

AVIS n° 1446

Avis sur l'avant-projet de décret relatif à l'accompagnement
orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi

Avis adopté le 14 septembre 2020

TABLE DES MATIERES

RETROACTES.....	p.3
EXPOSE DU DOSSIER.....	p.3
SYNTHESE DE L'AVIS.....	p.5
AVIS.....	p.7
1. Soutien de la réforme.....	p.7
2. Capacité du FOREM à mener à bien le nouvel accompagnement.....	p.8
3. Indicateurs et suivi de la mise en œuvre de la réforme.....	p.8
4. Dossier unique et échange de données personnelles.....	p.9
5. Digitalisation des services.....	p.10
6. Intensité de l'accompagnement.....	p.11
7. Positionnement métier et matching.....	p.12
8. Responsabilisation accrue des parties.....	p.13
9. Contrôle de la disponibilité.....	p.15
10. Dispenses de disponibilité.....	p.17
11. Dispositif de collaboration avec les tiers.....	p.18
12. Commissions régionale et sous-régionales et rôle des Instances Bassin.....	p.19
13. Dispositif d'orientation tout au long de la vie.....	p.20

RETROACTES

Lors de sa séance du 25 juin 2020, le Gouvernement wallon a approuvé les orientations stratégiques relatives à la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi en Wallonie et adopté en première lecture l'avant-projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi. Il a chargé la Ministre de l'Emploi de solliciter les avis du CESE Wallonie, du Comité de gestion du FOREM et du Comité de secteur XVI.

Le 29 juin 2020, la Ministre C. MORREALE a sollicité l'avis du Conseil.

Le 7 juillet 2020, Madame Raymonde YERNA, cheffe de cabinet adjointe, et Monsieur Benjamin BIERLAIRE, conseiller, représentant Madame la Ministre Christie MORREALE, ont présenté l'avant-projet de décret et plus globalement le projet de réforme « Talents Impulsion Mobilisation » (TIM), devant la Commission de l'Emploi, la Formation et l'Education du CESE Wallonie.

EXPOSE DU DOSSIER

Les orientations stratégiques relatives à la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi en Wallonie, adoptées par le Gouvernement wallon le 25 juin 2020, proposent une nouvelle dynamique d'accompagnement reposant entre autres sur les principes suivants :

- chaque chercheur d'emploi bénéficiera dès son inscription d'un accompagnement orienté coaching et solutions, adapté à son profil, à ses aspirations professionnelles, à l'analyse de ses besoins, à son degré de proximité du marché de l'emploi, à son environnement socio-économique et aux réalités du marché du travail,
- l'accompagnement reposera sur une équipe pluridisciplinaire, au sein de laquelle un conseiller attitré, adoptant une posture de coach orienté solutions, sera attribué au chercheur d'emploi,
- cet accompagnement donnera lieu à la construction d'un parcours sur mesure, décrit dans un plan d'action évolutif et adapté au chercheur d'emploi,
- le positionnement métier du chercheur d'emploi et son degré de proximité avec le marché du travail seront objectivés dès son inscription, si nécessaire après réalisation d'un bilan de compétences ou en recourant aux services du dispositif d'orientation tout au long de la vie,
- le FOREM privilégiera l'utilisation de canaux numériques pour l'inscription et l'accompagnement tout en garantissant des services en présentiel aux chercheurs d'emploi le nécessitant ou le sollicitant,
- chaque chercheur d'emploi disposera d'un dossier unique dans lequel toutes les informations et actions entreprises sont capitalisées,
- d'importants investissements seront réalisés par le FOREM dans le développement des systèmes informatiques, services digitaux et outils d'intelligence artificielle (ex. dossier unique, aide au positionnement métier, services digitaux d'accompagnement à distance, outil de matching, ...),
- les conseillers et formateurs du FOREM, comme l'ensemble des parties prenantes, seront davantage responsabilisés à l'atteinte d'un double objectif commun, à savoir l'augmentation du nombre d'insertions et du nombre d'offres d'emploi satisfaites,
- l'accompagnement comprendra le contrôle de la disponibilité active sur le marché du travail, le dossier étant transmis au Service à gestion distincte "Contrôle de la disponibilité" en cas de litige,
- le FOREM pourra orienter ou adresser des chercheurs d'emploi vers des tiers lorsque leurs prestations s'avèreront plus pertinentes, via un dispositif de collaboration avec les tiers (soutenu et organisé par une Commission régionale de pilotage, des Commissions sous-régionales de concertation et des Conventions de collaboration individuelles entre le FOREM et chaque tiers) ou via un dispositif de recours aux tiers (appel à projets).

L'avant-projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi, adopté en première lecture par le Gouvernement wallon le 25 juin 2020, abroge le décret du 12 janvier 2012 relatif à l'accompagnement individualisé et définit les modalités fondamentales du nouvel accompagnement relatives à :

- l'inscription en tant que chercheur d'emploi : inscription à distance privilégiée, enregistrement comme usager, création d'un dossier unique, durée de validité de l'inscription, information sur les droits, obligations et services du FOREM, ...
- l'accompagnement orienté coaching et solutions : critères d'adaptation de l'accompagnement, priorité aux chercheurs d'emploi inoccupés, expertise des conseillers FOREM, principe du conseiller attitré, concept de plan d'action évolutif et adapté, objectivation du positionnement métier, recours au dispositif d'orientation tout au long de la vie, utilisation privilégiée des canaux numériques et garantie de services en présentiel, obligations du chercheur d'emploi, obligation des employeurs en matière de retour d'informations, conditions d'octroi de dispenses de disponibilité, contrôle de la disponibilité active, ...
- l'intervention des tiers : principe d'adressage du chercheur d'emploi vers un tiers, analyse trisannuelle des prestations nécessaires par les tiers, échange d'informations et de données sur les chercheurs d'emploi, dispositif de collaboration avec les tiers (liste des tiers concernés, couverture par un contrat de formation professionnelle, éléments minimum de collaboration entre le FOREM et le tiers, Commission régionale de pilotage, Commissions sous-régionales de concertation, Conventions de collaboration individuelles entre le FOREM et chaque tiers, rôles/obligations du FOREM et des tiers), dispositif de recours aux tiers (appel à projets), ...

L'avant-projet de décret introduit également une série de modifications au décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi. Il s'agit, d'une part, de modifications de forme ou de fond en lien direct avec le nouvel accompagnement, d'autre part, de la création d'un Conseil de suivi financier et budgétaire au sein du FOREM.

Enfin, l'avant-projet apporte des modifications à d'autres décrets, notamment les décrets organiques relatifs aux MIRE, aux SAACE et aux CISP, prévoyant pour ces opérateurs l'obligation de conclure une convention de collaboration avec le FOREM ou de s'insérer dans le dispositif de collaboration avec les tiers.

