

Commission de l'Emploi du Parlement de Wallonie

Réforme de l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi
Note d'analyse du décret

Interfédération des CISP

Namur, le 21 septembre 2021

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs les Député·e·s,

La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi est une réforme très importante, pour l'emploi en Wallonie, pour les demandeurs d'emploi eux-mêmes, pour le Forem, pour tous les opérateurs de formation et d'insertion mais aussi pour l'Interfédération des CISP (dénommée IF ci-après) puisque c'est une réforme qui touche à la question épineuse des dispositifs à mettre en œuvre en vue d'améliorer l'insertion socioprofessionnelle. A l'IF, depuis le début des travaux préparatoires à ladite réforme, nous avons été très attentifs aux évolutions du texte du décret qui s'articule autour de deux principes généraux : le parcours davantage individualisé du demandeur d'emploi et les modalités de collaboration entre le Forem et les partenaires de l'accompagnement.

Aussi, en complément de notre audition relative au décret « accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi », nous prenons l'initiative de vous transmettre une note d'analyse plus approfondie. Cette note reprend la structure de l'exposé oral que nous avons prononcé lors de l'audition, en étayant parfois davantage le propos. En guise d'introduction, nous revenons sur la pertinence d'une réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et sur les contours que le nouveau dispositif devrait idéalement prendre. Nous identifions ensuite une série d'avancées positives et significatives du texte avant de relever certaines préoccupations majeures qui sont les nôtres et qui renvoient à quelques inquiétudes ou questions toujours en suspens (par rapport à notre exposé, nous avons ajouté dans cette note une préoccupation supplémentaire qui touche à la sémantique). Pour conclure, nous rappelons certains éléments à propos desquels nous resterons plus que vigilants, notamment dans la perspective des travaux en cours et à venir autour de l'AGW.

I. Nécessité d'une réforme et perspectives encourageantes, sur le papier !

En guise d'introduction, nous voulons rappeler combien cette réforme est nécessaire, à la fois sur le plan structurel - force est de constater que le texte du décret apporte de nombreux changements par rapport au dispositif relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi, mais aussi compte tenu du contexte socio-économique particulièrement touché par la crise sanitaire et, enfin, au vu, malheureusement, de la persistance de l'éloignement d'un grand nombre de personnes du marché de l'emploi. Dès lors, le projet ou l'ambition d'offrir aux demandeurs d'emploi une meilleure orientation professionnelle doit être souligné et salué, d'autant plus si ce projet s'adresse prioritairement aux publics plus fragilisés qui sont très éloignés du marché de travail.

Par ailleurs, nous ne pouvons que nous satisfaire de la perspective d'un accompagnement plus humain, plus qualitatif, plus efficient, mieux encadré et plus adapté à la personne, pour tous les demandeurs d'emploi, qui pourront compter sur un conseiller et sur une équipe pluridisciplinaire, chargés de prendre en compte toutes les dimensions et les obstacles qui interviennent dans les processus d'insertion, en vue d'une insertion professionnelle durable et de qualité.

La formation des conseillers du Forem constituera très certainement un des enjeux majeurs de cette réforme. En effet, le changement de paradigme de l'accompagnement doit se traduire par une montée en compétences des conseillers, en regard notamment de la posture attendue de coach : attitude et comportement nécessairement ouverts, à l'écoute du demandeur d'emploi, démarche fixant un cadre et débouchant sur la mise en place d'un plan d'actions, en fonction des envies, des besoins et des compétences de la personne, etc. Les moyens financiers qui seront dégagés devront aussi concerner en partie cette formation des conseillers et ne pas être uniquement dédiés aux équipements informatiques et numériques. En théorie, toutes ces perspectives sont prometteuses et nous ne pouvons qu'encourager la construction de parcours sur mesure, qui tiennent compte des aspirations des demandeurs d'emploi et qui, à l'appui de nouveaux outils censés être efficaces et exploitables par tout un chacun, offriront de meilleurs résultats en termes d'accompagnements humains et d'insertion professionnelle !

