

Réflexions sur l'avant-projet de décret « relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emplois » tel qu'adopté en seconde lecture par le gouvernement wallon le 12 .11.20

et cinq propositions d'axes de revendications pour un rééquilibrage du projet afin de préserver les droits et la dignité des demandeurs.euses d'emploi.

Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

Version 0.1 - 2 décembre 2020

Présentation et résumé :

La présente note fait suite aux articles et analyses consacrés au projet décret wallon relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emplois publiés par Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE) dans le numéro 103 d'octobre 2020 de la revue Ensemble ! : « *Forem : non à un accompagnement orienté flicage et sanctions, Vers une explosion sociale prévisible* » et « *Nous évaluerons l'évolution du projet* », *entretien avec Jean-François Tamellini, Secrétaire général de la F.G.T.B. wallonne*. Ces articles sont disponibles en ligne sur le site www.ensemble.be

Depuis lors, et suite aux différents avis rendus (Conseil économique, social et environnemental de Wallonie, Autorité de Protection des données, etc), le gouvernement wallon a adopté en seconde lecture, le 12 novembre 2020, une nouvelle version du projet de décret.

La présente note tente de dresser un bilan du contenu de la réforme tel qu'il peut être dégagé des textes adoptés en seconde lecture.

Elle contient essentiellement :

A)_Une analyse d'ensemble du contenu de la réforme, qui tend à démontrer que sous le couvert de mettre en œuvre un nouvel accompagnement des demandeurs d'emploi « orienté coaching et solutions » le projet de décret organise la mise en place d'un nouvel accompagnement orienté « **contrôle et exclusions** ».

B) Faute d'un rapport de forces suffisant pour obtenir un retrait pur et simple du projet de réforme, ou son report *sine die*, ce qui serait selon nous l'option la plus souhaitable, nous proposons **cinq axes d'action pour remettre le projet de réforme dans le chemin qui avait été tracé par l'accord de gouvernement** qui stipulait à cet égard que « *Le Forem priorisera ses moyens vers le conseil, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi, à l'instar de ce qui a été mis en place à Bruxelles et en Flandre, ainsi que les conseils aux entreprises. (...) Concrètement, au sein du Forem, chaque demandeur d'emploi doit bénéficier d'un service adapté à sa situation en vue de le mener à l'emploi. L'accompagnement ne sera plus limité à un an maximum et fera l'objet d'un suivi dynamique et qualitatif par le Forem* ». Cinq types d'amendements fondamentaux sont identifiés pour rééquilibrer un tant soit peu ce projet de décret afin d'éviter qu'il ne subordonne totalement le demandeur d'emploi au Forem et qu'il ne multiplie les sanctions des demandeurs d'emploi dans le cadre de leur disponibilité active et passive. Ces cinq axes d'amendements sont :

1. Privilégier l'inscription et l'accompagnement en présentiel ainsi que la communication par courrier ;
2. Garantir la maîtrise du demandeur d'emploi sur son projet de recherche d'emploi et une véritable possibilité de défense syndicale et d'appel ;
3. Modifier les dispositions qui engendreraient une multiplication des sanctions et des exclusions dans le cadre du contrôle de la disponibilité active ou passive.
4. Réaliser une étude d'impact indépendante et détaillée de la réforme dans ses différentes dimensions (impact sur les demandeurs d'emploi, sur le personnel du Forem, sur les partenaires du Forem, etc.) avant sa mise en place.
5. Mettre en place un pilotage de la réforme qui dépasse le Forem et donne une place à l'ensemble des acteurs concernés (interlocuteurs sociaux, demandeurs d'emploi, personnels du Forem, partenaires du Forem) et favoriser en particulier l'expression du point de vue des demandeurs d'emploi, notamment en créant un médiateur du Forem.

A titre d'annexe :

I. Une **lecture critique du texte de l'avant-projet de décret, article par article** avec des commentaires et analyses qui étayent les points qui précèdent (encore à relire 2.12.20)

II. Une **démonstration par a + b + ... + v, examinant 22 points intégrés dans l'avis du CESE** en tant que demandes unanimes des interlocuteurs sociaux wallons, qui établit (par 22/22 fois « non ») que ces demandes n'ont **pratiquement pas été prises en compte dans la rédaction de la version du décret adoptée en seconde lecture.**

La présente note a pour but de continuer à alimenter le débat public sur le projet de décret concerné et de poser des jalons en vue de la constitution d'un front le plus large possible soit pour l'abandon de ce projet soit pour sa réorientation selon des principes qui tendent à préserver les droits des demandeurs d'emploi.

Cette note est présentée dans sa version 0.1., elle a été rédigée dans l'urgence, elle est perfectible et peut contenir certaines approximations ou erreurs. En particulier l'annexe doit encore être relue. Nos positions et propositions pourront également évoluer en fonction des réactions reçues. Merci d'éventuellement bien vouloir nous les

signaler. Contact : Arnaud Lismond-Mertes arnaud@asbl-csce.be ou Yves Martens yves@asbl-csce.be

A) Un projet d'accompagnement des chômeurs orienté « contrôle et exclusions »

Dans sa note au gouvernement présentant le texte en seconde lecture, la ministre de l'Emploi indique que son projet de réforme du Forem repose sur « un changement de paradigme ». Mais elle n'indique pas de quel changement il s'agit. Le titre même du projet de décret ne donne aucune indication à ce sujet, puisqu'il évoque « l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emplois », alors que l'utilisation des termes « coaching » et « solutions » n'a aucun lien avec le contenu même du décret. En effet, le terme de « coaching » évoque un type d'accompagnement situant l'accompagnant aux côtés de la personne accompagnée tandis que le projet de décret place l'accompagnant dans une posture de contrôleur de la personne accompagnée. De même, le projet ne prévoit rien en termes de nouveaux dispositifs concrets susceptibles de constituer des « solutions » pour les demandeurs d'emplois (création d'emplois accessibles, de places de formation professionnelle, d'insertion sociale, de places de crèche dédiées, etc.).

Une extension du contrôle à l'ensemble des relations avec le Forem

A l'examen du projet de décret, il apparaît cependant que le changement de paradigme organisé par le décret est bien identifiable. Initialement et jusqu'à aujourd'hui, la mission du Forem est/était essentiellement d'aider les demandeurs d'emploi à trouver un travail. Le Forem a/avait reçu des missions de contrôle des demandeurs d'emploi, notamment en termes de contrôle de la disponibilité active (suite au transfert de compétence organisé par la VI^e réforme de l'État) mais ces missions sont restées périphériques par rapport à l'organisation même de l'institution. Le contrôle étant organisé dans le cadre d'un service distinct, suivant des procédures distinctes et mise en place par un personnel distinct (évaluateurs) par rapport à l'organisation du cœur même du métier du Forem, sa mission de placement. Le projet de réforme organise l'emprise de la mission de contrôle sur l'ensemble de la relation entre le demandeur d'emploi et le Forem. Si ce projet est adopté, le Forem ne sera plus un organisme au service des demandeurs d'emploi mais un organisme de prescription aux demandeurs d'emploi de comportements à suivre pour préserver leur droit au chômage. Il s'agit d'un alignement de l'ensemble de l'institution par rapport à la nouvelle conception du droit aux allocations de chômage mise en place au niveau fédéral à partir de 2004, selon laquelle les allocations doivent être « contractualisées », c'est-à-dire donner lieu à une contrepartie (« activation ») contrôlable et contrôlée.

Cette emprise du contrôle sur l'ensemble de la relation entre le Forem et le demandeur d'emploi organisée par le projet de décret s'articule à travers les éléments suivants :

- **1. la « collaboration » avec le Forem devient un des éléments nécessaire pour être reconnu en tant que demandeur d'emploi** (jusqu'ici elle n'était qu'un élément pris en compte pour l'octroi des allocations dans le cadre du contrôle de la disponibilité active),
- **2. le Forem pourra imposer au demandeur d'emploi une redéfinition de son positionnement métier ainsi que des compétences** dont il dispose (seuls le Forem et ses partenaires sont censés disposer d'une vision « objective » du positionnement métier du demandeur d'emploi et de ses compétences),

- 3. le Forem va constituer sur le demandeur d'emploi une base de données, alimentée en permanence par le demandeur d'emploi lui-même et en lien direct (c-à-d sans la médiation du demandeur d'emploi) avec les partenaires du Forem et avec certains employeurs avec lesquels il pourra être mis en contact. L'ensemble de ces informations pourra être utilisé pour contrôler le demandeur d'emploi (et quand ce ne sera pas dans le cadre du contrôle de la disponibilité active, ce sera dans le cadre du contrôle de la disponibilité passive).

- 4. le Forem mettra fin au cloisonnement actuel entre « l'aide » et le « contrôle ». Les conseillers du Forem devront désormais assumer les deux missions et participer au contrôle de la disponibilité active. Il n'y aura plus de processus distincts ni de distinction des personnels (même si l'octroi des sanctions restera confié à un personnel spécifique). Il ne pourra donc plus y avoir de relation de confiance entre les conseillers du Forem chargés du placement et les demandeurs d'emploi, et d'emblée leur relation se fera dans une optique de contrôle.

- 5. L'instauration du « dossier unique » en ligne comme moyen de communication privilégié de communication entre le demandeur d'emploi et le Forem ainsi que la volonté affichée de privilégier l'accompagnement à distance par rapport à l'accompagnement en vis-à-vis va rendre cet accompagnement beaucoup plus prégnant et intrusif dans la vie même des demandeurs d'emploi. En même temps, la relation entre le Forem et le demandeur d'emploi sera de plus en plus déshumanisée.

