



**CESE Wallonie**

Conseil économique, social  
et environnemental de Wallonie

## **AVIS n° 1482**

---

Avis sur le projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solution des chercheurs d'emploi

Avis adopté le 25 octobre 2021

Rue du Vertbois, 13c  
B-4000 Liège  
T 04 232 98 11  
F 04 232 98 10  
info@cesewallonie.be  
[www.cesewallonie.be](http://www.cesewallonie.be)

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>
---------------------------

INTRODUCTION	p.3
EXPOSÉ DU DOSSIER	p.3
AVIS	p.4
SYNTHÈSE	P.4
1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES	p.5
1.1. Remarque préalable	p.5
1.2. Plus-values attendues de la réforme et balises nécessaires	p.5
1.3. Échange d'informations, protection des données et dossier unique	p.6
1.4. Mise en œuvre opérationnelle de la réforme	p.6
1.5. Monitoring et évaluation de la réforme	p.7
2. CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES	p.7
2.1. Les entretiens de bilan, de suivi, de coaching et de soutien	p.7
2.2. Le plan d'actions	p.8
2.3. Les dispenses de disponibilité	p.8
2.4. L'évaluation de la disponibilité active	p.10
2.5. La collaboration avec les partenaires de l'accompagnement	p.11
2.5.1. La Commission régionale	p.11
2.5.2. Les Commissions sous-régionales	p.11
2.6. Autres remarques sur le projet d'arrêté	p.11
2.6.1. Le positionnement métier	p.11
2.6.2. L'autonomie numérique	p.12
2.6.3. Les modalités d'accompagnement	p.12
2.6.4. La définition de l'insertion durable	p.12
2.7. Articulation avec l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique	p.12

## INTRODUCTION

Le 8 juillet 2021, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture le projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solution des chercheurs d'emploi et le projet d'arrêté portant exécution de l'article 35 du décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi. Il a décidé de solliciter les avis du Comité de gestion du FOREM, de l'Autorité de protection des données et du CESE Wallonie.

Le 13 juillet 2021, la Ministre C. MORREALE a sollicité l'avis du CESE Wallonie sur ces projets d'arrêté.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2021, M. Laurent WENRIC, Chef de cabinet adjoint, et M. Benjamin BIERLAIRE, conseiller, ont présenté les projets devant la Commission de l'Emploi, de la Formation et de l'Éducation du Conseil.

## EXPOSÉ DU DOSSIER

Le projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solution des chercheurs d'emploi détermine notamment les modalités d'exécution des éléments suivants :

- la procédure d'initialisation du parcours d'accompagnement, le mode de détermination du degré de robustesse du positionnement métier, du degré d'autonomie numérique et du degré de proximité du marché du travail du demandeur d'emploi, ainsi que l'affectation en conséquence à un type d'accompagnement ;
- les modalités d'accompagnement : accompagnement à distance digital, accompagnement à distance en e-conseil, accompagnement en présentiel auprès d'un conseiller de référence sectoriel et accompagnement en présentiel auprès d'un conseiller de référence en suivi intensif ;
- l'entretien de bilan et des entretiens de suivi ;
- le plan d'actions ;
- les entretiens de coaching et de soutien ;
- les règles en matière de dispense de disponibilité sur le marché de l'emploi et l'examen de pertinence de la formation, ainsi que les dispositions modificatives du régime actuel de dispense ;
- les étapes de l'évaluation de la disponibilité active du demandeur d'emploi : évaluation formative informelle, évaluation formative formelle, ultime plan d'actions formel, transmission au service contrôle ;
- les règles en matière de suspension de l'accompagnement ;
- le dispositif de collaboration avec les partenaires de l'accompagnement : Commissions régionale et sous-régionales, dialogue opérationnel, convention de collaboration, règles d'adressage, règles concernant les échanges d'informations ;
- le mode de subventionnement des prestations de tiers à destination des demandeurs d'emploi ;
- le régime transitoire et l'entrée en vigueur du décret et de l'arrêté.