Nous soulignons enfin l'intention affichée par toutes les personnes en charge de la réforme d'associer activement, et ce depuis le début, les partenaires de la formation et de l'insertion au dispositif d'accompagnement mais aussi, en amont de la mise en œuvre effective de la réforme, au contenu du texte du décret.

Nous constatons aujourd'hui, avec satisfaction, que certaines de nos demandes ont été rencontrées et que le texte, depuis la version passée en 1^{er} lecture en juin de l'année dernière à la version validée par le Gouvernement wallon le 1^{er} avril dernier, contient, à certains égards, des avancées positives et significatives.

II. Des avancées significatives

Tout d'abord, sur le volet accompagnement, nous sommes satisfaits du fait qu'une personne puisse directement se présenter au Forem lors de son inscription. En effet, l'inscription à distance peut constituer un obstacle important pour les personnes peu à l'aise avec les outils numériques. Il nous revient toutefois du terrain des témoignages peu rassurants sur les fonctionnalités de l'outil Forem. Les CISP et nos conseillers CEFO ont participé à des séances d'information pour prendre connaissance de cet outil. L'outil informatique nécessite une formation et présente visiblement des caractéristiques complexes qui demandent des compétences numériques déjà relativement élevées. Nous devons être donc très vigilants et ne pas négliger les risques de perdre en chemin, dès l'inscription, un nombre important de demandeurs d'emploi qui ne seraient pas à l'aise avec les outils informatiques et qui se décourageraient d'emblée. Mais nous sommes aussi rassurés quand nous lisons, dans le dernier numéro de notre Revue l'Essor consacré à la réforme de l'accompagnement et qui paraîtra fin septembre, l'interview de l'Administratrice générale du Forem qui affirme, entre autres, ceci :

« Le digital ne peut jamais priver quelqu'un de ses droits. Nous continuons à garantir une inscription pour ceux qui n'y arrivent pas, soit par téléphone, soit en face-à-face. ».

La question du numérique est très importante à nos yeux compte tenu de la fracture numérique que vit, pour ne pas dire subit, la majorité de nos publics au sein des CISP. Nous avons d'ailleurs, à la demande du cabinet de la Ministre, proposé une définition de l'autonomie numérique et nous sommes déjà satisfaits de voir que certains éléments ont été repris puisque le décret parle à la fois *« des capacités du chercheur d'emploi à utiliser les canaux numériques »* et *« des possibilités d'accéder aux équipements, outils et connexions informatiques adéquats »*.

Nous sommes également satisfaits de lire dans le décret à l'article 11 que *« Le FOREM assure un accompagnement en présentiel pour les chercheurs d'emploi dont l'autonomie numérique ne permet pas un accompagnement à distance ou lorsque le chercheur d'emploi nécessite ou sollicite un accompagnement en présentiel. »*. On observe également dans ce même article, et c'est un point très important pour nous, que le Forem ne privilégie plus l'utilisation des canaux numérique mais qu'il peut y recourir. Cette nuance a toute son importance et devra se traduire fidèlement dans les faits.

Toujours sur l'accompagnement, nous sommes heureux de voir que le Forem va organiser la formation continue des conseillers afin, comme l'indique l'article 7, §2, alinéa 3, *« qu'ils développent, notamment, leurs compétences dans la gestion des relations humaines et leurs capacités à motiver et susciter la pleine participation du chercheur d'emploi »*.

Concernant l'échange et la protection des données, nous sommes également satisfaits de lire la note au Gouvernement wallon qui précise bien que les données encodées par les opérateurs collaborant avec le FOREM servent à soutenir le parcours d'insertion et qu'elles ne peuvent être utilisées à des fins de sanction. A la demande du Conseil d'Etat, il est précisé que *« (...) le chercheur a le droit de formuler ses observations sur les informations échangées entre le Forem et les tiers »* (précisé à l'article 17 §2, alinéa 8). Le nouveau texte du décret apporte à ce sujet une modification à l'art. 17 § 2. Un nouvel alinéa (alinéa 8) précise ceci : *« Pour les informations visées à l'alinéa 2, le Forem assure un système de transparence active vis-à-vis des chercheurs d'emploi concernés afin de leur permettre de formuler leurs observations quant au retour d'informations réalisé par les partenaires de l'accompagnement ou les tiers »*.