Une multiplication prévisible des sanctions et des exclusions

Il faut notamment prévoir qu'il s'en suivra une augmentation des sanctions et des exclusions, notamment dans le cadre de la disponibilité passive. Jusqu'ici seule l'absence à des rendez-vous présents au Forem était susceptible de sanction. En outre, ce rendez-vous devait avoir été fixé par recommandé pour pouvoir donner lieu à une sanction. Le projet de décret prévoit de pouvoir également sanctionner des absences à des rendez-vous à distance (Gsm, Teams, etc), et le développement du « dossier unique » en ligne qui offrira un accès sécurisé avec une identification légale (carte d'identité) et permettra à moindre frais des communications aussi fiables que les recommandés. Idem, jusqu'ici, pour donner lieu à une sanction en cas d'absence de suivi, une offre d'emploi devait avoir été transmise au chômeur soit en présentiel soit par un envoi recommandé. Ici également, il est probable que les offres d'emploi qui auront été adressées sur le site sécurisé du demandeur d'emploi pourront donner lieu à un contrôle du fait que le demandeur d'emploi y a bien répondu. Idem, dans toute une série de situations contrôlées non totalement matériellement objectivées, le demandeur d'emploi pouvait échapper à la sanction au « bénéfice du doute », ce serait beaucoup moins le cas lorsque les flux d'informations directes et informatisées se seront multipliés en direction du Forem et que la relation identifiée avec l'utilisateur pourra se faire via un site web sécurisé. Il faut noter que ces sanctions seront la plupart délivrées au titre du contrôle de la « disponibilité passive » du demandeur d'emploi, et que ces sanctions frappent plus rapidement et lourdement les demandeurs d'emploi que celles octroyées dans le cadre du contrôle de la disponibilité active, (qui serait par ailleurs maintenu).

Le projet de réforme prévoit que ce changement de paradigme ira de pair avec une extension de l'accompagnement à tous les demandeurs d'emploi suivis par le Forem (contre seulement entre 30 et 45 % de ceux-ci pour le moment), il prévoit par ailleurs que l'accompagnement sera plus intensif pour les demandeurs d'emploi les plus « éloignés » du marché du travail (âgés, peu qualifiés, chômeurs de longue durée...).

Selon l'antienne activatrice entonnée par la ministre de l'Emploi, l'extension de l'accompagnement et son intensification ciblée conduiront à une multiplication des contacts entre le Forem et le demandeur d'emploi, des informations transmises au Forem et des actions demandées aux demandeurs d'emploi, ce qui engendrerait selon elle une multiplication des mises à l'emploi.

Dans les faits, l'activation ne crée pas d'emploi et, *in fine*, combinée avec les autres dimensions de la réforme, cette multiplication des contacts, informations et actions prescrites ne pourra que donner lieu (outre à un harcèlement généralisé) à une multiplication des sanctions et des exclusions. Sous le couvert d'un projet de décret « relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emplois », c'est donc bien un décret relatif à l'accompagnement orienté « contrôle et exclusion » que la ministre propose d'adopter.

Une réforme mal préparée et non (véritablement) concertée

Il est également remarquable qu'aucune étude préalable d'impact sur les effets possibles de la réforme (et notamment des effets la digitalisation) n'ait été présentée. Idem, aucun chiffrage des objectifs précis en termes d'accompagnement n'a été fourni, aucune évaluation des moyens humains nécessaires ou de l'évolution prévisible du nombre de sanctions et d'exclusions n'a été réalisée, etc. Seuls circulent quelques « on-dit » diffusés au compte-gouttes par la direction du Forem. La légèreté, le manque de concertation effective et le mépris des acteurs concernés dont la ministre de l'Emploi a fait preuve dans le cadre du lancement de cette réforme sont catastrophiques. La ministre s'est contentée de reprendre un projet de réforme préparée dans la discrétion par la direction du Forem et le cercle qui l'entoure. Celle-ci et le gouvernement auront donc dans les faits décidé tout seuls et à l'aveugle de ce projet de réforme. *In fine*, si ce projet est adopté, ce seront les demandeurs d'emploi wallons qui devront servir de variable d'ajustement et qui feront les frais de ce projet bâclé.

B) Cinq axes de revendications pour effectuer un rééquilibrage réel du décret

Au vu de ce qui précède et des analyses déjà publiées, il serait selon nous préférable d'abandonner purement et simplement le projet, ou de le remettre *sine die*, ce qui serait parfaitement justifiable vu la modification complète du marché de l'emploi wallon dans le contexte covid/post-covid (il est d'autant plus absurde de multiplier les accompagnements obligatoires quand il y a très peu d'offres d'emploi à proposer par rapport aux demandes et quand les services du Forem vont déjà être surchargés). Le retrait du projet reste donc selon nous la revendication la plus cohérente par rapport à la défense des droits des demandeurs d'emploi. Cependant, vu le rapport de forces actuel et le peu de mobilisation en vue de son rejet auquel ce projet a jusqu'ici donné lieu, nous formulons ci-après cinq axes de revendications dont la mise en œuvre serait susceptible de rééquilibrer partiellement ce projet de réforme dans le sens d'un respect de la dignité et des droits des demandeurs d'emploi. Nous espérons ainsi contribuer aux débats et que les différents acteurs concernés par la défense des droits des chômeurs pourront s'emparer de ces propositions de revendications et constituer un front afin d'en obtenir la mise en œuvre.

B.1. Privilégier l'inscription et l'accompagnement en présentiel ainsi que la communication par courrier (abandon de la stratégie « digital first »).

L'inscription en présentiel dans les bureaux du Forem et l'accompagnement en présentiel doivent rester la norme privilégiée par le Forem, il en va de même de la communication écrite par courrier postal. L'intégralité des services du Forem et des droits et devoirs des demandeurs d'emploi doit pouvoir être réalisée sous cette forme. En particulier, le demandeur d'emploi n'a pas à être obligé de participer à la création d'un dossier unique en ligne ni à l'utiliser. C'est seulement dans des circonstances exceptionnelles (comme la crise sanitaire actuelle) ou sur la demande du demandeur d'emploi, révoquant par lui à tout moment, qu'un accompagnement à distance peut être développé ainsi qu'une communication digitale avec celui-ci.

Motivation :

Le choix de privilégier l'accompagnement digital et la communication en ligne n'ont fait l'objet d'aucune étude préalable publiée qui en mesure l'impact, les effets pervers éventuels, etc. Idem, il n'y a eu aucune enquête publiée détaillée sur ce sujet auprès des personnes concernées (chômeurs, personnels du Forem, partenaires, etc). Leur mise en œuvre risque de complètement bouleverser la relation des demandeurs d'emploi au Forem et de mettre en péril le maintien de leur droit aux allocations de chômage. En outre, le contact présentiel est essentiel pour conserver à la relation son caractère humain, la possibilité pour le demandeur d'emploi de poser les questions qu'il juge utiles, d'exprimer ses souhaits, ses réserves, de faire comprendre ses problèmes en ayant l'impression d'être écouté, etc. Il apparaît dès lors de la plus élémentaire prudence de ne pas « décréter » un basculement des relations entre les demandeurs d'emploi et le Forem vers le numérique. En développant des possibilités d'accompagnement à distance seulement pour des demandeurs d'emploi qui le demandent sur base volontaire, on créerait au contraire une base d'expérience et de confiance permettant à cette forme d'accompagnement de se développer en fonction du besoin réel qui existe pour celle-ci et de l'utilité, de l'intérêt et de la sécurité que les demandeurs d'emploi y trouveront.

Le commentaire de l'article 4 mentionne : *« Comme le prévoit l'article 10, l'utilisation exclusive de l'espace personnel sécurisé pour les échanges d'informations entre le demandeur d'emploi et le FOREM doit se faire dans le respect des droits de l'utilisateur tels que prévus par le décret du 27 mars 2014 relatif aux communications entre les usagers et les administrations publiques wallonnes et son arrêté d'exécution qui fixent les conditions permettant au FOREM de communiquer, de manière exclusive, par la voie électronique, avec les usagers. Parmi ces conditions figure l'obligation pour le FOREM de recueillir l'autorisation de l'utilisateur, laquelle doit être : consentie préalablement à l'usage exclusif de la communication par voie électronique ; spécifique, à savoir qu'elle doit porter sur des communications clairement identifiées dans la demande d'autorisation ; et éclairée, dans le sens où la personne doit être informée, dans la demande d'autorisation, qu'elle autorise, par ce biais, le FOREM à lui transmettre des communications uniquement par voie électronique. L'utilisateur doit également être informé qu'il a le droit de s'opposer, pour l'avenir, à communiquer exclusivement par voie électronique. »*. Cela signifie que l'utilisation du « dossier unique » par le demandeur d'emploi doit rester purement volontaire et facultative. Or, en l'état, il n'a pas vraiment été tenu compte de ce prescrit. En cessant de faire de la communication électronique une voie privilégiée cet objectif se trouverait atteint.

Cela suppose notamment de changer :

- l'article 4 du projet de décret qui pourrait être réécrit selon la formule suivante :

« §1er (...) Le Forem privé l'inscription des demandeurs d'emploi en présentiel dans ses locaux, tout en pouvant offrir aux demandeurs d'emploi qui le demandent volontairement de pouvoir réaliser leur inscription à distance (...)

§ 2. Parallèlement à leur inscription en tant que demandeur d'emploi, toute personne physique visée au paragraphe premier peut réaliser ou demander au Forem de réaliser pour elle son enregistrement auprès du Forem. Cet enregistrement ainsi que l'accès du demandeur d'emploi à son dossier unique ne peuvent jamais être rendus obligatoires ou nécessaires pour que le demandeur d'emploi accède à ses droits ou remplisse ses obligations. Le demandeur d'emploi peut à tout moment et sans perte de droits renoncer à l'utilisation de ce dossier unique pour communiquer avec le Forem ainsi qu'à toute forme de communication électronique (...) »,.

- Il faudrait également, *mutatis mutandis*, réécrire l'article 11 sur le modèle de la réécriture de l'article 4.

B.2. Garantir la maîtrise du demandeur d'emploi sur son projet de recherche de travail et une véritable possibilité d'appel et de défense syndicale (rééquilibrer la relation du demandeur d'emploi par rapport au Forem).

Toute démarche inscrite dans le plan d'action d'un demandeur d'emploi doit avoir reçu son assentiment. Les plans d'action devraient faire l'objet d'un accord véritable entre les demandeurs d'emploi et les conseillers de référence du Forem. Il devrait dès lors être prévu une procédure au cas où cet accord ne peut être trouvé. Dans ce cadre, le demandeur d'emploi devrait pouvoir demander la suspension de la décision et à pouvoir bénéficier d'un accompagnement (syndical ou autre). Si un accord ne peut toujours pas être trouvé, la question devrait pouvoir être soumise à une Commission des litiges, composée paritairement et susceptible de trancher l'adoption d'un plan d'action après avoir entendu l'avis du demandeur d'emploi et celui du conseiller du Forem. En outre, un droit devrait être explicitement reconnu au demandeur d'emploi de changer de conseiller de référence s'il estime que le dialogue avec celui-ci n'est pas constructif.