Le projet d'arrêté portant exécution de l'article 35 du décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi fait l'objet de l'avis n°1483 du Conseil du 25 octobre 2021.

### Synthèse

Le CESE Wallonie réaffirme tout d'abord son soutien à la réforme, qui doit permettre l'atteinte d'objectifs essentiels (accompagnement plus efficient, orientation professionnelle renforcée, meilleure articulation avec les missions de contrôle de la disponibilité, satisfaction accrue des opportunités d'emploi au sein des entreprises, etc.) moyennant le respect de balises indispensables (limitation du tout au numérique, dimension formative de l'évaluation, caractère coconstruit des plans d'actions, etc.).

A l'examen du projet d'arrêté, le Conseil demande notamment au Gouvernement wallon de :

- fixer des règles claires quant à la protection des données personnelles collectées ; mentionner explicitement dans le projet d'arrêté la possibilité pour le demandeur d'emploi d'accéder à son dossier unique et, le cas échéant, de demander des rectifications ;
- veiller à ce que les mécanismes internes du FOREM garantissent que les données communiquées par un partenaire sont exclusivement destinées à l'amélioration de l'accompagnement et non au contrôle de sa disponibilité active ;
- analyser l'adéquation des moyens (moyens humains, équipements techniques, outils digitaux, partenariats, etc.) par rapport aux objectifs de la réforme ;
- assurer une formation suffisante et adéquate du personnel ;
- vérifier que le développement des outils digitaux et l'appropriation de la réforme par les conseillers du FOREM permettront de soutenir le timing d'entrée en vigueur envisagé ;
- organiser un monitoring complet de la mise en œuvre de la réforme ;
- définir dès à présent les critères et modalités d'évaluation du nouvel accompagnement ;
- prévoir la possibilité d'une assistance par un interprète dès l'entretien de bilan ;
- préciser les cas où un outil d'identification des compétences, tel que le bilan de compétences, sera utilisé pour objectiver le profil de la personne ;
- garantir que les entretiens de coaching et de soutien se tiennent en présentiel pour les publics les plus éloignés du marché du travail ;
- pour ces mêmes publics, ajuster les méthodologies et les modalités d'accompagnement, lorsqu'aucune solution ne se dégage dans un délai raisonnable ;
- privilégier la fixation d'un commun accord des dates d'entretien ;
- sensibiliser le demandeur d'emploi à la possibilité de transmettre ses remarques sur le plan d'actions ;
- permettre un changement de conseiller en cas de mésentente ou désaccord ;
- mener rapidement une réflexion globale sur le système de dispenses de disponibilité pour reprise d'études ou de formation, afin de privilégier comme critère de décision la pertinence de l'action pour l'insertion de l'individu et de simplifier les dispositions existantes ;
- dans l'attente, envisager plusieurs modifications des conditions de dispense visant certaines formations (hors analyse de pertinence du FOREM) : suppression du nombre minimal d'allocations de chômage, suppression du critère relatif au moment auquel les cours sont donnés, fixation d'un seuil horaire unique ;
- solliciter une concertation avec les autorités fédérales, afin d'examiner la possibilité d'assouplir certaines conditions du gel de la dégressivité des allocations de chômage en lien avec la reprise d'études ou de formation ;
- mettre en place un monitoring précis et régulier des dispenses octroyées, de manière à connaître l'état de la situation wallonne au regard du seuil établi par la Loi spéciale de financement ;
- intégrer les modalités de prise de décision de la Commission régionale de concertation dans le contenu minimal de son règlement d'ordre intérieur ;
- confier aux Instances Bassin l'organisation et le pilotage des Commissions sous-régionales de concertation ; à défaut, introduire un représentant de l'Instance au sein de ces structures ;
- assurer la cohérence entre la réforme de l'accompagnement et celle de la formation de base au numérique ; considérer les futurs opérateurs agréés dans ce cadre comme des partenaires de l'accompagnement.

## 1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

---

### 1.1. REMARQUE PRÉALABLE

Le CESE Wallonie relève qu'à la date d'adoption du présent avis, le projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solution des chercheurs d'emploi n'a pas encore été adopté par le Parlement wallon.