Enfin, nous devons nous réjouir des modalités de collaboration entre le Forem et les partenaires de l'accompagnement, du moins des modalités telles qu'elles sont prescrites dans le décret, décret qui précise que la coopération entre le FOREM et les partenaires se fait dans le respect de leurs rôles respectifs et de leur autonomie, dans une relation de confiance et de dialogue. C'est en effet pour nous une garantie de pouvoir continuer à travailler au sein des CISP selon une démarche globale et intégrée qui nous est propre et qui repose avant tout sur la nécessité d'apporter des réponses adaptées et adéquates à nos publics, souvent fragilisés, professionnellement mais aussi et surtout économiquement et socialement.

Plusieurs aspects du décret sont donc positifs. Toutefois, certaines orientations et tendances qui se dégagent nous questionnent encore et nous autorisent quelques réserves que nous décrivons dans la rubrique suivante. Au total, ce sont six préoccupations qui portent sur des aspects et des dimensions fondamentales du décret, et qui peuvent selon nous impacter l'orientation générale

de la réforme mais aussi l'insertion socioprofessionnelle de nos publics, c'est-à-dire des personnes très éloignées du marché du travail.

III. Six préoccupations

Première préoccupation : l'accompagnement des demandeurs d'emploi

Dans notre *Mémoire 2019*, nous revendiquons déjà « la pleine participation du demandeur d'emploi », c'est-à-dire sa participation active et son adhésion à la définition de son projet professionnel, au choix des modalités d'accompagnement, au choix des données qui alimentent son dossier, etc. Nous confirmons nos revendications et plaidons aujourd'hui pour un accompagnement personnalisé, afin que le demandeur d'emploi reste maître et acteur de son parcours. Il s'agit pour nous d'un aspect essentiel, voire central : le demandeur d'emploi, dès le démarrage et tout au long de son parcours d'accompagnement, doit pouvoir « avoir la main » sur son projet : il ne doit pas seulement y participer ou y adhérer, il doit en être « le porteur ». Quelles sont ses aspirations ? Ses attentes ? Ses objectifs ? C'est aussi un encouragement au développement de l'autonomie de la personne. Nous posons également cette question, dans le cas où le plan d'action qui lui est proposé ne lui convient pas, en tout ou en partie : peut-il s'y opposer ? Peut-il se faire accompagner d'une tierce personne lors de l'élaboration de ce plan d'action ?

Un autre trait caractéristique de la réforme est la mobilisation d'outils : dossier unique virtuel, outils digitaux (accompagnement à distance), outil de positionnement, outil de matching entre offres et demandes d'emploi. Certes, la mobilisation d'outils ne peut être contestée en soi. Elle pourrait même constituer un gage de professionnalisation du dispositif. Mais la manière d'exploiter ces outils retient notre attention, sur trois aspects principalement.

1.1. Des modalités d'accompagnement en présentiel versus distanciel

Premièrement, au nom de la rationalisation, du contrôle et de l'optimisation de l'accompagnement, l'accompagnement à distance ne risque-t-il pas d'exclure certaines personnes, voire de déshumaniser cet accompagnement ? Il y a, d'une part, les personnes en situation de fracture numérique qui pourraient, malgré elles, se retrouver dans le circuit de l'accompagnement à distance, au terme d'une évaluation de l'autonomie numérique potentiellement sommaire. D'autre part, au-delà de l'évaluation de cette autonomie numérique, chaque personne devrait avoir le droit de prétendre librement à un accompagnement en présentiel, quand on sait qu'un accompagnement de qualité ne peut faire l'économie d'une écoute attentive, d'un sens de la relation humaine, d'empathie, du respect du temps et du rythme d'apprentissage, de la communication non verbale, etc., autant de dimensions plus difficiles à maîtriser à distance. Le demandeur d'emploi devrait donc pouvoir choisir librement et en toute autonomie les moyens de communication auxquels il a accès et avec lesquels il est totalement à l'aise. Dès lors, le recours à des outils numériques ne doit pas constituer une obligation. Il ne faudrait pas que la digitalisation des services publics ait comme conséquence d'exclure encore plus des personnes déjà exclues (*cf.* l'expérience du secteur bancaire). Or, le nombre de conseillers disponibles pour l'accompagnement ne risque-t-il pas *de facto* de contraindre le recours à des outils numériques même si les personnes demandent un accompagnement en