De même le demandeur d'emploi devrait avoir la maîtrise de la définition de son positionnement métier et un bilan de compétences ne devrait pas pouvoir lui être imposé sans son consentement. A tout le moins, le demandeur d'emploi devrait pouvoir bénéficier d'un accompagnement syndical ou autre s'il y a un conflit sur ce sujet avec le conseiller du Forem et une Commission des litiges paritaire devrait au besoin pouvoir trancher le sujet.

A tout le moins, le droit devrait être reconnu aux demandeurs d'emploi de bénéficier d'une défense/d'un accompagnement syndical dès qu'un « accord formel » doit être conclu entre le demandeur d'emploi et son conseiller du Forem. En outre les organisations syndicales devraient être prévenues lorsque le demandeur d'emploi est convoqué en vue de la signature d'un tel accord. Ce type de contact ne devrait pouvoir être réalisé, sauf demande inverse explicite du demandeur d'emploi, que dans le cadre d'un entretien en vis-à-vis. Quant à la saisie de la Commission des litiges, elle devrait avoir un effet suspensif par rapport à la décision contestée. Cette Commission des litiges, ou une Chambre d'appel paritaire similaire, devrait également être compétente pour exercer un droit d'appel par rapport à l'ensemble des décisions des évaluateurs du SGS contrôle. Cette procédure d'appel devrait également être suspensive. Pour permettre aux demandeurs d'emploi de connaître précisément leurs droits et devoirs,

et ainsi qu'à ceux-ci ou aux personnes qui les accompagnent de se défendre avec pertinence, les instructions appliquées par les agents du Forem en matière de contrôle de la disponibilité active et passive devraient être publiées et accessibles à tous, il devrait en être de même pour la « jurisprudence » du Forem en la matière. En outre, la notification et la motivation formelle correcte des décisions du Forem qui ont un impact sur l'accès des demandeurs d'emploi aux allocations devrait être reconnue comme une condition de leur validité.

Motivation :

Les interlocuteurs sociaux wallons, dans leur avis au CESE ont demandé de façon unanime de « 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. ». Le projet de décret adopté en seconde lecture ne fait aucun droit à cette demande. Après quelques formules vagues et sans portée sur « l'association » du demandeur d'emploi à l'élaboration de son plan d'action, le texte actuel réaffirme la compétence exclusive du Forem pour en fixer le contenu. En outre, le projet de décret prévoit que le demandeur d'emploi ne peut bénéficier d'une défense syndicale (ou autre avocat...) qu'au stade où une évaluation négative ultime a déjà été délivrée par le conseiller du Forem, et donc bien après la conclusion du plan d'accompagnement. En donnant au demandeur d'emploi une possibilité de refus, de défense syndicale précoce et d'appel devant un organe interne paritaire, la relation avec le conseiller du Forem deviendrait plus équilibrée. Une procédure d'appel devrait également être ouverte par rapport aux décisions des évaluateurs.

Cela suppose notamment de changer :

- Les articles 7, 9 et 15 du décret.
- Et d'insérer un nouvel article qui crée une Commission des litiges paritaire et définisse sa composition et son mode de fonctionnement.

B.3. Modifier les dispositions qui engendreraient une multiplication des sanctions et des exclusions dans le cadre du contrôle de la disponibilité active ou passive.

Outre ce qui est dit au point A et B, qui est essentiel également de ce point de vue, il faut modifier une série de dispositions du décret qui risquent d'engendrer une explosion des sanctions dans le cadre du contrôle de la disponibilité active ou passive. Il convient de rompre avec l'idée mentionnée dans le commentaire de l'article 7 qui indique que « Plus le degré de proximité du marché du travail et l'autonomie dans la recherche d'emploi du chercheur d'emploi sont faibles, plus son accompagnement est intense. ». Il s'agit en effet une idée qui revient dans le concret à prévoir l'organisation d'un harcèlement des chômeurs âgés, peu qualifiés et/ou de longue durée. Il faudrait au contraire éviter de les solliciter en vain tant qu'il n'y a pas de véritable perspectives à leur proposer. Dans les faits, l'accompagnement effectué par le Forem n'a en lui-même que peu d'intérêt et de résultat pour cette catégorie de demandeurs d'emploi, en l'absence d'offres d'emploi réelles et accessibles à leur proposer et dans un contexte de manque de place offertes par les partenaires du Forem pour une prise en charge sociale de ces personnes afin d'améliorer leur employabilité. Cette mention devrait dès lors être retirée. Pour favoriser le retour sur le marché du travail de ces personnes, le Forem devrait augmenter les offres de « solutions » à leur proposer et non augmenter leur « accompagnement - contrôle ».

Il faut modifier l'article 12 et supprimer l'obligation de collaborer ou de rechercher un emploi pour être inscrit comme demandeur d'emploi au Forem (condition *sine qua non* pour le maintien des allocations) car cette obligation figure déjà dans la législation fédérale pour le maintien du droit aux allocations tout en y étant cadrée. L'ajouter ici n'apporte rien, si ce n'est une nouvelle base légale pour des exclusions et une instabilité juridique (vu le caractère flou de la notion de « non collaboration ») pour les demandeurs d'emploi. Idem, il faut s'en tenir, dans la liste des obligations à remplir pour être reconnu comme demandeur d'emploi aux dispositions de la réglementation fédérale et donc aux seules obligations de mentionner son changement d'adresse, de la situation familiale ou de l'activité (sans mention de « toute autre modification des données .») et de répondre aux «convocations au service » même, sans évoquer des rendez-vous « à distance ». A l'article 13, il faut soit retirer cette disposition relative aux retours d'information provenant des employeurs ayant fait appel au service de présélection du Forem, soit préciser que ce retour d'information doit être effectué en direction du demandeur d'emploi lui-même (et non du Forem) et mentionner que ces informations ne peuvent être retournées contre le demandeur lui-même dans le cadre du contrôle de sa disponibilité active ou passive, car c'est bien de ce point de vue que ce retour systématique risque d'être problématique pour les demandeurs d'emploi (absence de candidature, de présentation, etc.). L'article 41 doit être modifié, il n'est pas acceptable que le SGS Contrôle et sa direction puissent fixer à eux seuls la jurisprudence des évaluateurs et la façon dont ils appliquent les dispositions légales et réglementaires. Il n'y a donc pas lieu de reconnaître à ce service contrôle une « indépendance dans l'exercice des missions qui lui sont confiées ». Il faut au contraire créer une véritable instance d'appel paritaire par rapport aux décisions des évaluateurs (qu'il s'agisse du Comité des litiges déjà évoqué ou d'une autre instance similaire). Le recours à cette instance devrait être suspensif et celle-ci devrait pouvoir réexaminer entièrement la question qui lui est soumise, sans se limiter à l'examen de la conformité administrative de la décision contestée.

B.4. Réaliser une étude d'impact indépendante et détaillée de la réforme dans ses différentes dimensions (impact sur les demandeurs d'emploi, sur le personnel du Forem, sur les partenaires du Forem, etc ;) avant sa mise en place.

Le projet de réforme a été initié sans qu'aucune étude d'impact préalable n'ait été réalisée. Réaliser une telle étude permettrait d'anticiper les problèmes qu'elle risque de générer pour les demandeurs d'emploi et pour le maintien de leur droit aux allocations. Cette étude devrait également se baser sur des scénarios précis et chiffrés en termes de nombre d'accompagnements réalisés selon les catégories de demandeurs d'emploi, de moyens humains nécessaires, d'impact en termes de sanctions de différents types, etc. Cette étude devrait permettre de comparer la situation actuelle avec les différents scénarios d'application de la réforme, afin de permettre de juger si celle-ci est réaliste et si son implémentation peut d'une façon réaliste être considérée comme un progrès. Elle permettrait également d'évaluer le nombre d'engagements à réaliser au Forem pour mettre en œuvre cette réforme, d'étayer une redéfinition du cadre normatif de son personnel, d'objectiver les besoins des partenaires du Forem pour pouvoir offrir des « solutions » (offres de places en ISP, etc.) faisant suite à la multiplication des accompagnements, etc.

L'idéal serait de réaliser ces études (ou de les rendre publiques, si elles existent) avant l'adoption du décret en troisième lecture. A défaut, un article pourrait être inséré dans

le décret qui demande au gouvernement de faire réaliser ces études avant de mettre en œuvre la réforme et de transmettre ces documents au Parlement.

B.5. Mettre en place un pilotage de la réforme qui dépasse le Forem et donne une place à l'ensemble des acteurs concernés (interlocuteurs sociaux, demandeurs d'emploi, personnels du Forem, partenaires du Forem) et favoriser en particulier l'expression du point de vue des demandeurs d'emploi, notamment en créant un médiateur du Forem.

Le projet de réforme devrait bouleverser complètement, dans leur rapport au Forem, la vie des demandeurs d'emploi, des membres du personnel et des partenaires. Pour limiter les impacts négatifs de cette réforme sur les différentes parties prenantes, il importe de leur permettre d'exprimer leur point de vue sur la mise en place de cette réforme et de faire en sorte que ce point de vue puisse réellement être pris en compte. A cet égard une simple consultation « sous pression » et peu documentée des organes de concertation est totalement insuffisante.

Différentes dispositions pourraient être prévues à cet égard dans le décret : la commande et la publication d'une étude d'évaluation annuelle à un centre d'expertise indépendant (universitaire), la réalisation et la publication d'une enquête de satisfaction annuelle auprès des différentes parties prenantes (interlocuteurs sociaux, demandeurs d'emploi, personnels du Forem, partenaires du Forem). Afin de favoriser l'écoute des problèmes rencontrés par les demandeurs d'emploi et de désamorcer des situations de conflit, une fonction de médiateur devrait être créée à l'intérieur du Forem. Les demandeurs d'emploi devraient pouvoir introduire des plaintes auprès de ce médiateur qui donnent lieu à leur recueil, à un suivi, à une publication et à la formulation de recommandations publiées dans le rapport annuel dudit médiateur.

Annexe I :

Commentaires critiques sur le texte de l'avant-projet de décret, article par article

(! Encore à relire 2.12.20 – sera amélioré sous peu)

> Art. 2. 11° « en vue de son insertion durable sur le marché du travail »

=> il faudrait définir le terme.

