propos des personnes les plus éloignées de l'emploi, on nous répond que des conseillers spéciaux et des experts par secteurs seront désignés.

## **Responsabilité du coach**

L'interfédération des CISP s'interroge également sur le rapport entre le Forem et ses différents partenaires, sur la participation effective des demandeurs d'emploi ainsi que sur leur possibilité de recours en cas de désaccord avec les choix préconisés. Elle regrette également que le conseiller, ou “coach personnel”, soit désormais aussi celui qui devra fournir les éléments pour les éventuelles sanctions vis-à-vis du demandeur d'emploi, ce qui pénalise la relation de confiance. *“On veut une meilleure prise en charge et une meilleure évaluation. Auparavant, il y avait deux conseillers, un pour le suivi, un pour le contrôle”*, ce qui ralentit la démarche, nous répond-on du côté du cabinet.

Enfin, si le dialogue entre l'interfédération des CISP et des autorités publiques semble jusqu'ici plutôt constructif, il n'est pas interdit de se poser quelques questions. Car si le Forem veut étendre sa prise en charge des demandeurs d'emploi en prenant davantage en compte les publics les plus éloignés du marché du travail et potentiellement fortement touchés par le Covid-19 – qui risquent d'être encore plus nombreux dans les mois à venir -, passer de 503 à environ 600 conseillers en 2021 et miser quasi exclusivement sur la numérisation pourrait encore réduire le temps consacré par les conseillers à chaque demandeur d'emploi. Et rendre le système encore plus rude. Pour Dimitri Léonard, chargé d'étude et d'analyses à l'Interfédération, la complexité des processus et des parcours d'insertion est difficilement conciliable avec l'objectivation des démarches, avec les “cases à cocher”. Le manque de conseillers rendrait d'ailleurs inopérant le changement prôné par le Forem et pénaliserait la prise en compte des besoins des demandeurs d'emploi.

Mais du côté du cabinet, on nous répète que la réforme doit prendre trois ans et que 150 équivalents temps plein devront encore grossir le rang des conseillers.