présentiel, d'autant plus si elles ont l'autonomie numérique. Le décret devrait définir une norme d'encadrement pour garantir l'accompagnement en présentiel.

1.2. Des modalités d'accompagnement selon une logique du « tout à l'objectivation »

Deuxièmement, le « tout à l'objectivation » nous questionnent. La contractualisation d'un plan d'action et des efforts de recherche ne risque-t-elle pas de déboucher sur l'élaboration de projets professionnels et des positionnements métier par défaut, voire d'enfermer le demandeur d'emploi dans un projet qui finalement n'est pas le sien ou encore de l'empêcher d'apporter une révision ou un ajustement à son propre plan d'action ?

Pour rappel, dès son inscription, le demandeur d'emploi sera soumis à plusieurs évaluations destinées à objectiver son autonomie numérique (en vue de recourir à l'accompagnement à distance), ses compétences, son positionnement métier et son degré de proximité du marché du travail. Ce qui nous interpelle, c'est la vision très formatée, pour ne pas dire standardisée, de l'accompagnement qui, dans la procédure proposée, semble faire abstraction des mécanismes complexes de l'insertion professionnelle. Face à une même problématique, l'histoire de la personne demeure singulière et les possibilités de résolution varient.

Nous pensons également que dans certains cas extrêmes de publics fortement éloignés du marché de l'emploi, la recherche d'emploi et le positionnement métier ne doit pas être la première étape, auquel cas la prise en considération d'autres besoins, pourtant prioritaires (liés à la santé, aux conditions de vie, etc.), pourrait « passer à la trappe » et rendre caduque dès le départ l'accompagnement. L'insertion professionnelle n'est donc pas, comme nous aimons à le rappeler, une affaire de « cases ».

1.3. Accompagner vers les métiers en pénurie ?

Dans le même ordre idée, nous pensons qu'une approche par les pénuries d'emploi, par les fonctions critiques et, de manière générale, par une logique adéquationniste ne doit pas être une priorité absolue. Cette approche a déjà très largement montré ses limites. Il nous semble que le respect de la personne et, plus globalement, la dimension éthique, sont centrales dans la relation d'accompagnement entre un conseiller et un demandeur d'emploi. Imposer un métier au nom de l'argument des pénuries d'emploi nous paraît contraire à tout principe démocratique dès l'instant où l'emploi proposé ne correspond pas aux attentes et aspirations de la personne. Comment peut-on envisager un emploi durable si celui-ci ne fait pas sens pour la personne, s'il n'est pas valorisant pour elle ? Le projet professionnel est bien souvent lié à un projet de vie. La liste des métiers en pénurie peut être un point d'appui mais pas une contrainte car le positionnement professionnel prend en compte différents paramètres et on ne peut se limiter à cette liste de métiers limitative.

Pour clore ce volet sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi, nous sommes dubitatifs sur l'article 7 § 5 du décret qui indique que « *Le Gouvernement peut préciser les modalités de l'accompagnement orienté coaching et solutions (...) et déterminer, en fonction des moyens budgétaires et des ressources humaines disponibles, de la situation du marché du travail et du déploiement des outils technologiques, des catégories de demandeurs d'emploi qui accèdent en*

priorité à l'accompagnement orienté coaching et solutions ». Nous ne pouvons imaginer qu'une réforme d'une telle envergure ne puisse s'accompagner des moyens humains et financiers à la hauteur des enjeux qu'elles portent.

Dans ces perspectives, nous vous demandons d'être attentifs lors du vote pour un rééquilibrage des budgets entre le volet « informatique » et le volet « ressources humaines » tant en nombre de conseillers qu'en termes de formation.