Idem en commentaire « en vue de son insertion durable dans un emploi de qualité »

=> il faudrait définir.

C'est également repris à l'article 7. « §1^{er} Afin de favoriser son insertion socioprofessionnelle durable dans un emploi de qualité, tout chercheur d'emploi bénéficie (...) ». Mais toujours sans précision sur ce dont il s'agit.

=> Il pourrait être prévu dans le décret une définition de ce qui est considéré comme un « emploi de qualité » et une « insertion durable » sur le marché du travail.

A tout le moins, le décret pourrait stipuler que le Forem privilégiera la promotion des emplois salariés à durée indéterminée et d'un horaire au moins supérieur à un mi-temps, et qu'en aucune façon il ne suggérera à des demandeurs d'emploi de postuler à des emplois dit non-convenables.

> Art 3 commentaire : « Dans un souci de simplification administrative, d'accès à ses services à tous les chercheurs d'emploi, d'adaptation de ses services aux habitudes et

capacités technologiques de ses usagers, de rationalisation des coûts et d'optimisation de ses ressources, le FOREM, après avoir vérifié la maturité numérique de chaque chercheur d'emploi et en fonction de celle-ci, privilégie, lorsque l'autonomie numérique du chercheur d'emploi le permet, les canaux numériques pour les interactions avec les chercheurs d'emploi.

Lorsque l'autonomie numérique du chercheur d'emploi ne permet pas un accompagnement à distance ou lorsque le chercheur d'emploi le nécessite ou le sollicite, le FOREM assure un accompagnement en présentiel du chercheur d'emploi. (...) ».

=> Il semble qu'il faudrait retourner la disposition : le présentiel et la relation par courrier postal est/reste la norme, et le numérique reste l'exception, seulement accessible sur la base d'une demande volontaire du demandeur d'emploi.

=> Attention : pour certains (direction du Forem) « présentiel » n'équivaut pas à « en vis-à-vis ». Il faudrait préciser dans le décret que c'est le cas, et qu'il ne peut y avoir de « présentiel à distance ».

> Art. 4. « § 1er. (...) Le FOREM privilégie l'inscription à distance tout en garantissant, à toute personne physique visée à l'alinéa 1er, la possibilité de se présenter auprès de ses services afin de bénéficier d'une assistance pour son inscription.

§ 2. Préalablement à son inscription en tant que chercheur d'emploi, la personne physique visée au paragraphe 1er, alinéa 1er, s'enregistre auprès du FOREM en tant qu'usager, en toute autonomie ou avec l'aide du FOREM. Cet enregistrement permet d'accéder à un espace personnel et, via celui-ci, aux services en ligne du FOREM et génère, après authentification de l'usager, la création de son dossier unique. (...) »

=> C'est une erreur de privilégier l'inscription à distance. Mieux vaudrait privilégier un premier contact humain. Cela est en contradiction notamment avec l'article qui stipule que lors de l'inscription le chômeurs doit être tenu informé de ses droits et obligations et des services mis à disposition par le Forem. Tout ça ne peut être fait de façon effective que dans un échange en vis-à-vis, où la communication est adaptée au demandeur d'emploi et où celui-ci peut poser des questions. Il faudrait à tout le moins garantir l'inscription en présentiel/vis-à-vis pour la première inscription au Forem ou si le demandeur d'emploi n'a plus été inscrit au Forem depuis une durée fixée (5 ans?).

=> Le texte ne présente l'intervention que comme une « assistance » ou une « aide » pour réaliser l'inscription. Il faudrait au minimum prévoir que, sur la demande de toute personne physique, le Forem procède à l'enregistrementcelle-ci en tant qu'usager et à son inscription en tant que demandeur d'emploi.

Le commentaire de l'article évoque bien le fait que « *En outre, il garantit, à toute personne qui le souhaite, la possibilité de procéder à son enregistrement et inscription directement auprès des services du FOREM.* » mais il y a un flou dans cette phrase sur l'agent qui effectue administrativement l'enregistrement : le Forem ou le demandeur d'emploi.

Sans clarification de cet article, il y a un risque que cette formulation soit utilisée pour faire pression sur l'usager pour qu'il réalise lui-même ses opérations, même s'il ne les maîtrise pas correctement ou si les outils digitaux ne lui paraissent pas un moyen de communication adapté. La note au gouvernement est explicite sur cette intention

concernant la portée de l'assistance du Forem pour l'inscription prévue dans le décret : « il ne s'agit pas de faire à la place du/de la chercheur/chercheuse d'emploi, mais de faire avec lui/elle. ».

> Le commentaire de l'art 4 mentionne également :

« L'échange d'informations entre le FOREM et le partenaire de l'accompagnement est organisé selon les modalités prévues par et en vertu du dispositif de collaboration visé à la section 2 du chapitre 4 du présent décret. Comme précisé à l'article 21, les informations portant sur les actions qui sont réalisées par le chercheur d'emploi tant avec le tiers qu'avec le partenaire de l'accompagnement sont exclusivement destinées à l'amélioration de son accompagnement, à l'exclusion de l'évaluation de sa disponibilité. (...) ».

=> Pour avoir une force légale cette précision devrait être inséré dans le décret lui-même et il devrait être mentionné que cela vise tant la dispo active que passive. C'est en effet dans le cadre du contrôle de la disponibilité passive que ces transmission poseront sans doute le plus de problèmes (refus de formations, absences, abandons, etc). En l'état ce commentaire n'a pas de force légale propre et ne donne qu'une fausse impression de garantir que ces flux d'information ne donneront pas lieu à des sanctions.

=> Le partenaires du Forem devraient se voir reconnaître le droit de refuser de transmettre directement au Forem toute donnée personnelle relative aux personnes qu'elles accueillent. Les partenaires devraient pouvoir s'en tenir à ne transmettre ces données personnelles qu'aux personnes qu'elles accompagnent. Il reviendrait alors au Forem de s'adresser à celles-ci s'il souhaite en disposer.

> Enfin, le commentaire de l'art 4 indique *« Comme le prévoit l'article 10, l'utilisation exclusive de l'espace personnel sécurisé pour les échanges d'informations entre le demandeur d'emploi et le FOREM doit se faire dans le respect des droits de l'usager tels que prévus par le décret du 27 mars 2014 relatif aux communications entre les usagers et les administrations publiques wallonnes et son arrêté d'exécution qui fixent les conditions permettant au FOREM de communiquer, de manière exclusive, par la voie électronique, avec les usagers. Parmi ces conditions figure l'obligation pour le FOREM de recueillir l'autorisation de l'usager, laquelle doit être : consentie préalablement à l'usage exclusif de la communication par voie électronique ; spécifique, à savoir qu'elle doit porter sur des communications clairement identifiées dans la demande d'autorisation ; et éclairée, dans le sens où la personne doit être informée, dans la demande d'autorisation, qu'elle autorise, par ce biais, le FOREM à lui transmettre des communications uniquement par voie électronique. L'usager doit également être informé qu'il a le droit de s'opposer, pour l'avenir, à communiquer exclusivement par voie électronique. ».*

=> Cette simple mention en commentaire ne suffit pas pour garantir l'effectivité de la disposition. Le risque est qu'il s'agira d'une simple croix à faire dans le cadre de la procédure d'inscription et que le demandeur d'emploi ne soit pas réellement informé qu'il peut accéder à des services du Forem équivalents s'il refuse cette modalité communication. Il faudrait que l'obligation pour le Forem d'organiser une voie de communication d'information alternative soit clarifiée dans le texte du décret lui-même et que des dispositifs soient prévus pour que le demandeurs d'emploi soit dûment informé de ses droits, des conséquences que ce choix peut avoir (par exemple en termes de transmission d'offres d'emplois, etc) et des possibilités qu'il a de

bénéficiaire concrètement d'une voie de communication alternative. C'est un des points qui illustrent à tout le moins l'intérêt d'avoir un premier rendez-vous en présentiel lors de l'inscription, où cette question soit abordée et puisse faire l'objet d'un échange avec le conseiller du Forem.

⇒ Il faudra également définir d'une façon compréhensible ce qui est appelé « voie exclusive ».

> Art 5. « *Le Gouvernement peut compléter les circonstances dans lesquelles l'inscription prend fin.* »

⇒ Cet ajout par rapport au texte adopté en première lecture fait suite à une demande patronale et est un recul sur ce point concernant l'accès aux allocations des chômeurs. Il devrait être retiré.

> Art. 6. « *Lors de l'inscription, le FOREM informe le chercheur d'emploi de ses droits et obligations ainsi que des services que le FOREM met à sa disposition pour soutenir son insertion sur le marché du travail.* »

⇒ La reconnaissance de ce droit est profondément contradictoire avec l'article selon lequel « Le FOREM privilégie l'inscription à distance (...) ».

> art. 7. « (...) *Un conseiller de référence est attribué à chaque chercheur d'emploi qui le nécessite ou qui est resté inscrit en tant que chercheur d'emploi inoccupé durant une période minimale fixée par le Gouvernement. § 4. L'accompagnement orienté coaching et solutions donne lieu, à partir du moment où le chercheur d'emploi se voit attribuer un conseiller de référence, à la construction d'un plan d'action évolutif et adapté au profil du chercheur d'emploi, à ses aspirations professionnelles, à l'analyse de ses besoins, à son degré de proximité du marché du travail, à son environnement socio-économique et aux réalités du marché du travail, à l'élaboration et à l'évolution duquel le chercheur d'emploi est étroitement associé.* (...) ».

⇒ Tout ça ne donne aucune garantie au demandeur d'emploi par rapport à sa maîtrise sur le contenu du plan d'action qu'il devra respecter.

> Le commentaire de l'article 7 mentionne à cet égard : « *chaque chercheur d'emploi se voit attribuer un conseiller de référence dès qu'il le nécessite et, dans tous les cas, si son autonomie numérique et/ou dans sa recherche d'emploi est insuffisante ou dès qu'il atteint une durée d'inoccupation fixée par le Gouvernement.*

Dès que le chercheur d'emploi se voit attribuer un conseiller de référence, l'accompagnement donne lieu à un plan d'action adapté à ce dernier et évolutif au fil de l'accompagnement. Le plan d'action, qu'il soit formalisé dans le cadre d'une évaluation ou non, donne lieu à l'élaboration d'une feuille de route en vue de l'insertion durable du chercheur d'emploi. Le conseiller de référence veille à mobiliser et coacher le chercheur d'emploi afin d'atteindre les objectifs fixés.