Le CESE Wallonie soutient les orientations stratégiques de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et émet un avis favorable sur l'avant-projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheur.euse.s d'emploi. Cela étant, il demande que les textes et la mise en œuvre de cette réforme ambitieuse prennent en considération les demandes suivantes :

- tenir compte de la crise sanitaire et économique et de ses impacts conséquents sur le marché de l'emploi (diminution des opportunités d'emplois, de l'offre de formation, ...), dans l'implémentation du nouveau modèle d'accompagnement (ex. responsabilisation accrue des parties, pratiques en matière de contrôle, ...);
- vérifier la concordance entre les ambitions mentionnées en matière de plan de formation (2000 collaborateurs visés) et les moyens financiers dégagés (environ 2 millions d'euros sur 3 ans);
- clarifier le phasage envisagé pour la mise en œuvre progressive de la réforme ;
- prévoir un monitoring adéquat du nouvel accompagnement, incluant des données suffisamment ventilées, et mettre en place dès à présent un processus large d'évaluation annuelle, en ce compris des outils digitaux ;
- préciser les objectifs de résultat attendus en matière d'insertion sur le marché du travail et être attentif aux choix des indicateurs retenus ;
- outre les indicateurs quantitatifs, apprécier les résultats de l'action des conseillers FOREM à l'aune d'autres finalités plus qualitatives en lien avec la mission de gestion de parcours (ex. indicateurs de rapprochement vers l'emploi, passerelles entre opérateurs préqualifiant et qualifiant, ...); privilégier une logique d'évaluation formatrice ;
- en lien avec le dossier unique du chercheur d'emploi, inclure dans l'avant-projet de décret une série de précisions en matière de protection des données personnelles, visant le respect du RGPD : consentement préalable et explicite du chercheur d'emploi quant aux données personnelles collectées, droit à la portabilité des données (droit d'accès), droit à la rectification de données inexactes, droit à l'effacement ;
- veiller à l'information correcte du demandeur d'emploi quant à l'exercice de ses différents droits en matière de gestion des données personnelles ;
- clarifier les moyens de recours dont le chercheur d'emploi dispose quant au traitement des informations le concernant (ex. désaccord quant à une rectification demandée) et envisager la mise en place d'une instance de recours particulière indépendante du FOREM ;
- garantir la possibilité d'une inscription et d'un accompagnement en présentiel, non seulement pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas la maturité numérique nécessaire, mais aussi pour ceux qui le solliciteraient quel que soit leur profil ;
- s'assurer que les équipements numériques à destination des usagers (PC en libre accès, wifi, etc.) soient suffisants dans tous les points de contact du FOREM ;
- préciser l'ensemble des services proposés par le FOREM dans le cadre du nouvel accompagnement et définir les critères objectivables, quantitatifs et qualitatifs, qui permettront de déterminer l'intensité de l'accompagnement de chaque demandeur d'emploi ;
- être vigilant par rapport aux outils d'intelligence artificielle qui vont être développés, en matière d'aide au positionnement métier, de diffusion d'offres et de matching entre l'offre et la demande d'emploi, en maintenant la possibilité d'une interaction directe, par exemple entre l'employeur et le conseiller entreprise dans le cadre d'un « matching proactif » ou entre un coach et un chercheur d'emploi dans le cas d'une réorientation professionnelle ;

- réaffirmer le rôle du demandeur d'emploi comme acteur de son projet et garantir la coconstruction du parcours d'insertion ; pour cela, prévoir notamment dans l'avant-projet de décret que toute démarche inscrite dans le plan d'action doit avoir reçu l'assentiment du chercheur d'emploi ;
- cadrer et préciser le retour d'informations de la part des employeurs lorsque l'Office a opéré une présélection de candidats (formulaire court, procédure rapide) ; évaluer à brève échéance la capacité du FOREM à gérer utilement ces informations et la plus-value effective apportée par cette démarche ;
- envisager à terme l'élargissement progressif du public visé par ce retour d'informations, moyennant un cadrage adéquat, une gestion efficace et une évaluation positive de cette disposition ;
- afin de favoriser la diffusion des offres d'emploi des entreprises via les services aux entreprises du FOREM, adopter une approche incitative, dans le respect des principes de la Convention n°181 de l'OIT, s'appuyant sur le cercle vertueux lié aux progrès de la réforme de l'accompagnement (ex. amélioration des outils de gestion des offres et de matching) ;
- concernant l'intégration dans l'accompagnement du contrôle de la disponibilité active du chercheur d'emploi, définir les balises nécessaires pour garantir le respect des droits de la défense et ne pas dénaturer pas la fonction du conseiller ;
- maintenir la possibilité d'obtenir une dispense de disponibilité en l'absence d'un plan d'action ou de l'inscription de la formation ou reprise d'études dans celui-ci, en appliquant alors l'ensemble des conditions d'octroi de l'Arrêté royal ;
- mener rapidement une réflexion globale sur le système de dispenses de disponibilité et, le cas échéant, envisager sa réforme, afin que le critère de décision essentiel soit dans tous les cas la pertinence de l'action pour l'insertion de l'individu ;
- concernant les relations entre le FOREM et les opérateurs de formation et d'insertion, éviter la confusion entre les partenaires et les sous-traitants et veiller à coconstruire les partenariats dans un climat de confiance et de respect mutuel, en tenant compte de l'autonomie des opérateurs et des contraintes les impactant ;
- dans cette optique, préciser dans l'avant-projet de décret les objectifs visés et les modalités générales du partenariat attendu entre le Forem et les opérateurs agréés dans le cadre du dispositif de collaboration ; sur la forme, utiliser l'appellation « partenaires » pour qualifier les opérateurs dans le cadre du dispositif de collaboration et réserver le terme de « tiers » aux sous-traitants dans le cadre du « recours aux tiers » et des autres situations ;
- définir les orientations stratégiques et opérationnelles de la coopération entre le FOREM et les partenaires au sein de la Commission régionale de pilotage, sur base d'une réelle concertation avec les opérateurs et dans une échéance courte ; soumettre ces orientations à la validation du Comité de gestion du FOREM ;
- prévoir une procédure de médiation et de recours en cas de désaccord ou litige entre le FOREM et un opérateur ;
- confier l'organisation et le pilotage des Commissions sous-régionales de concertation aux Instances bassin, en particulier à leur Chambre Emploi-Formation ;
- compléter l'avant-projet de décret en s'appuyant davantage sur le rôle et l'expertise des Instances bassin ;
- clarifier les définitions de l'avant-projet de décret pour éviter tout risque de confusion entre le projet quadripartite de dispositif multipartenarial d'orientation tout au long de la vie, le dispositif d'orientation coordonné par le FOREM et la « Cité des Métiers » définie comme structure partenariale.

Enfin, le Conseil insiste particulièrement pour être associé aux réflexions relatives aux arrêtés d'exécution en amont de leur adoption en première lecture.

1. SOUTIEN DE LA REFORME

Le CESE Wallonie soutient les orientations stratégiques de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Cette réforme ambitieuse doit permettre :

- un accompagnement des chercheur.euse.s d'emploi plus qualitatif et plus efficient, mieux adapté à leur situation et aux réalités socio-économiques territoriales, afin d'améliorer leur chance d'insertion durable grâce à des parcours sur mesure,
- une amélioration du contact privilégié entre le chercheur d'emploi et un seul conseiller responsable de son dossier,
- un renforcement de l'orientation professionnelle du demandeur d'emploi, avec l'objectivation systématique du positionnement métier et, chaque fois que cela est pertinent ou sollicité, l'établissement d'un bilan de compétences,
- une meilleure articulation des missions de contrôle de la disponibilité avec celles de l'accompagnement afin notamment de pouvoir affecter une partie des moyens dédiés au contrôle vers l'accompagnement,
- une simplification des procédures de contrôle, limitant leur caractère automatique, mécanique et chronophage et favorisant une approche davantage adaptée au profil des usagers et aux réalités du marché du travail,
- une amélioration de la satisfaction des opportunités d'emploi au sein des entreprises, grâce à la mise en place d'outils digitaux performants, à une meilleure gestion des offres, à la proximité avec les équipes sectorielles et les conseillers entreprises, et, in fine, à un matching facilité entre l'offre et la demande.