Deuxième préoccupation : l'échange d'informations et la protection des données

Dans un souci de climat de confiance et de respect de la vie privée des personnes, les partenaires devraient selon nous pouvoir décider de la transmission ou non de telle ou telle information en fonction de leur propre réglementation et de leurs missions. Ainsi, sur le terrain, les centres ne veulent pas, craignent par exemple de transférer des données susceptibles de sanctionner les demandeurs d'emploi et à terme de les exclure. Ce n'est pas notre rôle (alimenter l'évaluation et le contrôle) et cela briserait la relation de confiance construite bien souvent pas à pas, entre le formateur du CISP et le stagiaire.

Ces craintes sont fondées puisque le décret, qui précise que toutes les données transmises par des partenaires ne peuvent servir à des fins de sanctions et ne peuvent être utilisées pour l'évaluation du contrôle de la disponibilité, stipule également que les informations relatives à l'absence du chercheur d'emploi aux prestations peuvent être utilisées pour l'évaluation du contrôle de la disponibilité (art. 21, 7°):

« Les informations (la réalisation des actions mises en œuvre par le partenaire de l'accompagnement avec le chercheur d'emploi pris en charge, adressé ou non ainsi que l'évolution de son parcours) (...), à l'exclusion des informations relatives à l'absence du chercheur d'emploi aux prestations et à son motif, sont uniquement destinées à améliorer la qualité de l'accompagnement orienté coaching et solutions, à l'exclusion du contrôle de la disponibilité du chercheur d'emploi. » Nous nous questionnons sur la manière qui sera celle du service contrôle pour assurer l'étanchéité des données ?

En outre, il ne devrait pas y avoir de prescription ni de transfert d'informations sans l'autorisation du demandeur d'emploi. Nous demandons clairement la protection des droits sociaux des personnes en formation et rappelons que le Forem doit également de son côté respecter le secret professionnel de ses partenaires et la vie privée des bénéficiaires. Nous pensons ici en particulier aux données d'ordre-psycho-médico-social. Des balises doivent être précisées à ce titre dans le décret.

Troisième préoccupation : évaluation formative et contrôle de la disponibilité

Un autre changement opéré par cette réforme concerne, à l'instar du modèle flamand du VDAB, la fusion des fonctions d'accompagnement et d'évaluation formative. Cette fusion ne nous paraît pas saine. Elle nous semble même propice à altérer la relation de confiance, pourtant bien utile, entre un conseiller de référence et le demandeur d'emploi, ce dernier pouvant se demander à tout moment s'il est conseillé ou évalué, et, par crainte, s'en remettre aveuglément

aux injonctions qui lui sont faites. Il nous semble aussi qu'une clarification des règles s'impose à propos des critères définissant le passage à une sanction pour les chômeurs tout comme il serait indispensable de prévoir une instance spécifique indépendante, permettant de trancher en cas de litige relatif à l'accompagnement et à la formation. La confiance entre les parties prenantes est primordiale et constitue une variable importante de l'équation de la relation entre un conseiller et un demandeur d'emploi.

Pour nous, il est difficilement conciliable d'accompagner dans la confiance et en même temps de brandir le cadre de la sanction, en d'autres termes, d'agiter la carotte et le bâton. L'identité professionnelle du conseiller porte à confusion et celle de « coach » est dénaturée. Nous sommes bien conscients de l'intérêt de contrôler les personnes, c'est même à bien des égards productifs et cela fixe un cadre rappelant au demandeur d'emploi ses droits et ses devoirs mais nous continuons à plaider pour que le contrôle et l'accompagnement soient portés par deux personnes différentes. Nous ne sommes donc pas contre un certain cadrage du demandeur d'emploi mais la fusion des deux fonctions de contrôle et d'accompagnement empêche la posture de coach du conseiller telle qu'elle est revendiquée dans le décret.