Vu la volonté de finaliser les textes réglementaires rapidement afin de permettre l'entrée en vigueur de la réforme de l'accompagnement, le Conseil, dans un souci d'efficacité, remet dès à présent un avis sur le projet d'arrêté, tout en se réservant la possibilité de formuler des considérations complémentaires, le cas échéant, une fois la version finale du décret adoptée.

### 1.2. PLUS-VALUES ATTENDUES DE LA RÉFORME ET BALISES NÉCESSAIRES

Comme il l'a signifié dans son avis n°1446 du 14 septembre 2020 sur le projet de décret, « 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 chercheurs 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. »

Le Conseil souligne positivement le fait que la situation de chaque demandeur d'emploi soit analysée dès son inscription, sur la base de ses compétences et qualifications, de son positionnement métier et de la robustesse de celui-ci, de son autonomie numérique, ainsi que de sa proximité du marché du travail, afin de lui proposer un accompagnement adapté et personnalisé favorisant son insertion durable dans l'emploi. Il ajoute que, suite à cet accompagnement qualitatif touchant un plus grand nombre de personnes et au rôle du conseiller de référence en matière d'évaluation de la disponibilité active, un des effets attendus de la réforme doit être le recul du volume des contrôles et, in fine, des sanctions.

Cela étant, le CESE rappelle certaines balises essentielles devant guider la réforme, à savoir la limitation du tout au numérique, la garantie d'accompagnement en présentiel si requis ou souhaité par le demandeur d'emploi, la nécessaire dimension formative de l'évaluation, la participation active des individus à leur propre parcours d'insertion et le caractère coconstruit des plans d'actions, etc.

### **1.3. ECHANGE D'INFORMATIONS, PROTECTION DES DONNÉES ET DOSSIER UNIQUE**

Le Conseil souhaite rappeler la nécessité de fixer des règles claires et explicites quant à la protection des données personnelles collectées. Il rappelle les demandes formulées dans son avis n°1446 du 14 septembre 2020, en particulier 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 que son droit à l'effacement dans le cadre des motifs établis par le Règlement européen [sur la protection des données]* », « *d'informer correctement le demandeur d'emploi quant à l'exercice de ses différents droits en matière de gestion des données personnelles* » et de clarifier les moyens de recours dont il dispose sur le traitement des informations le concernant, notamment en cas de désaccord quant à une rectification demandée. Il invite à mentionner explicitement dans le projet d'arrêté, ainsi que sur le site du FOREM, la possibilité pour le demandeur d'emploi d'accéder à son dossier unique et, le cas échéant, de demander des rectifications.

En outre, le CESE Wallonie s'interroge tout particulièrement concernant la gestion des données collectées dans le cadre d'un suivi intensif et relatives à la santé ou à des difficultés sociales, économiques ou familiales du demandeur d'emploi (cf. art 26, §1, 1° à 3°). Il demande que ces informations fassent l'objet d'un traitement spécifique et suggère que la Commission régionale soit chargée d'approfondir cette question, notamment au regard du secret professionnel auquel différents intervenants (assistants sociaux, psychologues, services spécialisés, ...) peuvent être soumis.

Enfin, il note avec satisfaction que les données communiquées au FOREM par un partenaire sont exclusivement destinées à l'amélioration de l'accompagnement du chercheur d'emploi et ne peuvent être utilisées pour le contrôle de sa disponibilité, à l'exception d'éléments comme la présence ou l'absence lors d'une prestation relevant de la disponibilité passive (cf. art.66, §2, al.2). Il invite à veiller à ce que les mécanismes internes du FOREM rendent effective cette injonction.

### **1.4. MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DE LA RÉFORME**

Le CESE Wallonie souligne tout d'abord qu'il est essentiel d'établir une estimation correcte des ressources humaines indispensables pour mener à bien la réforme. Cela nécessite de clarifier la nature et la volumétrie des prestations d'accompagnement ainsi que les normes d'encadrement des différentes catégories de publics. Il invite à s'assurer que les besoins humains requis sont correctement estimés et à réévaluer cette question au fil de la mise en œuvre de la réforme. Ainsi, il préconise qu'une analyse semestrielle de l'adéquation des moyens (moyens humains, équipements techniques, outils digitaux, partenariats, etc.) par rapport aux objectifs de la réforme soit portée à l'ordre du jour du Comité de gestion du FOREM.