Lorsque le plan d'action est formalisé dans le cadre du processus formalisé (article 14, §3, alinéa 1^{er}) qui s'applique aux chercheurs d'emploi inscrits obligatoirement, il comprend l'ensemble des éléments sur la base desquels l'évaluation du chercheur d'emploi est réalisée.

Le chercheur d'emploi est étroitement associé à l'élaboration de son plan d'action, dans un souci de mobilisation, d'adhésion et de responsabilisation dans sa mise en

œuvre. Le conseiller FOREM reste toutefois le garant que le plan d'action est cohérent et correspond aux réalités du marché du travail.

Tous les chercheurs d'emploi, qu'ils soient accompagnés à distance ou en face à face, font l'objet d'un suivi continu des actions entreprises en vue de leur insertion sur le marché du travail. »

=> En insistant sur le fait que le Forem est seul responsable de la cohérence du plan d'action et de sa correspondance aux « réalités », on signale très clairement qui a le dernier mot sur son contenu, malgré tout ce qui est dit sur « l'association » du demandeur d'emploi.

=> Le commentaire de l'article 12 confirme cette lecture, évoquant l'obligation du demandeur d'emploi de collaborer au « plan d'action construit par le conseiller du Forem et auquel il est étroitement associé. ». Tout cela devrait être modifié.

La note au gouvernement (sans portée juridique) stipule par ailleurs :

« Concernant le respect des droits de la défense et l'organe d'appel accessible pour les demandeurs d'emploi sanctionnés, il convient de rappeler et de rassurer sur le fait que le conseiller de référence appliquera bien tout au long de l'accompagnement une démarche d'évaluation formative et constructive. Tous les chercheurs d'emploi pour lesquels l'accompagnement se déroule bien seront automatiquement évalués positivement et ne feront plus l'objet d'une évaluation par le « Service à gestion distincte » (SGD) contrôle. Cette évaluation ne deviendra formelle qu'au cas où le chercheur d'emploi ne respecterait pas ses engagements en matière de recherche d'emploi. Pour ceux-là, le dossier ne pourra être transmis au SGD contrôle qu'au terme d'un processus formalisé comprenant plusieurs étapes. Lorsque le/la chercheur.euse d'emploi ne collabore à l'accompagnement ou ne recherche de l'emploi, le conseiller le recevra ou le contactera pour déterminer quelles solutions peuvent être mises en place. Cet entretien fera l'objet d'un accord formel avec le/la chercheur.euse d'emploi. Si cet entretien n'est pas suivi d'actions concrètes, un nouveau contact/entretien aura lieu entre le conseiller et le/la chercheur.euse d'emploi au terme duquel un accord formel ultime sera établi. Ce n'est que si, au terme de cet accord formel, la collaboration ou la recherche d'emploi du/de la chercheur.euse d'emploi restent insuffisantes, que le dossier de ce/cette dernier.ère sera transmis au SGD contrôle, chargé de gérer les litiges.

Lorsqu'un dossier est transmis, le SGD contrôle analysera la recevabilité de la proposition d'évaluation négative qu'il a reçue et invitera, le cas échéant, le/la chercheur.euse d'emploi, à une audition à laquelle ce/cette dernier.ère pourra se faire accompagner par un accompagnateur syndical. Au terme de l'examen du dossier et de l'entretien avec le/la chercheur.euse d'emploi, le SGD contrôle prendra une décision d'évaluation positive ou négative de la disponibilité du/de la chercheur.euse d'emploi dont le dossier a été transmis.

Une demande de révision de la décision pourra être introduite par le/la chercheur.euse d'emploi au terme d'une procédure dont les modalités seront déterminées par le Gouvernement.

En conséquence, au regard du système explicité ci-dessus, la création d'une instance de recours supplémentaire n'apparaît pas nécessaire pour sécuriser davantage le/la chercheur.euse d'emploi.

En ce qui concerne les sanctions et la demande, du secteur de l'insertion, d'une clarification des critères d'évaluation débouchant sur une sanction pour les

chômeurs, il est important de rappeler qu'en cas d'évaluation négative, appliquée au terme du processus défini ci-avant, l'application des sanctions est réglée par le cadre normatif fédéral qui s'impose aux Régions. Celui-ci détermine qu'une sanction est appliquée lorsque le/la chercheur.euse d'emploi ne collabore pas ou ne recherche pas suffisamment un emploi. Aller au-delà de cette définition en fixant des règles générales applicables à tous les publics cibles concernés nuirait à l'objectif d'efficience et d'adaptation de l'accompagnement au profil des chercheur.euse.s d'emploi. En effet, et ces éléments sont de nature à répondre aux recommandations du secteur associatif, le projet de décret prévoit que l'évaluation tient compte du profil du/de la chercheur.euse d'emploi, de l'offre de services disponible, des opportunités offertes par le marché du travail et de la collaboration du/de la chercheur.euse d'emploi aux actions convenues dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solutions.

Par essence, si tou.te.s les chercheur.euse.s d'emploi devaient être évalué.e.s sur la base de critères précis fixés par la réglementation, l'évaluation ne pourrait tenir compte du profil, de l'offre disponible et des opportunités du marché du travail, et donc des spécificités des chercheur.euse.s d'emploi les plus éloigné.e.s. L'évaluation consisterait alors dans une application mécanique de critères qui ne tiennent pas compte de la situation propre au/à la chercheur.euse d'emploi, ce que le décret entend justement modifier et ce qui ne répondrait pas à ce que le secteur de l'insertion socioprofessionnelle recherche. »

=> Attention pas de présence physique garantie lors de la conclusion des « accords formels » et « accords formels ultimes »... et encore moins de possibilité de défense syndicale.

> Le commentaire de l'article 7 mentionne par ailleurs : « À tout moment du parcours, les modalités de prise en charge peuvent être modifiée, à l'initiative du FOREM ou à la demande du chercheur d'emploi, afin de privilégier un accompagnement en présentiel. ».

=> Ceci va un peu plus loin que ce qui est affirmé dans le texte même du décret à l'article 11. Cela mériterait d'être ajouté dans le texte du décret lui-même.

> Le commentaire de l'article 7 mentionne également : « Plus le degré de proximité du marché du travail et l'autonomie dans la recherche d'emploi du chercheur d'emploi sont faibles, plus son accompagnement est intense. »

=> C'est une idée qui revient concrètement à prévoir l'organisation d'un harcèlement des chômeurs âgés, peu qualifiés et de longue durée. Il faudrait au contraire leur foutre la paix au maximum tant qu'il n'y a pas de véritable perspectives à leur proposer. Cette mention devrait dès lors être retirée.

> Art. 9. « L'autonomie numérique, le positionnement métier du chercheur d'emploi et son degré de proximité du marché du travail sont objectivés dès son inscription.

Si cela s'avère pertinent ou si le chercheur d'emploi le sollicite, le FOREM réalise un bilan des compétences du chercheur d'emploi, obligatoire dans le chef de ce dernier, afin de définir valablement son positionnement métier et son degré de proximité du marché du travail. (...) »

=> Le demandeur d'emploi est donc bien non seulement dépossédé au profit du Forem la maîtrise de la manière dont il réalise sa recherche d'emploi (fixation du plan

d'action) mais également son « positionnement métier » et de l'évaluation de ses compétences (y compris au point de vue de son autonomie numérique).

=> Cet article devrait être profondément modifié pour rétablir la compétence du demandeur d'emploi pour fixer son « positionnement métier » et le modifier si et quand il le juge pertinent. Idem le Forem n'a pas à prétendre imposer au demandeur d'emploi un « bilan de compétences ». Une telle démarche doit rester volontaire. A tout le moins, le demandeur d'emploi devrait pouvoir bénéficier d'un accompagnement syndical ou autre s'il y a un conflit sur ce sujet et une Commission des litiges paritaire devrait pouvoir trancher le sujet.

> Art. 11. *« 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 numérique, objectivée et soutenue par le FOREM, un partenaire de l'accompagnement ou un tiers, permet un accompagnement à distance.*

Le FOREM assure un accompagnement en présentiel pour les chercheurs d'emploi dont l'autonomie numérique ne permet pas un accompagnement à distance ou lorsque le chercheur d'emploi nécessite ou sollicite un accompagnement en présentiel.

En fonction de l'autonomie numérique et des besoins du chercheur d'emploi, l'accompagnement peut être organisé pour partie en présentiel et pour partie à distance.

Sans préjudice de l'article 4 du décret du 27 mars 2014 relatif aux communications entre les usagers et les administrations publiques wallonnes, le FOREM privilégie la communication par voie digitale tout en garantissant aux chercheurs d'emploi qui n'y accèdent pas une communication par courrier. ».

=> Choix complètement aventureux et déshumanisant. Il faudrait inverser la logique, ou à tout le moins indiquer qu'à tout moment le demandeur d'emploi peut refuser toute forme d'accompagnement à distance et demander un accompagnement en présentiel équivalent (et que ce soit explicitement rappelé dans toutes les convocations du Forem). Idem, il convient de permettre à tout moment aux demandeurs d'emploi de refuser la communication digitale au profit d'une communication par courrier, même s'ils ont une adresse mail. En outre le fait de ne garantir que aux chômeurs « qui n'y accèdent pas » de pouvoir refuser les communication par courriel ne correspond pas aux termes du décret de 2014 invoqué.

> Art. 12. *« Le chercheur d'emploi inscrit au FOREM : 1° recherche de l'emploi et collabore, en tant qu'acteur à part entière, à la mise en œuvre de son accompagnement orienté coaching et solutions ; »*

=> Cette disposition est floue, car elle est présentée comme une obligation donnant lieu à sanction un devoir susceptible de sanction, sans que soit défini ce qu'est une « recherche d'emploi » ou une « collaboration » à son accompagnement. Il faudrait retirer ou préciser ces termes.