Une autre disposition du décret (art. 15) tend à nous inquiéter particulièrement puisqu'elle stipule que « *En cas d'absences répétées successives ou non, injustifiées ou non, du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement aux entretiens prévus dans le cadre de son accompagnement, son dossier peut être transmis au Service contrôle, selon les modalités déterminées par le Gouvernement.* ». Or, nous savons d'expérience que les personnes absentes au rendez-vous sont aussi le plus souvent les personnes les plus précarisées. Les sanctionner ne ferait qu'aggraver davantage les inégalités sociales déjà bien présentes. Un travail plus fin d'analyse des raisons d'absences à un entretien serait plus profitable. Une absence n'est pas toujours le refus de se soumettre à ses devoirs mais bien souvent la résultante de facteurs parfois invisibles : problème de mobilité, problème de santé, précarité des conditions de vie, oubli, incompréhension de ce que l'on attend de soi, mauvaise perception de l'importance du rendez-vous, incapacité à gérer un agenda, etc. Nous demandons dès lors la suppression de cette disposition (ou au minimum le retrait du terme « *ou non* »).

Par ailleurs, nous ne sommes pas davantage rassurés plus quand nous analysons les dispositions relatives aux examens médicaux (art. 9). Les « *soucis d'ordre psycho-médico-social* » remplace « *les problèmes de santé* », comme c'était le cas dans la version en 2^{ème} lecture du décret et « *un médecin, un psychologue ou un assistant soumis au secret médical ou professionnel* » remplacent « *un professionnel de la santé* ». Une nouvelle disposition mentionne alors que « *Lorsque le chercheur d'emploi refuse l'examen (...), le FOREM peut refuser de prendre en compte (...) les difficultés de santé ou d'ordre psycho-médico-social invoquées par le chercheur d'emploi* ».

Nous pensons qu'un demandeur d'emploi qui invoque ces problématiques, s'il en dispose, doit fournir les documents médicaux adéquats. Si ceux-ci sont probants, cela devrait être suffisant pour le Forem. En revanche, dans le cas où le demandeur d'emploi ne dispose d'aucun document probant, le Forem peut alors en effet demander un examen et doit prendre en charge le coût de ces examens.

Quatrième préoccupation : quel type de partenariat ?

Le nouveau dispositif d'accompagnement s'accompagne de la mise en place de commissions régionale et sous-régionales ayant pour objectif de réunir le Forem et les partenaires de l'accompagnement. Or, on constate, avec étonnement, que le Forem aura la charge de la coordination et du secrétariat des commissions sous-régionales (article 20) qui auront pour mission, entre autres, de régler les différends éventuels relatif à l'exécution de la convention de collaboration établie entre le Forem et les partenaires (article 19). La question de la place prépondérante du Forem est ici posée et nous serons très attentifs à d'éventuels débordements ou excès d'autorité. Certes, les dispositifs de collaboration et de concertation sont très utiles, notamment dans le cadre de la prise en charge de publics spécifiques. Mais le partenariat ne peut avoir lieu à n'importe quel prix et nous ne pouvons accepter l'idée de devenir le sous-traitant d'un Forem « aux manettes ».

Cinquième préoccupation : les changements sémantiques

D'emblée, l'intitulé du nouveau dispositif d'accompagnement donne le ton. Il ne s'agit plus à présent de parler de « demandeur d'emploi » mais bien de « chercheur d'emploi », un glissement sémantique qui n'est peut-être pas anodin, traduisant en réalité une injonction à peine cachée et apparentée au paradigme de l'Etat social actif. Dans le même esprit, l'accompagnement devient orienté « solutions », ce qui signifie en quelque sorte que, toutes choses étant égales par ailleurs, des solutions existeraient en toutes circonstances en matière d'insertion professionnelle, la personne au chômage n'ayant plus qu'à être active et à chercher un emploi qui existerait forcément pour elle. Nous restons perplexes sur le lien très minimaliste et très hypothétique qui est établi ici entre une rhétorique particulière et des effets attendus. Il s'agit bien entendu d'une interprétation, que nous assumons. Mais nous pensons que se joue ici plus qu'un débat de linguistes. Chercher un emploi signifie qu'un emploi existe forcément pour celui qui en cherche.