Le Conseil relève aussi l'importance fondamentale d'une formation suffisante et adéquate du personnel sur tous les aspects de la réforme. Cet enjeu liés aux ressources humaines, en termes quantitatifs et qualitatifs, est essentiel pour que le nouvel accompagnement ne se cantonne pas à des prestations d'évaluation, de suivi et d'ajustement de plan d'actions (ce qui ne serait dès lors pas très différent de ce qui se fait aujourd'hui) et concrétise réellement les plus-values attendues de la réforme.

Par ailleurs, le Conseil soutient la mise en œuvre progressive de la réforme, tout en s'interrogeant sur la faisabilité du calendrier prévu. Il invite le Gouvernement wallon à s'assurer que le développement des différents outils digitaux attendus, la disponibilité des ressources humaines et l'état d'appropriation de la réforme par les conseillers du FOREM permettront de soutenir le timing d'entrée en vigueur envisagé.

Il demande aussi que les délais à venir soient mis à profit pour diffuser une information de qualité sur les nouvelles dispositions, à l'ensemble des parties prenantes, en particulier les demandeurs d'emploi les premiers concernés et les partenaires de l'accompagnement.

## **1.5. MONITORING ET ÉVALUATION DE LA RÉFORME**

Le CESE Wallonie demande qu'un monitoring complet de la mise en œuvre de la réforme soit organisé, comprenant notamment un suivi des publics concernés, des types d'accompagnement mis en œuvre, des plans d'action signés, du nombre d'insertions, des avis favorables rendus, des dossiers transmis au service contrôle, etc. Il souligne en outre la nécessité de définir dès à présent les critères et modalités d'évaluation de la mise en œuvre de l'accompagnement. Il invite notamment à évaluer le fonctionnement des différents outils digitaux, notamment les outils de matching.

## **2. CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES**

---

### **2.1. LES ENTRETIENS DE BILAN, DE SUIVI, DE COACHING ET DE SOUTIEN**

Le CESE Wallonie souligne très positivement l'intégration de la notion d'évaluation formative dans le nouveau processus d'accompagnement à l'occasion de chaque entretien de suivi, devant permettre au demandeur d'emploi d'identifier, avec son conseiller, les freins et obstacles à son insertion et de participer à l'élaboration des solutions et actions pour y remédier (art.28, §4). Complémentairement aux demandes formulées au point 1.4., il souligne l'importance de former l'ensemble des conseillers à cette méthodologie.

D'une manière générale, le Conseil soutient aussi l'intensification des entretiens et des contacts en particulier avec les publics éloignés et très éloignés du marché de l'emploi. L'intégration d'entretiens de coaching et de soutien entre les entretiens de suivi apparaît également judicieux pour conseiller le demandeur d'emploi dans la réalisation de son plan d'action ou lui offrir des prestations plus spécifiques si nécessaire.

Il demande aussi que, pour les publics éloignés et très éloignés, ces entretiens se tiennent en présentiel, ce que ne garantit pas l'article 35, al.3 du projet d'arrêté à ce stade. Pour ces demandeurs d'emploi, il souligne aussi la nécessité, lorsqu'aucune solution ne se dégage dans un délai raisonnable, d'adapter les méthodologies utilisées et d'ajuster les modalités d'accompagnement, en tenant compte de la conjoncture et des opportunités du marché du travail.

Par ailleurs, le CESE recommande que la possibilité d'une assistance par un interprète, dès l'entretien de bilan, soit inscrite dans le projet d'arrêté.

### **Les convocations et reconvoctions aux entretiens**

Concernant les convocations aux différents entretiens, le Conseil suggère de multiplier les canaux de communication (SMS et mail, outre l'envoi simple ou recommandé). Sous réserve de la possibilité pratique d'une mise en œuvre opérationnelle, il invite aussi à privilégier autant que possible la fixation d'un commun accord des dates d'entretien, pratique qui lors d'expériences pilotes a démontré son efficacité.