Au-delà de ce soutien de principe, le Conseil s'interroge quant à la mise en œuvre de différents aspects de la réforme, exposés dans le présent avis. Il émet un avis favorable sur l'avant-projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheur.euse.s d'emploi, moyennant la prise en compte des demandes et recommandations formulées ci-dessous. **Il insiste pour être associé aux réflexions relatives aux arrêtés d'exécution en amont de leur adoption en première lecture.**

D'une manière générale et transversale, il invite à tenir compte de l'actuelle crise sanitaire et de ses impacts conséquents sur le marché de l'emploi, dans l'implémentation du nouveau modèle d'accompagnement et dans la priorisation de ses différents éléments. Ainsi, les réflexions sur une responsabilisation accrue des parties ou les pratiques en matière de contrôle doivent intégrer les facteurs de contexte déterminants, comme la diminution importante des opportunités d'emploi enregistrées ces derniers mois ou la diminution de l'offre de formation du Forem et des opérateurs¹ en lien avec les impératifs sanitaires.

¹ Dans le présent avis, le Conseil utilise le terme d'opérateurs pour qualifier tant les partenaires dans le cadre du « dispositif de collaboration avec les tiers » que les tiers dans le cadre du « recours aux tiers ».

2. CAPACITE DU FOREM A MENER A BIEN LE NOUVEL ACCOMPAGNEMENT

En termes de gestion du personnel, le Conseil relève que la réforme entraîne d'importants changements pour différents métiers du Forem, d'ordre organisationnel, culturel, technique, informatique, etc., impliquant de nouvelles compétences attendues dans le chef des agents, en particulier des conseillers. La gestion efficace du changement nécessite dès lors un ambitieux plan de formation visant tous les collaborateurs impliqués, à la hauteur des enjeux de la réforme proposée (nouvelle culture du coaching, changement de paradigme, ...).

Le Conseil a pris acte des données budgétaires mentionnées dans la Note au Gouvernement wallon. Si 24,4 millions d'euros sont prévus sur 3 ans pour la mise en œuvre de la réforme, la majeure partie de cet investissement, à savoir 21 millions, est consacrée au développement des systèmes informatiques et des outils digitaux. Si la concrétisation et le bon fonctionnement des applications IT constituent effectivement des conditions sine qua non à la réussite de la réforme, l'accompagnement du changement et en particulier le plan de formation sont tout aussi capitaux.

Le CESE s'interroge dès lors sur le niveau des moyens financiers dédiés à la formation du personnel. La Note au Gouvernement wallon fait état d'un budget d'environ 2 millions d'euros sur trois ans et dénombre près de 2000 collaborateurs visés par le plan de formation. Le Conseil invite à **vérifier la concordance entre les ambitions mentionnées et les moyens financiers dégagés**. En outre, il préconise d'organiser la formation des conseillers sectoriels en lien avec les secteurs professionnels.

Par ailleurs, le Conseil note qu'une partie du budget de 24,4 millions d'euros consacrés à la réforme (plus de 5 millions en 2020) sera issue d'une réorientation budgétaire interne au FOREM. Il s'interroge sur l'effet potentiel de cette réaffectation interne sur d'autres mesures.

Enfin, le CESE Wallonie souligne que la réforme devra être mise en œuvre progressivement, en différentes étapes, comprenant des périodes de test des nouveaux outils et procédures. **Il invite le Gouvernement à clarifier le phasage envisagé.**

3. INDICATEURS ET SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME

Lors de la présentation de la réforme, le Conseil a pris connaissance de la volonté de définir des « *indicateurs communs orientés résultats* » visant notamment à focaliser l'ensemble des intervenants vers des objectifs communs et à assurer le monitoring du nouvel accompagnement. Ces résultats attendus concernent deux aspects : l'insertion sur le marché du travail et la satisfaction des offres d'emploi. La Note au Gouvernement wallon (p.11) précise que « *Si les indicateurs des formateurs et conseillers sectoriels cibleront clairement le nombre d'insertion dans l'emploi, les indicateurs des conseillers experts viseront, quant à eux, les résultats en termes de prise en charge réussie par des services ou opérateurs spécialisés (réseau des Cités des Métiers, opérateurs d'insertion sociale ou de santé mentale, partenaires de l'insertion socioprofessionnelle, ...).* ».

Le CESE Wallonie accueille positivement la mise en place d'indicateurs et d'éléments de monitoring dans un souci de gouvernance efficace, de renforcement du contrôle interne et de mesure régulière de l'efficacité du dispositif. Afin d'éviter certaines dérives rencontrées dans le passé, il invite à être attentif au choix des indicateurs retenus, tant quantitatifs que qualitatifs, en lien avec la mission de gestion de parcours, et à opérer des croisements entre ceux-ci. Sur cette question, il renvoie aussi au point 7.2. ci-dessous consacré à la responsabilité des agents du Forem.

Le Conseil demande aussi **que les objectifs en matière d'insertion sur le marché du travail et de « prise en charge réussie » soient précisés.** Il note que l'avant-projet de décret (art.7) parle d'une « *insertion socioprofessionnelle durable dans un emploi de qualité* ». Il relève que ces notions ne font pas à ce stade l'objet d'une définition consensuelle et devront être clarifiées dans le futur arrêté d'exécution.

Le Conseil demande également que le monitoring mis en place comprenne des ventilations précises des types d'actions menées par types de publics (âge, qualification, etc.), ainsi que des données relatives aux chercheurs d'emploi en fonction de la robustesse de leurs profils, de leur positionnement métier et de la longueur de la période d'accompagnement, en lien avec la situation du marché du travail et selon le bassin.

Le CESE Wallonie demande dès à présent la mise en place d'un processus plus large d'évaluation annuelle du nouvel accompagnement, intégrant des données qualitatives et quantitatives (indicateurs de résultats, impacts RH, données budgétaires, etc.). Ce processus doit aussi comprendre une évaluation des outils digitaux développés, tant pour les entreprises que pour les demandeurs d'emploi, sur base des retours de terrain, qui, le cas échéant, doit mener rapidement aux adaptations nécessaires.

Le Conseil relève enfin que, complémentairement aux travaux conséquents déjà réalisés par le FOREM en matière d'analyse de données sur le marché de l'emploi, il apparaît utile de mener des enquêtes directement auprès des entreprises et des secteurs pour améliorer la connaissance relative aux besoins de main-d'œuvre.

4. DOSSIER UNIQUE ET ECHANGE DE DONNEES PERSONNELLES

L'avant-projet de décret prévoit notamment les dispositions suivantes :

« 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. » (...) « *Le FOREM s'assure que les tiers ayant accès au dossier unique ont pris les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité des données.* » (art.16 §2)

Il prévoit aussi que « *Le tiers (...) 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.* » (art.20)

L'avant-projet (art.25) insère également dans le décret organique du Forem un article listant les données à caractère personnel pouvant être comprise dans le dossier unique créé par l'Office, par exemple le statut social, les études et les formations, les qualifications professionnelles, les aspirations professionnelles, l'expérience professionnelle, les données en lien avec les démarches réalisées par l'utilisateur auprès du FOREM, les éléments, notamment d'ordre psycho-médico-sociaux, permettant d'évaluer la distance par rapport au marché du travail et la disponibilité pour le marché du travail, les données relatives à sa recherche d'emploi, les données relatives au parcours de formation ou d'insertion sur le marché du travail, etc.

Le CESE Wallonie soutient le développement d'un outil performant de gestion des parcours, via l'optimisation du dossier unique du demandeur d'emploi, ainsi que l'amélioration des échanges d'informations avec les opérateurs. Ces éléments essentiels de la réforme doivent notamment permettre de simplifier les démarches administratives pour les différentes parties, de faciliter la capitalisation de l'ensemble des actions menées par le chercheur d'emploi et d'offrir une vue intégrée de son parcours.