C'est tout particulièrement un élément de clivage entre les fondements du modèle d'accompagnement actuel en Wallonie et le modèle en Flandre, où le quasi-plein-emploi existe. En Flandre, l'idée est qu'un chômeur doit être accompagné car l'emploi existe assurément. Pour le trouver, il suffit de chercher. Et l'accompagnement consiste alors à aider la personne à chercher correctement un emploi. Il y a d'ailleurs aujourd'hui en Flandre moins de sanctions en disponibilité active (rechercher un emploi) et davantage de sanctions en disponibilité passive (accepter une offre, un entretien). Il ne faudrait pas que le nouveau modèle wallon, calqué sur le modèle flamand, débouche sur un transfert des peines de la disponibilité active vers la disponibilité passive. Nous plaidons dès lors avec force pour un système de réduction des sanctions et des peines qui sont, selon nous, contre-productives.

Sixième préoccupation : l'évaluation du dispositif

Dans le cadre d'une réforme d'une telle envergure, il nous paraît opportun qu'une évaluation rigoureuse portant sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs soit programmée et articulée aux différentes étapes de la mise en place du nouveau dispositif. A tout le moins, à défaut du pilotage de cette évaluation par une instance indépendante garante de la neutralité des analyses

(l'IWEPS par exemple), il conviendrait de faire contribuer les partenaires de l'accompagnement à celle-ci.

IV. Perspectives

L'entrée en vigueur du décret s'opérera de manière différée et progressive, jusqu'au 31 décembre 2023. C'est très certainement la mise en œuvre concrète de cette réforme et la réappropriation, par les acteurs de terrain, des principes qui la façonnent, qui permettront de percevoir les aspects favorables et défavorables, les réels changements et surtout les effets, à long terme, sur l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi. Nous resterons très attentifs aux modalités de partenariat avec le Forem mais aussi à la question de l'accompagnement personnalisé, à celle de l'accompagnement à distance et du risque d'aggravation de la fracture numérique et des inégalités d'accès aux droits sociaux et, enfin, à celle du contrôle des demandeurs d'emploi.

L'AGW, qui est en cours d'élaboration et qui est passé au Gouvernement wallon en 1^{ère} lecture le 8 juillet dernier, ne nous rassure pas. Il tend en effet à encourager une standardisation de l'accompagnement et du « tout à l'emploi », avec la priorité donnée au rapide positionnement métier. Au regard des spécificités de nos publics, souvent très peu diplômés et peu qualifiés, cela ne nous semble pas aller dans le bon sens. La pleine participation du demandeur d'emploi n'y est pas acquise dès le démarrage de l'accompagnement. Au départ, le Forem est aux commandes pour définir le positionnement métier du demandeur d'emploi ou pour déterminer ce que le demandeur d'emploi doit entreprendre (*via* le recours à des outils d'objectivation d'intelligence artificielle). La concertation sur le plan d'action arrive ensuite. Cette procédure n'offre pas les garanties de respect du libre arbitre des demandeurs d'emploi, qui ne peuvent être catégorisés comme des demandeurs d'emploi « clés sur porte » !

Enfin, lors de votre commission de l'emploi du 15 décembre 2020, nous retenons que la ministre de l'Emploi affirmait notamment ceci :

- « *Le décret impose la construction avec le demandeur d'emploi, au départ de ses besoins, d'un parcours adapté à sa situation* » ;
- « *Ce décret assure un accompagnement en présentiel à toute personne qui le nécessite, le sollicite ou ne dispose pas d'une autonomie numérique suffisante* » ;
- « *La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ne fusionne pas les fonctions d'accompagnement et de contrôle mais elle vise à les articuler au bénéfice des demandeurs d'emploi. (...) La logique vise à éviter autant que possible les sanctions et les exclusions...* ».

Nous espérons que ces trois engagements pris ici en commission de l'emploi soient effectivement traduits sur le terrain et produisent des effets positifs pour tous les demandeurs d'emploi, en ce compris pour les personnes très éloignées du marché du travail.