Pour ce qui concerne la convocation à l'entretien de bilan et aux entretiens de suivi, le CESE estime que le délai de 7 jours avant la date de l'entretien (art. 31, §2, al.1<sup>er</sup>) peut parfois s'avérer trop court lorsqu'il s'agit d'un envoi simple par la poste. Il relève aussi les délais de reconvoqueation en cas d'absence du chercheur d'emploi (art. 31, §2, al.2 et 3) : 21 jours avant la date d'entretien en cas d'absence non justifiée et 7 jours avant la date d'entretien en cas d'absence justifiée. Il propose d'uniformiser ces délais à 21 jours.

## 2.2. LE PLAN D'ACTIONS

Le CESE Wallonie tient tout d'abord à réaffirmer les positions exprimées dans son avis n°1446 : « (...)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 relève avec satisfaction que le plan d'actions est élaboré « en concertation avec le chercheur d'emploi qui est étroitement associé à son élaboration et à ses évolutions » (art.33). Il note aussi qu'avant de signer le plan d'actions, le demandeur d'emploi « peut mentionner par écrit ses observations sur son contenu dans la rubrique correspondante du plan d'actions » (art.34, §1<sup>er</sup>). Cela étant, si le demandeur d'emploi refuse de signer le plan d'actions, celui-ci est tout de même validé et le conseiller procédera au suivi de la réalisation des actions prévues (art.34, §2).

Le CESE s'interroge dès lors quant à la marge de manœuvre réelle dont disposera le demandeur d'emploi pour amender, contester ou refuser le contenu du plan d'actions. Il craint notamment que ce dernier ne soit pas toujours en capacité ou n'ose pas formuler ses observations avant de signer. Il demande qu'une bonne information lui soit diffusée concernant cette possibilité et qu'il soit sensibilisé à l'importance de transmettre ses remarques, plutôt que de refuser de signer le plan et d'entraîner soit l'interruption de l'accompagnement, soit l'adoption d'un plan élaboré sans concertation (art. 34, §3).

Par ailleurs, dans son avis n°1446, le Conseil demandait 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. Il réitère cette demande concrète pouvant contribuer le cas échéant à rétablir une relation de confiance entre le demandeur d'emploi et le conseiller et à favoriser l'adoption d'un plan d'actions dûment concerté.

Enfin, le Conseil invite à préciser la procédure prévue pour solliciter une reprise de l'accompagnement après une interruption suite à la signature du document par lequel le demandeur d'emploi atteste refuser l'accompagnement (art.34, §3, al.3).

## 2.3. LES DISPENSES DE DISPONIBILITÉ (art.37 à 39 et 76 à 79)

Le Conseil rappelle qu'il soutient la volonté d'introduire une plus grande cohérence entre l'accompagnement et l'octroi des dispenses de disponibilité. Il est dès lors favorable aux dispositions des articles 37 à 39 du projet d'arrêté, permettant l'évaluation de la pertinence du projet de formation ou d'études par le FOREM et prévoyant qu'une série de conditions de l'arrêté royal du 25 novembre 1991<sup>1</sup> sont réputées irréfragablement remplies lorsque le projet est pertinent dans le cadre de l'accompagnement.

---

<sup>1</sup> Arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.



Le CESE Wallonie relève qu'outre cette nouvelle opportunité, les modifications introduites par le projet d'arrêté aux articles 91 à 93 de l'arrêté royal restent des corrections ponctuelles ne résolvant pas une série de situations pour lesquelles les critères administratifs (nombre minimal d'allocations de chômage, période pendant laquelle les cours sont donnés, impossibilité de bénéficier de certaines dispenses à deux reprises, etc.) s'avèrent contreproductifs. Il réitère sa demande de mener rapidement une réflexion globale sur le système de dispenses, afin de privilégier comme critère de décision la pertinence de l'action pour l'insertion de l'individu et de simplifier les dispositions existantes.