Cette disposition devrait tout simplement être supprimée du projet de décret, l'AR de 1991, et notamment ses articles 52bis et 58 prévoient déjà pour le maintien du droit aux allocations une « obligation de participer positivement et activement aux actions d'accompagnement » ainsi qu'une obligation de « rechercher lui-même activement un emploi ». On ne voit pas pourquoi cette obligation devrait être redoublée d'obligations similaires pour être inscrit comme demandeur d'emploi auprès du Forem (ce qui est une condition sine qua non pour le maintien des allocations). En outre l'AR de 1991 cadre la façon dont cette obligation doit être remplie et contrôlée, ce qui n'est pas le cas

de ce projet de décret. Or une interprétation très large peut être faite de ce qu'est un manque de « collaboration ». Cette mention devrait donc être retirée.

> Art 12 « 2° *informe le FOREM de toute modification des données qu'il lui a communiquées et à laquelle le FOREM ne peut avoir accès si les données ne sont pas mises à jour par le chercheur d'emploi;* »

=> Cette exigence est plus grande que celle émise par l'AR de 1991 qui se contente de mentionner (art 58) que le chômeur perd ses allocations lorsque son inscription en tant que demandeur d'emploi est radiée par le service de l'emploi régional parce qu'il n'a « pas averti ce service de son changement d'adresse ». La formulation ici retenue est plus large que celle de la législation fédérale, elle devrait être limitée à celle déjà fixée (changements d'adresse).

A tout le moins, il faudrait préciser plus précisément quelle non-transmission d'infos est susceptible de donner lieu à une sanction et à quel type de sanction en fonction de la faute.

> Art 12 « 3° se présente aux rendez-vous fixés, en présentiel ou à distance, à la date et à l'heure indiquées. »

=> Cet extension de l'obligation d'être présent à des rendez-vous à l'accompagnement réalisé à distance paraît catastrophique en terme de sanctions générées au titre du contrôle de la disponibilité passive. En outre rien n'est précisé sur les modalités de fixation de rendez-vous, le type de sanctions, etc. Tout est délégué au Forem et au gouvernement.

Ici encore cette formulation est plus large que celle de la législation fédérale (AR 1991), qui se contente de viser le demandeur d'emploi qui « ne s'est pas présenté à ce service [régional de l'emploi] quand il a été convoqué » (art 58). Il faudrait s'en tenir à cette formule et exclure explicitement les rendez-vous à distance (téléphone, teams, etc) de ce type de contrôle.

> Art 13 « (...) *L'employeur qui recourt aux services du FOREM, visés à l'alinéa 1^{er}, transmet au FOREM un retour d'informations sur les chercheurs d'emploi présélectionnés par ce dernier et qui ont répondu à l'offre d'emploi de l'employeur, qu'ils aient été embauchés ou non. Le retour d'informations porte sur l'engagement ou non du candidat qui s'est présenté à l'entretien d'embauche et sur les motifs et critères pour lesquels le candidat a ou n'a pas été retenu pour l'emploi à pourvoir. Ces informations sont uniquement destinées à l'amélioration de l'accompagnement des chercheurs d'emploi, à l'exclusion de l'évaluation de leur disponibilité active, et des réponses apportées aux besoins de recrutement des employeurs. (...)* ».

> Entre la première et la seconde lecture le commentaire de cet article est passé de (extrait) « Dès lors, il est indispensable que les entreprises passent par le FOREM pour diffuser leurs offres d'emploi, mais également renvoient des informations au FOREM sur les raisons pour lesquelles un candidat a ou n'a pu être retenu : ces informations sont de nature à permettre au FOREM de recalibrer son accompagnement. Elles ne peuvent, en aucun cas, causer un quelconque préjudice ni à l'entreprise ni au chercheur d'emploi accompagné. » (1^{er} lecture) à

"Le retour d'informations portant sur l'engagement ou non du candidat qui s'est présenté à un entretien d'embauche et sur les motifs et critères pour lesquels le candidat a ou non été retenu est destiné à l'amélioration de l'accompagnement du chercheur, à l'exclusion de l'évaluation de sa disponibilité. Il vise également

l'amélioration de l'offre de services en matière de présélection des services aux entreprises du FOREM. Les informations communiquées par l'entreprise ne peuvent, en outre et en aucun cas, causer un quelconque préjudice à celle-ci. » (2eme lecture).

=> Cette disposition cette disposition est très dangereuse et les dangers qu'elle représente pour les demandeurs d'emploi sont bien mis en lumière par la modification du commentaire entre la première et la seconde lecture, qui n'est pas le fait d'un hasard. Il vaudrait mieux que le retour d'information des employeurs soit prévu vers les demandeurs d'emplois eux-mêmes et non vers le Forem. C'est encore une forme de dépossession des demandeurs d'emploi et d'infantilisation par rapport au Forem. Mais surtout ça risque d'être catastrophique en terme de contrôles et de sanctions liées à la disponibilité passive. L'absence de prise en compte dans le cadre de l'évaluation n'étant garantie dans le décret qu'au regard du contrôle de la disponibilité active, qui n'est pourtant pas principalement concernée. Il est remarquable qu'en deuxième lecture le commentaire de cet article ait supprimé la mention ces selon laquelle les infos obtenues par ce biais ne peuvent « causer un quelconque préjudice » au demandeur d'emploi accompagné .

> Art 15 « § 3. *Si, lors de l'accompagnement orienté coaching et solutions, à la suite d'un processus formalisé dont les modalités sont déterminées par le Gouvernement, la disponibilité active du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement ne peut être évaluée positivement car il ne satisfait pas à son obligation de recherche active d'emploi visée à l'article 58, §1^{er}, alinéas 1^{er} et 2 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, le dossier du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement est transmis au service à gestion distincte, visé à l'article 35 du décret du 6 mai 1999.*

Le service à gestion distincte visé à l'article 35 du décret du 6 mai 1999 analyse le dossier et, après avoir entendu le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, dans le respect des droits de la défense, prend une décision d'évaluation et, en cas d'évaluation négative, décide des sanctions y afférentes, dans le respect des articles 58 à 58/11 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

En cas d'évaluation négative, le service à gestion distincte visé à l'article 35 du décret du 6 mai 1999 procède à une nouvelle évaluation de la disponibilité active du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, selon les modalités fixées par le Gouvernement. Lorsque le FOREM, dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solutions, remet un avis positif sur les efforts de recherche active d'emploi du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, durant la période d'évaluation se situant entre la décision d'évaluation négative et la nouvelle évaluation, le service à gestion distincte notifie une évaluation positive. En l'absence d'avis positif, le service à gestion distincte, après avoir entendu le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, dans le respect des droits de la défense, prend une décision d'évaluation et, en cas d'évaluation négative, décide des sanctions y afférentes, dans le respect des articles 58 à 58/11 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage (...) ».

> Le commentaire de l'art 15 précise (sans portée légale) :

« (...) Concernant le demandeur d'emploi inscrit obligatoirement, le conseiller évalue sa disponibilité active sur le marché du travail, à savoir ce qu'il met en œuvre, notamment dans le cadre de son accompagnement avec le FOREM, pour rechercher activement un emploi. S'il se trouve qu'après un suivi informel (au sens de non

formalisé dans le cadre d'une évaluation), le demandeur d'emploi n'a pas suffisamment collaboré à la mise en œuvre des actions convenues avec son conseiller ou qu'il n'a pas réalisé suffisamment de démarches de recherche d'emploi, un processus formalisé, dont les modalités seront déterminées par le Gouvernement est organisé par un conseiller de référence. Si au terme du processus formalisé, le conseiller constate que le chercheur d'emploi n'a pas respecté son plan d'action formalisé, il transmet son dossier au service à gestion distincte « contrôle », visé à l'article 35 du décret du 6 mai 1999.

Le service à gestion distincte « contrôle » analyse le dossier qui lui est transmis par le conseiller de référence et convoque le chercheur d'emploi à un entretien, dans le respect des droits de la défense. Il prend ensuite une décision d'évaluation de la disponibilité du chercheur d'emploi et, en cas d'évaluation négative, décide de la sanction y afférente.

En cas d'évaluation négative, une nouvelle évaluation du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement est effectuée par le service à gestion distincte, conformément au cadre normatif fédéral et dans les délais fixés par ce dernier. Cette nouvelle évaluation est assurée par le service à gestion distincte « contrôle » du FOREM. Cette évaluation porte sur la recherche active d'emploi du chercheur d'emploi, entre la date de l'évaluation négative et la date de la nouvelle évaluation. Si, pour cette période, le FOREM, dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solutions, remet un avis positif sur la disponibilité du chercheur d'emploi inscrit obligatoirement, le service à gestion distincte « contrôle » du FOREM notifie une évaluation positive à celui-ci. En l'absence d'avis positif, le service à gestion distincte « contrôle » analyse le dossier et convoque le chercheur d'emploi à un entretien, dans le respect des droits de la défense. Il prend ensuite une décision d'évaluation de la disponibilité du chercheur d'emploi et, en cas d'évaluation négative, décide de la sanction y afférente. (...) ».

=> Ceci devrait être modifié en fonction des observations déjà faites.

> Le commentaire de l'article 28 mentionne : « (...) Durant toute la durée de son parcours sur le marché du travail, l'usager peut accéder à ses données, soit via le compte qui lui a été créé lors de son enregistrement soit en s'adressant au FOREM. Le terme « accéder » doit s'entendre au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD), à savoir que toute personne peut demander si des données sont traitées à son sujet, quelles sont ces données et en demander une copie. (...) ».

=> Aucune mention n'est faite de ce droit dans le texte même du décret, rien n'est non plus mentionné quant à son organisation, à ce qu'il faut entendre par « ses données ». Les commentaires étant sans portée légale propre, ceci devrait être intégré dans le texte et développé.

> Art 41 : « (...) L'organisation et le fonctionnement de ce service garantissent son impartialité et son indépendance dans l'exercice des missions qui lui sont confiées à l'alinéa 1er. (...) Le demandeur d'emploi peut introduire une demande de révision de la décision d'évaluation qui le concerne, selon les modalités déterminées par le Gouvernement (...)».