Cependant, le Conseil estime qu'en l'état et malgré certaines intentions mentionnées dans la Note au Gouvernement wallon, l'avant-projet de décret ne comprend pas les balises minimales nécessaires en matière de protection des données personnelles. Il demande qu'une série de précisions soient formellement incluses dans l'avant-projet de décret afin d'assurer le respect du Règlement général sur la protection des données². **Il s'agit notamment de prévoir le consentement préalable et explicite du chercheur d'emploi quant aux données personnelles collectées, de garantir son droit à la portabilité des données (droit d'accès), son droit à la rectification de données inexactes, ainsi son droit à l'effacement dans le cadre des motifs établis par le Règlement européen.**

Le CESE Wallonie insiste sur l'importance d'**informer correctement le demandeur d'emploi quant à l'exercice de ses différents droits en matière de gestion des données personnelles**. Les moyens de recours dont il dispose sur le traitement des informations le concernant, notamment en cas de désaccord quant à une rectification demandée, devraient aussi être clarifiés. **La mise en place d'une instance de recours particulière indépendante du FOREM devrait être envisagée.**

Concernant les transferts de données personnelles relatives au chercheur d'emploi, au départ des partenaires vers le FOREM, le Conseil s'interroge sur la responsabilité des tiers quant au respect du RGPD et sur les moyens humains et techniques mis à leur disposition pour assurer cette mission. Il considère également que la communication d'informations relatives aux chercheurs d'emploi pris en charge par un opérateur sans qu'il y ait eu adressage ou orientation (cf. art.20, 6°, de l'avant-projet de décret) doit être clarifiée en concertation avec les partenaires.

Par ailleurs, le CESE s'interroge quant au retour d'informations des opérateurs sur les actions réalisées, qui pourrait dans certaines circonstances s'avérer préjudiciable pour le chercheur d'emploi et, in fine, nuire à la relation de confiance établie avec le stagiaire. Afin d'éviter de placer l'opérateur dans un rôle de contrôle et au-delà des procédures dans le cadre des démarches administratives existantes (ex. interruption d'un contrat de formation professionnelle F7obis, ...), il insiste particulièrement pour que le retour d'informations d'un opérateur vers le FOREM se fasse uniquement avec le consentement du chercheur d'emploi.

5. DIGITALISATION DES SERVICES

L'avant-projet de décret prévoit notamment les dispositions suivantes :

« Art. 10. Le FOREM privilégie l'utilisation des canaux numériques pour toute interaction, découlant de l'exécution du présent décret, 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.

Le FOREM garantit les services visés dans le présent décret, en présentiel, pour les chercheurs d'emploi qui n'y accèdent pas par la voie digitale ou qui nécessitent ou sollicitent un accompagnement en présentiel.

Le FOREM privilégie la communication par voie digitale tout en garantissant aux chercheurs d'emploi qui n'y accèdent pas une communication par courrier. »

² 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, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Le Conseil accueille favorablement l'évolution du FOREM vers le développement des prestations en ligne et l'utilisation privilégiée des canaux numériques. Il insiste néanmoins pour que **la possibilité d'une inscription et d'un accompagnement en présentiel soit effectivement garantie, comme le prévoit l'avant-projet, non seulement pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas la maturité numérique nécessaire, mais aussi pour ceux qui le solliciteraient quel que soit leur profil**. Il est essentiel de maintenir une alternative pratique et conviviale avec des services en présentiel possibles pour tous et de conserver la proximité humaine et géographique du service public.

Le CESE invite à être particulièrement vigilant à la fracture numérique afin de ne pas accroître les inégalités. Il demande aussi de **maintenir la possibilité de plages d'accueil sans rendez-vous**, permettant un contact de visu aux usagers.

Le Conseil invite à s'assurer que **les équipements numériques à destination des usagers (PC en libre accès, wifi, etc.) soient suffisants dans tous les points de contact du FOREM**. Il convient de veiller à garantir une décentralisation suffisante de cette offre de services. Il s'agit notamment de tenir compte des régions à faible densité de population (déficit de mobilité) et d'offrir une alternative fiable et stable aux usagers non équipés ou en zone blanche.

6. INTENSITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'avant-projet de décret prévoit notamment les dispositions suivantes :

« Art. 7. § 1. Afin de favoriser son insertion socioprofessionnelle durable dans un emploi de qualité, tout chercheur d'emploi bénéficie, dès son inscription, d'un accompagnement orienté coaching et solutions, qui est adapté à son profil, à ses aspirations professionnelles, à l'analyse de ses besoins, à son degré de proximité du marché, à son environnement socio-économique et aux réalités du marché du travail, ainsi qu'à sa maturité numérique.

§ 2. L'intensité de l'accompagnement orienté coaching et solutions tient compte de la priorité à accorder aux chercheurs d'emploi inoccupés et peut varier, conformément au caractère adaptatif de l'accompagnement orienté coaching et solutions, en fonction, notamment, de son degré de proximité du marché du travail. (...)

§ 5. Le Gouvernement peut préciser les modalités de l'accompagnement orienté coaching et solutions fixés aux paragraphes 1^{er} à 4 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. (...) »

Le Conseil relève positivement l'approche différenciée selon les profils et le caractère adaptatif de l'accompagnement orienté coaching et solutions. Il apparaît tout à fait pertinent que l'intensité de l'accompagnement du chercheur d'emploi soit variable notamment en fonction de son degré d'autonomie et de proximité du marché du travail. Pour assurer une mise en œuvre effective, efficace et harmonisée de cette intention louable, il invite à **définir les critères objectivables, quantitatifs et qualitatifs, qui permettront de déterminer l'intensité de l'accompagnement de chaque demandeur d'emploi**. Il note que le FOREM se dotera d'un outil d'« objectivation du degré de proximité/éloignement du marché de l'emploi » (Note au Gouvernement wallon, p.11). La définition des critères précités apparaît d'autant plus comme une étape préalable indispensable au développement de cet outil.

Le CESE Wallonie considère qu'il serait également utile d'**apporter des précisions sur l'ensemble des services qui pourront être proposés par le FOREM dans le cadre du nouvel accompagnement**. Les différents types de prestations mériteraient d'être explicités, sous forme de catégories de prestations à destination de catégories de chercheurs d'emploi. Si le type d'accompagnement apparaît plus clairement d'une part pour les chercheurs d'emploi autonomes et d'autre part pour les chercheurs d'emploi fragilisés, l'offre de services et la méthodologie de prise en charge pour les usagers ne relevant d'aucune de ces deux catégories doivent être davantage précisées.

Malgré le ciblage des actions d'accompagnement selon les profils des chercheurs d'emploi, le Conseil remarque sur la forme que la Note au Gouvernement wallon regroupe dans une catégorie unique de chercheurs d'emploi fragilisés, à la fois les publics peu ou pas qualifiés et les « *personnes porteuses de handicaps sociaux, physiques ou mentaux* », ou encore « *en prise avec des problèmes de comportement ou d'assuétude* ». Il suggère qu'à l'avenir, lors des présentations du projet, cette catégorie soit segmentée afin de mieux correspondre aux intentions politiques.

Le Conseil demande si la mise en place d'une approche collective pour certaines prestations, par exemple la mise en place d'ateliers de recherche d'emploi, est envisagée.

Il se réjouit que la Note au Gouvernement (p.2) évoque une attention particulière portée à la catégorie des chef.fe.s de famille monoparentale. Il demande que soit définie la façon dont cette intention va concrètement se traduire dans l'accompagnement proposé à ce public.