Il demande aussi qu'une analyse des différences de traitement selon l'opérateur qui dispense la formation soit menée afin d'en évaluer la pertinence.

Dans l'attente de ces analyses, le CESE Wallonie formule déjà les considérations suivantes.

#### Evaluation de pertinence par le FOREM

Le Conseil met à nouveau l'accent sur le risque de goulots d'étranglement pour l'octroi de dispenses par le biais de l'évaluation de pertinence par le FOREM. Il demande que la mise en œuvre de cette disposition soit évaluée à court terme, puis régulièrement.

En outre, il invite, d'une part, à introduire une limite temporelle à l'article 38 du projet d'arrêté, mentionnant qu'à défaut d'analyse dans ce délai, la reprise d'études ou de formation concernée est réputée pertinente, d'autre part, à y inscrire la possibilité d'un délai réduit en fonction de la date d'entrée en formation afin de garantir une réponse rapide en cas de démarrage imminent de celle-ci.

#### Nombre minimal d'allocations de chômage

Le CESE relève aussi qu'en l'absence d'une analyse de pertinence et pour les professions hors pénurie, les conditions relatives à un nombre minimal d'allocations de chômage pour certaines formations (entre 156 et 624 selon les situations) sont maintenues.

Il souligne que cette obligation, qui ne s'applique qu'aux opérateurs autres que le FOREM, constitue, pour certains demandeurs d'emploi, un frein à la reprise d'études ou de formation et engendre d'indéniables effets pervers. Ainsi, cette condition impose parfois de devoir attendre plusieurs mois avant la concrétisation d'un projet de formation ou de dépendre du timing de l'accompagnement. Il ajoute que de nombreuses professions non reprises dans la liste des métiers en pénurie constituent néanmoins des fonctions critiques ou des métiers porteurs sur le marché de l'emploi, offrant des réelles opportunités de recrutement.

#### Seuil horaire et période de cours

Le Conseil s'interroge également quant à la disposition imposant pour certaines formations un seuil d'heures de cours (16 heures par semaine) donnés du lundi au vendredi avant 18 heures, ce critère lui paraissant inapproprié et désuet. Il note qu'une alternative serait désormais introduite par l'arrêté consistant en un seuil supérieur (24 heures par semaine) non lié au moment où les cours sont donnés. Cela étant, ce seuil de 24 heures semble relativement élevé au regard de certaines formations.

Ainsi, le CESE demande au Gouvernement wallon d'examiner la possibilité de supprimer le critère relatif au moment auquel les cours sont donnés et, pour les formations concernées, de fixer un seuil horaire unique, dont le niveau serait établi après une analyse de l'offre. Il invite aussi à être attentif aux éventuels effets de droit découlant d'un refus d'octroi d'une dispense de disponibilité concernant une formation à horaire décalé.

## Gel de la dégressivité

Par ailleurs, le CESE Wallonie demande au Gouvernement wallon d'examiner les conditions actuelles du gel de la dégressivité des allocations de chômage en lien avec la reprise d'études ou de formation. Il considère que certaines conditions apparaissent trop restrictives, excluant par exemple la prise en compte de formations dans des fonctions critiques par l'Enseignement de promotion sociale (aide familial, aide-soignant, ...). Il invite à solliciter une concertation avec les autorités fédérales compétentes en la matière, afin d'examiner la possibilité d'assouplir certaines conditions (ex. seuil d'heures par semaine).

## Monitoring

Enfin, parallèlement aux assouplissements demandés, le Conseil recommande de mettre en place un monitoring précis et régulier des dispenses octroyées, de manière à connaître l'état de la situation wallonne au regard du seuil établi par la Loi spéciale de financement. Il rappelle que ce seuil fixé à 12% de jours dispensés par rapport aux jours de chômage complet indemnisé ne tient pas compte des dispenses pour formations préparant à une profession en pénurie ou octroyées dans le cadre d'une coopératives d'activités (LSF, art.35nonies, §2).