=> L'impartialité oui, mais quid de « l'indépendance » du service de contrôle? Si cet article est adopté, le Comité de gestion pourra-t-il donner des instructions au service ? Qui va décider dans ce service ? La Directrice seule ? Ce n'est pas acceptable, cette mention de l'indépendance du service doit être supprimée. Par ailleurs, même après

l'adoption des arrêtés d'exécution, il y aura une grande marge de manœuvre pour interpréter la législation et la réglementation dans un sens plus ou moins favorable aux demandeurs d'emploi. La question de l'uniformité des critères appliqués par les différents évaluateurs se posera nécessairement ainsi que celle de l'application proportionnée en fonction de la situation de chaque demandeur d'emploi. S'agissant de droits essentiels pour les demandeurs d'emploi, il ne semble pas acceptable de laisser « le service contrôle » et sa direction édicter à eux seuls leur propre jurisprudence et fixer leurs propres critères. Cette instance devrait être paritaire et sa saisie devrait suspendre l'application de la décision. Il pourrait s'agir de la Commission des litiges déjà proposée ou d'une instance d'appel paritaire distincte.

> Le commentaire de l'article 15 précise : « Pour les demandeurs d'emploi inscrits obligatoirement, lorsque leur dossier est transmis au Service à gestion distincte au terme d'un processus formalisé (voir article 15), ce dernier examine la forme et le fond du dossier. Il vérifie notamment si les différentes étapes du suivi formalisé ont été respectées et si la personne est bien soumise au contrôle de la disponibilité active. Cet examen du respect des formes et de la procédure, que l'on peut appeler l'examen de la recevabilité du dossier, est complété par un examen portant sur le fond du dossier. Au niveau du fond, le Service à gestion distincte « contrôle » convoque le chercheur d'emploi obligatoirement inscrit à un entretien afin qu'il puisse faire valoir ses observations. Si le chercheur d'emploi obligatoirement inscrit préfère transmettre ses moyens de défense par écrit, il dispose également de cette possibilité. Au terme de l'entretien ou après avoir pris connaissance des observations du chercheur d'emploi, le Service à gestion distincte « contrôle » prend une décision d'évaluation de la disponibilité du demandeur d'emploi et, en cas d'évaluation négative, prend la sanction y afférente. Le Service à gestion distincte notifie la décision au chercheur d'emploi obligatoirement inscrit. (...) ».

=> Ce Service sera une sorte de « comité de la hache » qui se penchera sur un dossier entièrement instruit et lourdement motivé. Il semble évident que tel qu'il est prévu par le décret, l'accompagnement syndical interviendra trop tard devant ce comité. Le dossier sera ficelé et il sera très difficile de contester les propositions de sanctions. C'est déjà plus en amont qu'il faut prévoir une possibilité de défense syndicale. Comme déjà indiqué, il faudrait (outre le fait de prévoir une première possibilité de démarche de demande de révision de la décision contestée auprès du conseiller concerné) créer une chambre d'appel paritaire indépendante pour examiner les cas où cette première démarche n'a pas pu aboutir à lever la contestation, que sa saisie soit suspensive et qui puisse prendre en compte tout élément nouveau pertinent. Elle devrait pouvoir réexaminer entièrement la question qui lui est soumise, sans se limiter à l'examen de la conformité administrative de la décision contestée. L'existence de cette chambre d'appel devrait à la fois avoir garanti une certaine uniformité dans l'application de la réglementation, une impartialité dans les décisions rendues et avoir une action modératrice par rapport aux évaluateurs.

> Art. 55. « *L'accompagnement orienté coaching et solutions est évalué selon les modalités fixées par le contrat de gestion conclu entre le FOREM et le Gouvernement. Le contrat de gestion prévoit les indicateurs sur la base desquels l'évaluation est effectuée.* »

=> Il faudrait un processus d'évaluation de la mise en œuvre de la réforme beaucoup plus spécifique (pas simplement comme une partie du contrat de gestion) et beaucoup plus large dans ses intervenants (étude universitaire externe et publiée, enquête de

satisfaction publique auprès des demandeurs d'emplois, du personnel du Forem et des partenaires) : rapportage annuel statistique détaillé, recueil, suivi et publication des plaintes, transmission annuelle de l'ensemble des rapports et informations au CESE et au Parlement Wallon, etc

> Art 56 « *Le Gouvernement fixe l'entrée en vigueur du présent décret. L'entrée en vigueur, déterminée par le Gouvernement, peut s'opérer de manière différée et progressive, jusqu'au 31 décembre 2022, au plus tard.* » :

1° *par chapitre et, au sein d'un même chapitre, par article ;*

2° *par catégorie de chercheurs d'emploi. (...) ».*

=> Il serait plus pertinent de ne pas enfermer la mise en œuvre de la réforme par la fixation d'une date butoir, afin de pouvoir suffisamment prendre en compte l'expérience de sa mise en œuvre avant de vouloir en faire une application totale. Si une date butoir devait absolument être fixée, il semble qu'il serait au minimum plus pertinent de la fixer au 31 décembre 2024, afin d'éviter de devoir avancer à tout prix dans la mise en place de la réforme, même si celle-ci s'avère catastrophique sur le terrain et si les évaluations intermédiaires ne sont pas positives.

Annexe II

Démonstration par a + b + ... + v établissant que les demandes unanimes du CESE W n'ont quasi pas été prises en compte dans la version du décret adoptée en seconde lecture

Dans son avis 1446 du 14 septembre 2020, le CESE a unanimement marqué un avis favorable sur l'avant-projet de décret mais « moyennant la prise en compte des demandes et recommandations formulées ci-dessous (...)».

Suivent ici le rappel de ces demandes et une appréciation de leur prise/non-prise en compte. Nous avons limité notre examen aux remarques qui concernent directement les demandeurs d'emploi sans nous pencher sur les aspects relatifs à l'organisation des relations partenariales avec l'ISP, que nous ne sommes pas compétents pour apprécier. L'examen qui suit n'est pas fait selon l'ordre d'importance des points soulevés, mais suivant l'ordre adopté par l'avis du CESE.

L'examen des 22 points de demandes émises par le CESE effectué ci-dessous permet de répondre sans ambiguïté à la question : « Les demandes et recommandations émises par le CESE ont-elles substantiellement été prises en compte dans la version d'avant-projet adoptée en deuxième lecture ? ». La réponse est non, vingt-deux fois non.

a. Le CESE avait signalé qu'il insistait pour être « associé aux réflexions relatives aux arrêtés d'exécution en amont de leur adoption en première lecture »

=> La note au gouvernement se borne à mentionner que : « une présentation des orientations de l'avant-projet d'arrêté pourra, le cas échéant, être organisée avec le CESE-W avant le dépôt du texte en 1ère lecture au gouvernement wallon, et ce afin d'échanger avec les partenaires sociaux sur les différentes options proposées ». Comme déjà indiqué ailleurs, le fait de donner un aval au décret sans connaître les arrêtés d'application est particulièrement dangereux puisque cela cautionne le changement de structure de l'accompagnement sans savoir comment il sera organisé dans le détail. Il est en outre naïf de croire que ces arrêtés d'application donneront

pleinement droit aux attentes des organisations syndicales. Si ces questions essentielles ont été renvoyées aux arrêtés et si ces arrêtés n'ont pas été présentés parallèlement au projet de décret, c'est précisément pour faire miroiter des espoirs qui seront déçus, ne pas mettre en évidence les points qui poseront problème avant qu'il soit impossible de reculer, etc. Enfin, le patronat et la direction du Forem ne manqueront d'avoir également leurs attentes propres par rapport à ces arrêtés d'exécution. Si c'est leur point de vue qui a prédominé pour l'adoption du décret, on ne voit pas comment il n'en serait pas de même concernant les arrêtés d'application.

Quant aux demandes relatives à l'avant-projet de décret lui-même :

b. « 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, ...) ».

=> Pas de prise en compte réelle. Le modèle de l'extension et de l'intensification de l'accompagnement pourrait avoir un certain sens dans un contexte de marché de l'emploi où il y aurait une multiplicité d'offres d'emploi de qualité qui pourraient être accessibles aux demandeurs d'emploi et qui « n'attendent que des réponses de demandeurs d'emploi ». Cependant, la situation du marché de l'emploi wallon post-covid sera inverse, dès lors renforcer l'activation des demandeurs par le FOREM ne fera que multiplier, sous peine de sanctions, les demandes de recherche d'emplois qui n'existent pas sur le marché. Une prise en compte cohérente de ce contexte au point de vue du « nouveau modèle d'accompagnement » aurait été le report du projet de réforme. Tout au contraire, l'exposé des motifs continue à faire référence à la nécessité de la réforme pour porter le taux d'emploi wallon à 68,7 % en 2025 (soit +5 % par rapport à la situation pré-covid). C'est dire combien il est déphasé par rapport à l'évolution du marché de l'emploi.

L'adaptation prévue pour la mise en œuvre jusqu'en décembre 2022 évite le crash immédiat de la réforme mais ne prend pas en compte la remarque du CESE sur le fond. Idem, le renforcement annoncé des équipes du Forem (recrutement annoncé de 60 conseillers) tend à faire face à l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi à accompagner dans le contexte « post-covid », mais il n'y a aucun chiffrage précis et détaillé prévu du volume d'accompagnement généré d'ici décembre 2022 par les effets combinés de l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi et par la mise en œuvre de la réforme. Il n'y a donc pas vraiment de prise en compte des impacts de la crise sanitaire et économique.

c. « 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). »

=> Aucune évaluation précise de ces besoins n'a été donnée dans la note de la ministre, il n'y a donc *a fortiori* aucune vérification de leur concordance avec les moyens octroyés. Plus globalement, c'est l'ensemble de la concordance entre les objectifs fixés en termes d'accompagnement au moment de la mise en œuvre prévue de l'ensemble de la réforme (décembre 2022) avec les moyens humains prévus qui devrait être objectivée. A ce stade, il n'en est rien.

d. « Clarifier le phasage envisagé pour la mise en œuvre progressive de la réforme ».