Enfin, il souhaite que les nouvelles compétences, expertises et techniques développées par le FOREM puissent être mises à disposition des Cellules de reconversion. Cela étant, il rappelle l'importance de conserver la dynamique collective des Cellules, dans lesquelles l'accompagnement à distance n'est globalement pas indiqué.

7. POSITIONNEMENT METIER ET MATCHING

Le Conseil soutient les projets du FOREM en matière de développements informatiques et digitaux, en particulier concernant les outils d'aide au positionnement métier, de diffusion d'offres et de matching entre l'offre et la demande d'emploi. Ces outils sont destinés à être au service des usagers et à soutenir les conseillers, et non s'y substituer. Ils doivent contribuer à simplifier les démarches administratives pour toutes les parties, à garantir un positionnement robuste des chercheurs d'emploi (profils et compétences vérifiées), à éviter la diffusion d'offres inappropriées ne correspondant pas à leur profil et/ou leur projet, à faciliter leur insertion sur le marché du travail et, in fine, à accélérer la satisfaction des offres d'emploi des entreprises. Ils doivent aussi laisser la possibilité, le cas échéant, d'un « matching proactif », comprenant un réel échange entre l'employeur et le conseiller entreprise et pouvant éventuellement conduire à des propositions d'adaptation de l'offre d'emploi.

Le Conseil demande qu'une attention particulière soit également portée aux *soft skills* afin le cas échéant de soutenir les chercheurs d'emploi dans l'amélioration de ces compétences.

Il note positivement la place réservée dans l'avant-projet de décret, aux aspirations professionnelles du chercheur d'emploi (prise en compte dans l'accompagnement, inscription dans le dossier unique, ...) et aux réalités du marché du travail. Il estime en effet que les demandes de réorientation professionnelle, par exemple liées à l'histoire personnelle du chercheur d'emploi, doivent pouvoir être envisagées. A cet égard, il convient d'être vigilant par rapport aux outils d'intelligence artificielle qui vont être développés et de prévoir la possibilité d'une rencontre avec un coach, même lorsqu'un accompagnement en ligne est organisé.

8. RESPONSABILISATION ACCRUE DES PARTIES

8.1. RESPONSABILITÉ DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Le CESE Wallonie relève la modification de la terminologie, de « demandeur d'emploi » vers « chercheur d'emploi », en cohérence avec la volonté de changer de paradigme et de responsabiliser davantage l'ensemble des parties (DE, FOREM, tiers, employeurs). Cette nouvelle appellation peut en effet donner un sens plus dynamique à la démarche et sous-entendre une plus grande responsabilisation.

A ce propos, le Conseil note tout d'abord que les défis se situent dans les comportements et les actes posés par les différentes parties, bien plus que dans les vocables utilisés pour les décrire. Il souligne ensuite qu'il ne faut pas réaliser d'amalgame entre le principe, pour un demandeur d'emploi, d'être acteur de son projet et de son parcours, et l'idée selon laquelle il serait in fine responsable du fait d'être ou de continuer à être sans emploi. La situation du marché du travail, a fortiori dans la période de crise sanitaire et économique actuelle, a un impact déterminant sur la capacité des demandeurs à trouver un emploi. Il convient d'en tenir particulièrement compte dans l'implémentation du nouveau modèle d'accompagnement.

Cela étant, il est impératif que le demandeur d'emploi soit effectivement acteur de son projet, tout au long du processus d'accompagnement, en particulier lors de l'élaboration du plan d'action. **Le Conseil insiste sur la notion de coconstruction du parcours d'insertion, qui devrait être réaffirmée, mieux cadrée et garantie.** En tant qu'acteur de son projet, le chercheur d'emploi devrait bénéficier d'une certaine autonomie et flexibilité dans le choix de son parcours, avec le soutien des professionnels du FOREM, notamment en matière d'éclairage sur les réalités du marché de l'emploi. **A tout le moins, toute démarche inscrite dans son plan d'action devrait avoir reçu son assentiment.** Le Conseil demande que cet aspect soit formalisé dans l'avant-projet de décret. Il souhaite aussi que des possibilités de changement de conseiller puissent être envisagées en cas de mésentente ou en cas de désaccord quant aux démarches inscrites dans le plan d'action.

8.2. RESPONSABILITÉ DES AGENTS DU FOREM

A plusieurs reprises, la Note au Gouvernement wallon fait état d'une plus grande responsabilisation des agents du FOREM, en particulier les conseillers et les formateurs, quant à l'amélioration du nombre d'insertions à l'emploi et de la satisfaction des offres. Sans remettre en cause l'importance d'évaluer les pratiques et les résultats obtenus, le CESE souligne que les conseillers sont, comme les demandeurs d'emploi, tributaires du contexte socio-économique dans le cadre de leur mission d'insertion.

Le Conseil préconise qu'outre les indicateurs quantitatifs, l'analyse des résultats de l'action des conseillers soit appréciée à l'aune d'autres finalités plus qualitatives en lien avec la mission de gestion de parcours, en développant par exemple des indicateurs de rapprochement vers l'emploi ou en tenant compte des passerelles entre opérateurs préqualifiant et qualifiant. Il convient aussi, pour éviter de générer des effets pervers, de privilégier une logique d'évaluation formatrice.

Le Conseil est favorable à la spécialisation des conseillers du Forem, dans l'optique d'apporter des solutions sur-mesure en fonction des besoins, du profil spécifique et/ou du positionnement métier de chaque demandeur d'emploi. Il souligne parallèlement l'importance de la prise en charge par des équipes pluridisciplinaires et d'interactions efficaces entre les différents types de conseillers afin d'assurer un parcours du chercheur d'emploi cohérent jusqu'à son insertion effective en entreprise. Il convient aussi d'assurer la continuité nécessaire en cas d'absence d'un conseiller attribué.

Par ailleurs, il s'interroge sur le degré de spécialisation et le champ couvert par les conseillers sectoriels, ainsi que sur les articulations permettant des réorientations professionnelles vers un autre secteur. Il rappelle sa demande d'organiser la formation des conseillers sectoriels en étroite collaboration avec les secteurs.

Enfin, le Conseil demande qu'une attention particulière soit portée au rôle des conseillers entreprises en matière d'information des employeurs sur les aides à l'emploi disponibles et de facilitation des démarches administratives.

8.3. RESPONSABILITÉ DES EMPLOYEURS

L'avant-projet de décret prévoit notamment les dispositions suivantes :

« **Art. 12.** Dans le cadre des missions du FOREM en matière d'information, de conseil aux employeurs et de gestion de leurs offres d'emploi, visées à l'article 3, § 1^{er}, 1^o, b), du décret du 6 mai 1999, le FOREM, à la demande des employeurs, opère des pré-sélections de candidats parmi les chercheurs d'emploi.

Les employeurs participent à l'accompagnement orienté coaching et solutions en transmettant au FOREM un retour d'information sur les chercheurs d'emploi qui ont répondu aux offres d'emploi, qu'ils aient été embauchés ou non. Ces informations sont destinées à améliorer l'accompagnement des demandeurs d'emploi et les réponses apportées aux besoins de recrutement des entreprises.