### **2.4. L'ÉVALUATION DE LA DISPONIBILITÉ ACTIVE**

*Comme exposé dans son avis n°1446, « 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. »*

Aussi, les **organisations syndicales** demandent au Gouvernement d'inscrire dans le projet la possibilité pour le demandeur d'emploi de se faire assister par un délégué syndical, voire une personne de son choix, lors de l'entretien de bilan et des entretiens de suivi, et non uniquement au stade de modification de l'ultime plan d'actions (tel que prévu à l'article 50, al.2). Cette possibilité d'être soutenu par une tierce personne de confiance doit permettre une approche plus positive et plus efficace de l'accompagnement pour certains demandeurs d'emploi, par exemple les personnes éprouvant des difficultés de compréhension ou présentant un état de stress important.

Les **organisations patronales** ne soutiennent pas cette demande. Elles estiment que la présence d'une tierce personne, qu'il s'agisse d'un délégué syndical ou d'une autre personne de confiance, n'est pas opportune lors des entretiens de suivi, axés davantage sur une démarche d'accompagnement que de de contrôle. Pour ces organisations, il convient de privilégier le développement d'une relation de confiance avec le conseiller et d'un coaching personnalisé tenant compte des caractéristiques du demandeur d'emploi. Ces organisations soulignent aussi que, pour les publics les plus éloignés du marché de l'emploi, l'accompagnement dans le cadre d'un suivi intensif prévoit la possibilité d'un appui sur une équipe pluridisciplinaire comprenant des psychologues et des assistants sociaux.

Par ailleurs, le Conseil souligne positivement la disposition prévoyant l'information à l'organisme de paiement privé quant au basculement vers une évaluation formative formalisée (art. 43). Il relève que cette information devra être lisible et structurée, indiquant notamment avec précision l'étape de la procédure où se situe le demandeur d'emploi, de façon à permettre aux organismes de paiement de réaliser leurs missions dans les meilleures conditions.

Le CESE Wallonie demande aussi que :

- avant une transmission au Service contrôle, le conseiller en charge du dossier puisse, le cas échéant, en référer à son supérieur ou coordonnateur, comme cela se fait actuellement ;
- à l'article 48, §1, le délai de réflexion du demandeur d'emploi pour l'introduction d'une demande de modification de l'ultime plan d'action formel soit porté à 30 jours (au lieu de 15) ;
- à l'article 50, al.4, la décision de refus de modification de l'ultime plan d'actions formel soit communiquée par recommandé.

Enfin, le Conseil a pris connaissance du mode de comptabilisation des absences pouvant entraîner une transmission du dossier au Service contrôle, tel que précisé à l'article 52 du projet d'arrêté. Sur cette question, il renvoie à l'analyse et l'avis du Comité de gestion du FOREM.

## **2.5. LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT**

### **2.5.1 La Commission régionale de concertation**

Le Conseil attire l'attention sur l'importance des futures modalités de prise de décision au sein de la Commission régionale de concertation. Il conviendra de garantir un équilibre entre les différentes composantes de cette instance, eu égard aux missions de chacun, en particulier au rôle central du FOREM en matière de mise en œuvre des politiques régionales d'emploi et de formation. Ainsi, le CESE demande que le contenu minimal du règlement d'ordre intérieur intègre explicitement les modalités de prise de décision de la Commission (art.57, §2, al.6). Il préconise en outre qu'un reporting de l'élaboration de ce règlement soit mis à l'ordre du jour du Comité de gestion du FOREM.

### **2.5.2. Les Commissions sous-régionales de concertation**

Le Conseil réitère sa demande formulée dans l'avis n°1446 : *« Dans un souci de ne pas multiplier les structures, le CESE Wallonie demande (...) 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. ».*

A défaut d'une intégration des Commissions sous-régionales de concertation, dans les Instances Bassin, il insiste à tout le moins pour qu'un représentant de l'Instance puisse siéger au sein de la Commission sous-régionale et qu'une articulation optimale des travaux soit établie entre chaque Commission sous-régionale de concertation et la Chambre subrégionale de l'Emploi et de la Formation de l'Instance Bassin concernée.

Sur la forme, le Conseil invite à modifier le titre de cette section en remplaçant « *sous-commissions régionales* » par « *commissions sous-régionales* ».

## **2.6. AUTRES REMARQUES SUR LE PROJET D'ARRÊTÉ**

### **2.6.1. Le positionnement métier**

Le Conseil souligne que la formulation de l'article 1<sup>er</sup>, 9<sup>o</sup> et 10<sup>o</sup>, à savoir « *métier sur lequel le chercheur d'emploi est positionné* », peut laisser penser que le chercheur d'emploi n'est pas acteur de son positionnement. Il propose de remplacer ces termes par « *métier sur lequel le chercheur d'emploi souhaite se positionner ou est positionné* », davantage en cohérence avec les dispositions des articles 6 à 8 du projet d'arrêté.

Le projet d'arrêté (art.4 et 7) mentionne les actions visant à renforcer l'objectivation des compétences du demandeur d'emploi. Pour le Conseil, il est essentiel de préciser les cas où un outil d'identification des compétences, tel que le bilan de compétences, sera utilisé pour objectiver le profil de la personne. Il souligne qu'un profil fidèle et réel des compétences du chercheur d'emploi est un préalable indispensable pour mettre en place un accompagnement personnalisé, élaborer un plan d'action cohérent selon le métier sur lequel il est ou désire être positionné et éviter de le diriger vers des actions qui ne correspondent pas à ses compétences (formation dont il ne possède pas les préalables, postes auxquels son profil ne correspond pas, etc.).

### **2.6.2. L'autonomie numérique**

Le CESE Wallonie suggère de préciser l'article 10, al.2, 1° relatif à la définition du chercheur d'emploi numériquement autonome, en remplaçant les termes « *dispose d'un accès direct à une connexion internet (...)* » par « *dispose d'un accès direct, stable et de qualité à une connexion internet (...)* » afin notamment de mieux tenir compte des zones blanches.

### **2.6.3. Les modalités d'accompagnement**

Le Conseil recommande que l'article 21, §4, 2° précise après combien de tentatives infructueuses pour joindre le chercheur d'emploi l'accompagnement à distance en e-conseil prend fin au profit d'un accompagnement en présentiel.

### **2.6.4. La définition de l'insertion durable**

Le CESE Wallonie relève que le concept d'insertion durable est utilisé à de nombreuses reprises dans le projet d'arrêté. S'agissant notamment d'un critère d'évaluation du processus d'accompagnement, il recommande d'élaborer une définition de cette notion.

## **2.7. ARTICULATION AVEC L'AVANT-PROJET DE DÉCRET RELATIF À LA FORMATION DE BASE AU NUMÉRIQUE**

Vu l'importance des enjeux liés à l'autonomie numérique et à l'utilisation des outils digitaux, ainsi que le rôle essentiel des partenaires du FOREM dans la mise en œuvre de l'accompagnement, le Conseil recommande de veiller à la plus grande cohérence entre les textes décrets et réglementaires relatifs à l'accompagnement et la réforme en cours concernant la formation de base au numérique.

A cet égard, il renvoie à l'avis n°1484 du 25 octobre 2021 du CESE Wallonie sur l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique, dans lequel il fait notamment part des considérations suivantes : « (...) *aux yeux du CESE Wallonie, les opérateurs agréés dans le cadre de la formation de base au numérique devraient (...) être considérés comme « partenaires de l'accompagnement » tels que définis par le projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi. Le Conseil constate cependant que les opérateurs agréés pour la formation de base au numérique (ex-opérateurs P.M.T.I.C) ne sont pas cités formellement à l'article 18 de ce projet de décret parmi « les partenaires de l'accompagnement ». Il relève aussi que cet article habilite le Gouvernement à compléter la liste des partenaires de l'accompagnement avec lesquels le FOREM collabore. Si comme le CESE Wallonie le comprend, les opérateurs agréés pour la formation de base au numérique sont considérés comme « partenaires de l'accompagnement », il apparaît indispensable d'articuler plus clairement les deux dispositifs, (...).* » Des propositions concrètes y sont formulées dans ce sens.