Le Gouvernement peut préciser les modalités du retour d'information visé à l'alinéa 2. »

La Note au Gouvernement wallon précise que :

« (...) les entreprises et leurs fédérations sectorielles ont également une part de responsabilités et doivent :

- a. Systématiser la diffusion de leurs offres d'emploi via les services aux entreprises du FOREM, afin que ce dernier puisse véritablement objectiver les besoins de main-d'œuvre et fonctions critiques et organiser de manière adéquate, au sein de chaque bassin d'emploi, la formation des demandeurs d'emploi pour répondre à ces besoins ;
- b. Assurer un retour d'information, vers les conseillers entreprise du FOREM, sur les candidats que ces derniers leur ont proposés dans le cadre de la gestion de leurs recrutements. (...) »

Retour d'informations sur les candidats

Dans le cadre d'un processus d'amélioration des services du FOREM, **le Conseil soutient la demande d'un retour d'informations de la part des employeurs lorsque l'Office a opéré une présélection de candidats. Il demande que le retour d'informations soit cadré et précisé** et se limite à un formulaire court de quelques questions automatisées permettant un retour circonstancié et rapide de la part de l'entreprise. Il souhaite également que la capacité du FOREM à gérer utilement ce retour d'informations et la plus-value effective apportée par cette démarche fassent l'objet d'une évaluation à brève échéance.

Par ailleurs, le CESE remarque que l'avant-projet de décret en son article 12 alinéa 2 (« retour d'information sur les chercheurs d'emploi qui ont répondu aux offres d'emploi, qu'ils aient été embauchés ou non ») apparaît moins précis que la Note au Gouvernement wallon (« retour d'information, vers les conseillers entreprise du FOREM, sur les candidats que ces derniers leur ont proposés dans le cadre de la gestion de leurs recrutements). Il serait pertinent de compléter l'article 12 alinéa 2, par exemple de la manière suivante : « retour d'information sur les candidats ayant fait l'objet d'une pré-sélection par le FOREM, qui ont répondu aux offres d'emploi, qu'ils aient été embauchés ou non ».

Moyennant un cadrage adéquat, une gestion efficace et une évaluation positive de cette disposition, le Conseil suggère d'envisager à terme l'élargissement progressif du public visé, afin d'inclure *in fine* l'ensemble des offres passant par le FOREM. Cet élargissement serait conditionné à une évaluation de chaque étape.

Diffusion des offres d'emploi via le FOREM

Le Conseil a pris acte de la demande aux entreprises et aux fédérations sectorielles, exprimée dans la Note au Gouvernement wallon, de systématiser la diffusion de leurs offres d'emploi via les services aux entreprises du FOREM.

A cet égard, le CESE rappelle tout d'abord les principes de gestion mixte du marché de l'emploi, consacrés dans la Convention n°181 de l'OIT, qu'il convient de respecter. Il attire aussi l'attention sur les dispositions décrétales et réglementaires relatives aux agences de placement³, prévoyant déjà une large diffusion de données vers l'administration et le FOREM.

Il souligne ensuite que les progrès liés à la réforme de l'accompagnement, dont l'amélioration des outils de gestion des offres et de matching, devraient permettre le développement d'un cercle vertueux, incitant davantage d'entreprises à s'adresser au FOREM pour la diffusion de leurs offres d'emploi, voire leur recherche de candidats.

Pour le CESE Wallonie, il convient dès lors d'adopter une approche incitative, afin que l'utilisation des canaux de diffusion du FOREM se développe, au bénéfice d'une meilleure visibilité de l'Office sur les offres d'emploi et d'une meilleure objectivation des besoins de compétences. **Les organisations syndicales et patronales, au travers notamment des fédérations sectorielles, contribueront à jouer un rôle de sensibilisation auprès de leurs membres.**

9. CONTRÔLE DE LA DISPONIBILITÉ

L'avant-projet de décret (art.14) prévoit les dispositions suivantes :

« § 1^{er}. Pour le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, l'accompagnement orienté coaching et solutions tient compte des obligations prévues pour le contrôle de sa disponibilité sur le marché du travail.

§ 2. Pour le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, l'accompagnement orienté coaching et solutions comprend l'évaluation de sa disponibilité sur le marché du travail, dans le respect des articles 36 à 36/11 et 58 à 58/12 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

Le Gouvernement fixe la manière dont l'évaluation du contrôle de la disponibilité sur le marché du travail est réalisée dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solutions.

Cette évaluation tient notamment compte du profil du chercheur d'emploi, de l'offre de services disponible, des opportunités offertes par le marché du travail et de la collaboration du chercheur d'emploi aux actions proposées par le FOREM, dans le cadre du plan d'action élaboré avec son concours.

³ Décret du 3 avril 2009 relatif à l'enregistrement ou à l'agrément des agences de placement, et Arrêté d'exécution du 10 décembre 2009.

§ 3. Si un chercheur d'emploi inscrit obligatoirement ne fournit pas suffisamment d'efforts de recherche d'emploi ou ne réalise pas les actions convenues avec le FOREM, une décision de sanction peut être appliquée par le service à gestion distincte, visé à l'article 35 du décret du 6 mai 1999.

Le Gouvernement arrête les modalités concernant le déroulement de la procédure de contrôle, l'organisation de l'audition, l'imposition de sanctions éventuelles et le déroulement de la procédure de révision de la décision prise par le service à gestion distincte, visé à l'article 35 du décret du 6 mai 1999. »

L'avant-projet de décret (art.39) insère l'article suivant dans le décret organique du FOREM :

« Art. 35. Dans le cadre de l'exercice des missions visées à l'article 3, § 1^{er}, 8^o, un service à gestion distincte, au sens de l'article 32, exerce le contrôle de la disponibilité passive, examine la recevabilité des situations litigieuses dont il est saisi dans le cadre de la disponibilité active et prend, le cas échéant, des décisions de sanction conformément au cadre normatif fédéral, en veillant au respect des droits de la défense.

L'organisation et le fonctionnement de ce service garantissent la neutralité et l'indépendance dans les tâches qui lui sont confiées à l'alinéa 1^{er}. ».

Le Conseil soutient l'intégration dans l'accompagnement de l'évaluation de la disponibilité active du chercheur d'emploi. Cela doit mener à une simplification des procédures de contrôle, limitant leur caractère automatique, mécanique et chronophage et favorisant une approche davantage adaptée au profil des usagers. Cette nouvelle organisation doit aussi permettre de réaffecter des moyens dédiés au contrôle vers l'accompagnement.

Cela étant, une série de balises et clarifications importantes devront être définies, notamment pour garantir le respect des droits de la défense, pour s'assurer que cette nouvelle articulation des rôles ne dénature pas la fonction du conseiller et n'ait pas un impact négatif sur le climat de confiance nécessaire entre le chercheur d'emploi et son coach. Le Conseil demande que les futures tâches d'évaluation du conseiller s'exercent principalement dans une perspective d'amélioration du parcours d'insertion, dans une optique positive d'ajustement.

Le Conseil prend acte du choix du Gouvernement wallon de formaliser les futures procédures de contrôle de la disponibilité dans l'arrêté d'exécution, qu'il s'agisse des modalités de l'évaluation de la disponibilité active dans le cadre de l'accompagnement ou des modalités concernant le déroulement de la procédure de contrôle par le SGD, l'organisation des auditions, l'imposition de sanctions éventuelles ou encore le déroulement de la procédure de révision de la décision.

Tout en comprenant les impératifs de timing, il regrette cependant que l'avant-projet de décret, cadre juridique plus pérenne, n'intègre aucune balise relative au contrôle, en termes de droit de la défense par exemple, outre le respect du cadre normatif fédéral. Il réitère sa demande que les interlocuteurs sociaux, dont l'expérience du terrain est importante en la matière, **soient associés en amont de la rédaction des arrêtés d'exécution, en particulier concernant les dispositions relatives aux futures procédures de contrôle de la disponibilité.**

A ce stade, le CESE Wallonie relève un manque d'informations quant à la manière dont la défense des droits des chercheurs d'emploi pourra s'opérer suite à l'intégration du contrôle tout au long du processus d'accompagnement (ex. possibilité d'être accompagné par un représentant syndical, un avocat ou un interprète). **Il demande que des précisions sur ce point soient déjà intégrées dans les orientations stratégiques de la réforme.** Il sera attentif aux modalités spécifiques qui devront être mises en place par le prochain arrêté d'exécution.

Sur la base des rapports annuels de l'ONEM, le Conseil relève que si la Wallonie sanctionne nettement plus sévèrement dans le cadre de la disponibilité active, la Flandre inflige davantage de sanctions suite à des litiges évalués en disponibilité passive. Cela pourrait être expliqué en partie par l'intensification de l'accompagnement, menant à davantage de processus d'objectivation et, partant, de litiges dans le cadre des processus de disponibilité passive. Considérant que le projet de réforme vise notamment à intégrer une dimension de contrôle à l'accompagnement, en partie inspiré du modèle en vigueur en Flandre, il convient d'éviter la dérive potentielle de glissement direct, en Wallonie, des sanctions en disponibilité active vers la passive. Cela est d'autant plus fondamental que les publics les moins autonomes, les plus éloignés du marché de l'emploi et les plus fragilisés, bénéficiant d'un accompagnement plus intensif, risquent d'y être particulièrement confrontés.

A cet égard, le futur cadre d'objectivation relatif au contrôle de la disponibilité active et l'adaptation éventuelle du cadre d'objectivation relatif au contrôle de la disponibilité passive revêtent un caractère essentiel. **Les interlocuteurs sociaux, au travers du Comité de gestion du FOREM, seront particulièrement attentifs à l'élaboration ou l'adaptation de ces modalités précises de mise en œuvre du contrôle.**

Enfin, pour les chercheurs d'emploi autonomes, pour lesquels l'ensemble des interactions se font par canaux numériques, le Conseil demande qu'en aucun cas, un dossier de litige ne soit ouvert sans une rencontre préalable en présentiel avec un conseiller.

10. DISPENSES DE DISPONIBILITÉ

L'avant-projet de décret (art.13) prévoit les dispositions suivantes :

« Les conditions d'octroi de dispense de disponibilité, telles que fixées aux articles 92, § 1^{er}, alinéas 2, et 4, 93, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, 4^o, 5^o et 6^o et alinéa 2, et 94, § 1^{er}, alinéas 1^{er} et 3, § 4, alinéa 2, § 5, alinéa 2 et § 6, alinéa 2, de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, sont irréfragablement réputées remplies lorsque les études ou formations figurent dans le plan d'action du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement. Afin de les intégrer dans le plan d'action, le FOREM examine préalablement la pertinence des études ou formations en vue de son insertion durable sur le marché du travail. Le Gouvernement peut déterminer les critères relatifs à l'examen de la pertinence. »

Le CESE Wallonie soutient la volonté d'introduire une plus grande cohérence entre l'accompagnement et l'octroi de dispenses de disponibilité. Il est favorable à la disposition de l'avant-projet de décret prévoyant que, lorsqu'une formation entrant dans le champ d'application de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 est reprise dans le plan d'action, les conditions d'octroi de la dispense (en termes d'âge, de durée de chômage, de niveau d'études) sont considérées comme remplies. Il estime qu'en effet, l'inscription d'une formation ou d'une reprise d'études dans le plan d'action du chercheur d'emploi doit en garantir la pertinence et que dès lors la dispense de disponibilité peut revêtir un caractère automatique.

Le Conseil insiste pour que **l'obtention des dispenses reste possible en l'absence d'un plan d'action ou de l'inscription de la formation dans celui-ci, en appliquant alors l'ensemble des conditions d'octroi de l'AR.** Il s'agit d'éviter de provoquer un goulot d'étranglement à cette mesure.

Par ailleurs, **il réitère sa demande de mener rapidement une réflexion globale sur le système de dispenses** et, le cas échéant, d'envisager une révision des dispositions de l'arrêté royal relatives aux dispenses et relevant des compétences régionales, afin que le critère de décision essentiel soit dans tous les cas la pertinence de l'action pour l'insertion de l'individu. Le fait de ne pas pouvoir bénéficier d'une dispense à deux reprises peut par exemple être contreproductif dans certains cas.

11. DISPOSITIF DE COLLABORATION AVEC LES TIERS

L'avant-projet de décret (art.15) prévoit que « *dans le cadre du parcours d'accompagnement orienté coaching et solutions, le FOREM peut orienter ou adresser le chercheur d'emploi vers ou à un tiers lorsque la prestation de ce dernier est la plus pertinente au regard du profil, des aspirations professionnelles du chercheur d'emploi, de l'analyse de ses besoins, de son degré de proximité du marché du travail, de son environnement socio-économique et des réalités du marché du travail.* »

Dans sa section 2, « *Dispositif de collaboration avec les tiers* », il cite une série de tiers : les CISP, les SAACE, les MIRE, les régies de quartier, les ALE, les CRI, l'AVIQ, les CPAS et les Cités des métiers (art.17). Il prévoit notamment que « *La collaboration entre le FOREM et le tiers porte au minimum sur :*

1° la mise en visibilité de l'offre de services organisés par le tiers en lien avec l'accompagnement orienté coaching et solutions ;

2° l'information relative à la disponibilité des places donnant accès à l'ensemble de l'offre de services du tiers et sa mise à jour ;

3° la prise en charge par le tiers des chercheurs d'emploi adressés ou orientés par le FOREM et les motifs qui justifient, le cas échéant, que la prise en charge est impossible ;

4° l'échange d'informations entre le FOREM et le tiers concernant le profil, le parcours, les besoins du chercheur d'emploi et le suivi des actions menées avec ce dernier, dans le respect de l'article 16 ;

5° l'évaluation de la collaboration entre le FOREM et le tiers. »

Le Conseil rappelle que la collaboration avec les partenaires est une dimension essentielle de l'accompagnement en Wallonie, en ce qu'elle doit permettre la prise en charge la plus adéquate de publics pour lesquels le FOREM ne dispose pas des ressources et de l'expertise nécessaire.

S'il apparaît indispensable de définir le cadre des relations entre le FOREM et les partenaires, le CESE souligne d'emblée que les partenariats noués doivent être coconstruits dans un climat de confiance et de respect mutuel, en tenant compte de l'autonomie des opérateurs et des contraintes les impactant, qu'il s'agisse de la réalité du terrain ou des dispositions décrétales et réglementaires auxquelles ils sont soumis. Cette dimension, évoquée dans la Note au Gouvernement wallon, est peu présente dans l'avant-projet de décret et devrait dès lors être renforcée.

Le Conseil note que l'utilisation de la notion de « tiers » à la fois dans le cadre du dispositif de collaboration (chap.4, section 2) et des appels à projet (chap.4, section 3) ne permet pas d'identifier si et quand les opérateurs agréés seront, dans le cadre du nouvel accompagnement, des tiers partenaires du FOREM agissant selon leur cadre décretaal ou des tiers sous-traitants soumis aux règles des appels à projet. Outre un impact sur la relation de confiance qui doit s'établir entre les acteurs au bénéfice du chercheur d'emploi, cette confusion entre partenaires et sous-traitants aura potentiellement des incidences concrètes sur le cadre et les moyens d'actions des partenaires (respect ou non de la définition décretaal des publics cibles, responsabilité du traitement des données dans le cadre du RGPD, etc.).

Sur la forme, le CESE Wallonie demande que l'appellation « partenaires » soit utilisée pour qualifier les opérateurs dans le cadre du dispositif de collaboration et que le terme de « tiers » soit réservé aux sous-traitants dans le cadre du « recours aux tiers » et des autres situations. Sur le fond, il demande que **l'avant-projet de décret précise les objectifs visés et les modalités générales du partenariat attendu entre le Forem et les opérateurs agréés dans le cadre du dispositif de collaboration.**

Par ailleurs, le Conseil relève que les opérateurs ont, d'une part, des missions définies dans le cadre de leurs décrets et agréments, d'autre part, des missions déléguées impliquant l'obligation de collaborer avec le service public de l'emploi. Il est important de trouver le juste équilibre entre ces deux éléments. Ainsi, dans le cadre de l'adressage, le FOREM doit avoir un droit de regard et pouvoir formuler certaines exigences. Cela étant, il convient de garder à l'esprit que les opérateurs, comme les CISP ou les MIRE, ont une philosophie basée sur la participation volontaire du bénéficiaire et un mode de fonctionnement réglementé, au-delà de la prise en charge des demandeurs adressés par le FOREM.

Le CESE recommande dès lors que **la collaboration partenariale (dont les modalités générales seraient inscrites dans l'avant-projet de décret) soit opérationnalisée au sein de la Commission régionale, sur base d'une réelle concertation avec les opérateurs et dans une échéance courte.** La possibilité pour le FOREM de mettre fin à la collaboration avec un partenaire devrait également être davantage balisée.

Le Conseil souligne enfin que le Forem devra se réserver toute la souplesse nécessaire afin qu'avec ses partenaires et sous-traitants, il puisse réaliser les objectifs alloués à la réforme et répondre aux situations inattendues et inédites pouvant requérir des solutions nouvelles et rapides.

12. COMMISSIONS RÉGIONALE ET SOUS-RÉGIONALES ET RÔLE DES INSTANCES BASSIN

L'avant-projet de décret (art.18) prévoit que « *La concertation et la collaboration entre le FOREM et les tiers en vue de soutenir la mise en œuvre de l'accompagnement orienté coaching et solutions sont organisées au sein d'une commission régionale de pilotage, de commissions sous-régionales de concertation et de conventions de collaboration individuelle entre le FOREM et chaque tiers.* » Il liste les missions de ces Commissions ainsi que le contenu de la convention de collaboration.

Il précise en outre que « *dans l'accomplissement de leurs missions, la commission régionale et les commissions sous-régionales assurent la cohérence de l'offre d'orientation, de formation, de validation des compétences et d'insertion.*

Elles s'appuient notamment sur les plans d'actions, les recommandations et les outils et méthodologies du dispositif d'orientation tout au long de la vie, visé à l'article 1^{er} bis, 11°, du décret du 6 mai 1999, du Consortium de Validation des Compétences, visé par l'accord de coopération du 21 mars 2019 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française relatif à la validation des compétences, et du dispositif FormaForm, visé à l'article 1^{er} bis, 13°, du décret du 6 mai 1999. »

Compte tenu des remarques précédentes, le CESE Wallonie souligne le rôle essentiel de la Commission régionale de pilotage consistant à définir les orientations stratégiques et opérationnelles de la coopération entre le FOREM et les partenaires. Il rappelle que **ces orientations doivent impérativement être définies de manière concertée entre les parties et demande qu'elles fassent l'objet d'une validation par le Comité de gestion du FOREM.**

Le Conseil demande aussi qu'une procédure de médiation et de recours soit prévue en cas de désaccord ou litige entre le FOREM et un opérateur. Si une première approche au sein des Commissions sous-régionales et régionale ne permet pas de résoudre le problème, le Bureau exécutif du FOREM pourrait jouer le rôle d'instance de recours.

Au plan sous-régional, le Conseil rappelle que l'organisation de la concertation entre les différents acteurs de l'insertion, la formation et l'emploi fait partie des missions de base des Instances bassin, et plus particulièrement de leur Chambre subrégionale Emploi-Formation, dont certaines sur base des anciennes Commissions consultatives sous-régionales, organisent déjà la concertation entre et avec les opérateurs.

Dans un souci de ne pas multiplier les structures, le CESE Wallonie demande dès lors que **l'organisation et le pilotage des Commissions sous-régionales de concertation soient confiés aux Instances bassin, en particulier à leur Chambre Emploi-Formation**. Cette option permettrait de s'appuyer sur l'expertise des Instances tant en matière de concertation que de connaissance du territoire (besoins des entreprises, offres des opérateurs, ...). Cela garantirait également une concertation plus saine, en permettant au FOREM de ne pas être perçu comme juge et partie.

Par ailleurs, le Conseil déplore un manque d'articulation de l'avant-projet avec les travaux des Instances bassin dont les productions ne sont pas prises en compte, notamment concernant l'offre de formation, d'insertion et d'orientation et concernant les besoins des entreprises au plan sous-régional. Il invite à **compléter l'avant-projet de décret en s'appuyant davantage sur le rôle et l'expertise des Instances**.

13. DISPOSITIF D'ORIENTATION TOUT AU LONG DE LA VIE

L'avant-projet de décret (art.8) prévoit qu' « *en cas d'absence de positionnement métier ou lorsque la qualité du positionnement métier du chercheur d'emploi (...) est incertaine, le FOREM utilise l'offre de services du dispositif d'orientation tout au long de la vie, visé à l'article 1^{er} bis, 11^o, du décret du 6 mai 1999* ». Le Gouvernement est habilité à déterminer notamment les modalités d'intervention des acteurs d'orientation tout au long de la vie.

Dans les dispositions modifiant le décret organique du FOREM, l'avant-projet de décret (art.23) définit notamment :

« 11^o 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 ;

12^o Cité des Métiers : structure partenariale, rassemblant les principaux acteurs de l'enseignement, de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle et constituant la porte d'entrée vers l'ensemble de l'offre de services du dispositif d'orientation tout au long de la vie ;

13^o 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 ».

En outre, l'article 24 insère parmi les missions de l'Office :

« 11^o la participation et la coordination du dispositif d'orientation tout au long de la vie et des Cités des Métiers ;
12^o la formation des formateurs, conseillers en orientation et acteurs de l'insertion socioprofessionnelle au travers de FormaForm. ».

Le Conseil attire l'attention sur les travaux en cours relatifs au projet quadripartite de « dispositif multipartenarial unique d'orientation tout au long de la vie ». Ce dispositif vise à doter la Région wallonne, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la COCOF, d'une offre de services en matière d'orientation coordonnée et de qualité au bénéfice des étudiants, des élèves, des chercheurs d'emploi et des travailleurs en reconversion, afin de les aider à définir avec efficience leur projet professionnel, d'études ou de formation, de manière à soutenir et favoriser leur insertion sur le marché du travail. Il sera structuré autour des 3 Cités des métiers wallonnes et de la Cité des métiers bruxelloise.

Le CESE relève un risque de confusion entre ce projet quadripartite de dispositif multipartenarial, le dispositif d'orientation coordonné par le FOREM (art.23, 11^o) et la « Cité des Métiers » définie comme structure partenariale (art.23, 12^o). Il demande que ce point soit clarifié et, le cas échéant, que les définitions de l'avant-projet soient modifiées.

D'une manière générale, le Conseil invite à veiller à l'articulation des dispositifs, acteurs et actions en matière d'orientation. La mise en réseau des initiatives doit permettre la mobilisation des différentes ressources et outils d'orientation au bénéfice de tous les publics. Il s'agit notamment de rencontrer les besoins spécifiques des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail, dont l'orientation nécessite une expertise et une méthodologie spécifique.