=> Rien n'est clarifié puisque le gouvernement a une délégation totale concernant le phasage de la mise en place de la réforme (non seulement concernant les catégories de demandeurs d'emploi concernées mais même concernant l'application du décret selon ses différents articles ! Par ailleurs, quand au phasage de la mise en œuvre, si cette réforme devait être adoptée, il serait plus pertinent de ne prévoir son application intégrale qu'à l'horizon de décembre 2024. Cela permettrait de prendre en compte les évaluations intermédiaires ainsi que l'évolution du contexte réel du marché de l'emploi plutôt que de se fixer *a priori* un objectif d'application rapide, quels qu'en soient les dégâts pour les demandeurs d'emploi et pour le personnel du FOREM.

e. « 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. »

=> Aucun monitoring spécifique n'est prévu. Il n'y a pas de définition d'objectifs précis dans le décret, pas de ventilation d'indicateurs, aucun élargissement de l'évaluation, etc. Le projet se contente de renvoyer à une évaluation selon des modalités à fixer entre le Forem et le gouvernement dans le cadre du contrat de gestion. En particulier, il n'y pas de rapport distinct prévu qui serait transmis non seulement au gouvernement mais également au Parlement afin de favoriser une visibilité sur les effets de la réforme et d'éventuelles corrections de celle-ci.

f. « Préciser les objectifs de résultat attendus en matière d'insertion sur le marché du travail et être attentif aux choix des indicateurs retenus. »

=> Aucune précision n'est donnée en la matière. Tout au plus la note au gouvernement mentionne que ces objectifs et indicateurs seront fixés sur proposition du FOREM et du CESE.

g. « 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. »

=> Aucune précision ou garantie n'est donnée en la matière. Au contraire, l'exposé des motifs continue de mentionner la nécessité de « responsabiliser les conseillers et formateurs, les équipes et les managers à l'atteinte du double objectif commun à tous, à savoir : a. l'augmentation du nombre d'insertions de chercheur-euse-s d'emploi sur le marché du travail, b. et l'augmentation du nombre d'offres d'emploi satisfaites (...) ». Ce qui signifie clairement, si on s'en tient à ces critères quantitatifs, mettre la pression sur les conseillers pour « faire du chiffre », sans tenir compte de la qualité et du caractère durable des emplois, et donc de promouvoir les mises mises à l'emploi les plus « faciles » de ce point de vue : intérim, CDD, statuts précaires, etc. Le tout au détriment de la qualité des emplois et de l'insertion durable sur le marché du travail. La version adoptée en seconde lecture a ajouté cette précision dans l'exposé des motifs : « Si les indicateurs des formateurs et conseillers sectoriels cibleront clairement le nombre d'insertions 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, ...). ». Ce qui montre bien une intention inchangée à cet égard par rapport à la première lecture. Plus globalement, il faut noter que le décret ne part pas d'un *a priori* de confiance vis-à-vis

des conseillers quant au choix de la façon d'aider au mieux les demandeurs d'emplois et qu'elle vise à faire porter sur le personnel du Forem les « résultats » des demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent.

h. « 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. »

=> Aucune précision ou garantie n'est donnée en la matière. Au contraire, voir point précédent.

i. « 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 inexacts, droit à l'effacement. »

=> Certaines demandes de l'APD ont été prises en compte, mais globalement il n'y a pas de suite donnée aux demandes précises du CESE. L'avant-projet de décret ne prévoit pas réellement que l'accompagnement soit réalisé et que les droits des demandeurs d'emploi soient préservés même s'ils refusent de consentir à la communication ou au partage de données collectées, rien d'est prévu pour rendre les droits d'accès aux données, à leur rectification et effacement effectifs. L'ADP a notamment indiqué, dans le considérant 47 de son avis que « au vu de l'importance des échanges de données concernant les usagers qui seront réalisés par le Forem dans le cadre de l'accompagnement orienté coaching et solution et en raison des facilités d'accès que va générer l'automatisation de la gestion des dossiers des demandeurs d'emploi, l'Autorité considère qu'un droit d'accès électronique spécifique doit leur être consacré par l'avant-projet de décret. ». Rien n'a été prévu en ce sens, tout au plus a-t-il été ajouté en commentaire (et donc sans portée légale) de l'article 28 que « Durant toute la durée de son parcours sur le marché du travail, l'utilisateur peut accéder à ses données, soit via le compte qui lui a été créé lors de son enregistrement soit en s'adressant au FOREM. Le terme « accéder » doit s'entendre au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD), à savoir que toute personne peut demander si des données sont traitées à son sujet, quelles sont ces données et en demander une copie. ».

j. « Veiller à l'information correcte du demandeur d'emploi quant à l'exercice de ses différents droits en matière de gestion des données personnelles. »

=> Rien n'est prévu pour rendre ces droits effectifs. On peut songer qu'il y aura une petite case à cocher dans le cadre du processus informatique dans lequel le demandeur d'emploi reconnaîtra être parfaitement informé après avoir été renvoyé vers un texte peu lisible pour toute information, probablement dès le moment où il réalisera son inscription comme demandeur d'emploi et en tant qu'étape nécessaire pour être inscrit, sous peine de ne pas avoir accès aux allocations. Le fait que cette première inscription se fera en ligne et non présentiel est contradictoire avec la réalisation de ce droit.

k. « 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. »

=> Rien n'est prévu en la matière.

l. « 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 »

=> Concernant l'inscription l'article 4 prévoit seulement que, à sa demande, le demandeur d'emploi puisse bénéficier en présentiel d'une « assistance » et d'une « aide » pour s'inscrire. Mais il faudrait prévoir explicitement que les personnes physiques puissent se présenter auprès du Forem afin que celui-ci procède à leur inscription en tant qu'utilisateur et en tant que demandeur d'emploi. Sans quoi, cet article sera utilisé pour faire pression sur l'utilisateur afin qu'il réalise lui-même ces opérations, même s'il ne les maîtrise pas correctement ou si les outils digitaux ne lui paraissent pas un moyen de communication adapté. La note au gouvernement est explicite sur cette intention concernant la portée de l'assistance du Forem pour l'inscription prévue dans le décret : « il ne s'agit pas de faire à la place du/de la chercheur/chercheuse d'emploi, mais de faire avec lui/elle. ». Cela fait suite à une demande de la direction du Forem, qui ne souhaite pas qu'un droit soit reconnu aux demandeurs d'emploi à ce que le Forem réalise lui-même leur inscription, et ce en vue de pousser le demandeur d'emploi à utiliser la canal digital.

m. « 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. »

=> Aucune évaluation des besoins n'a été présentée ni aucune présentation des moyens prévus n'a été effectuée. Il n'y a donc *a fortiori* aucune garantie que les moyens correspondent aux besoins. Tout au plus le gouvernement mentionne-t-il qu'il « convient de rappeler les moyens additionnels consentis au FOREM dans le cadre des mesures de « déconfinement » et des mesures de « relance » du Gouvernement wallon, visant à permettre au FOREM de déployer le WIFI et de nouveaux équipements numériques (notamment des smart corners) dans l'ensemble des lieux d'accueil de ses publics cibles ».

n. « 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. »

=> Rien n'est précisé, tout est renvoyé à l'arrêté du gouvernement, qui lui-même pourra renvoyer au Forem. A cet égard l'APD a indiqué dans son avis que : « 17. Tout d'abord, la notion de degré de proximité sur le marché du travail mérite d'être objectivée. Afin d'assurer toute la prévisibilité requise aux traitements qui seront réalisés pour cette analyse, l'avant-projet de décret doit définir la notion de « score de proximité à l'emploi » ainsi qu'il ressort des informations complémentaires (détermination de la probabilité qu'un demandeur d'emploi soit à l'emploi pour une durée de 3 mois ininterrompus, dans un intervalle d'observation de 6 mois à partir de son inscription comme demandeur d'emploi) et préciser, ou déléguer au gouvernement wallon la tâche de le faire, sur base de quels critères objectifs un demandeur d'emploi est considéré comme plus ou moins proche du marché du travail (selon les informations complémentaires obtenues, cette qualification dépendra des études réalisées, des emplois précédents, de l'âge, du secteur d'activité, de la localisation,

...). Le commentaire de l'article 8 fait référence à un référentiel commun « RomeV3/ Compétent pour l'analyse et l'objectivation des compétences et du positionnement métier du chercheur d'emploi au départ de la définition de son profil ». Il convient également de reprendre cette référence dans l'avant-projet de décret et d'annexer ce document à l'avant-projet de décret voire d'en déléguer obligatoirement (et non potentiellement) la tâche au gouvernement wallon. ». Or cette précision n'est pas faite dans le texte du décret et reste optionnelle dans la délégation au gouvernement.

o. « Porter une attention particulière aux soft skills afin le cas échéant de soutenir les chercheurs d'emploi dans l'amélioration de ces compétences. »

=> Sujet non abordé.

p. « 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. ».

=> Une analyse d'impact sur l'utilisation des outils d'intelligence artificielle est demandée avant le passage en troisième lecture suite au rappel de cette obligation par l'APD. Il n'est pas explicitement prévu que cette évaluation sera prise en compte dans le cadre de la troisième lecture. Il sera à cet égard intéressant de voir si le gouvernement attendra l'avis de l'APD sur cette analyse d'impact pour adopter le projet de décret en troisième lecture.

q. « Réaffirmer le rôle du demandeur d'emploi comme acteur de son projet et garantir la coconstruction du parcours d'insertion ; »

=> Aucune garantie n'est donnée au demandeur d'emploi. Les formules qui renvoient à son rôle d'acteur sont vides de portée réglementaire ». Selon la note de la ministre au gouvernement : « la participation du/de la chercheur.euse d'emploi ne se décrète pas ». Au contraire, le rôle d'acteur du demandeur d'emploi reconnu par le décret n'est que dans l'exécution d'un rôle dans une pièce de théâtre dont le Forem est ultimement reconnu comme le seul auteur légitime, le metteur en scène et le juge de sa performance. Le commentaire de l'article 7 est explicite sur ce point : « Le conseiller FOREM reste toutefois le garant que le plan d'action est cohérent et correspond aux réalités du marché du travail. ». Le commentaire de l'article 12 confirme cette lecture, évoquant l'obligation du demandeur d'emploi de collaborer au « plan d'action construit par le conseiller du Forem et auquel il est étroitement associé. ». L'article 9 du décret va encore plus loin en indiquant que c'est au Forem qu'il revient de déterminer « objectivement » et « valablement » le positionnement métier du demandeur d'emploi, au besoin en imposant de façon obligatoire au demandeur d'emploi un bilan de compétences. Le demandeur d'emploi n'a donc aucune maîtrise ni sur la façon dont il devra réaliser ses efforts de recherche d'emploi ni même sur ses objectifs en termes de recherche d'emploi ou sur l'évaluation de ses compétences propres.

r. « 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. »

=> Cette demande, essentielle du point de vue des droits des demandeurs d'emploi, est rejetée sans ambiguïté. Comme déjà mentionné, le commentaire de l'article 7 est

explicite sur ce point : « Le conseiller FOREM reste toutefois le garant que le plan d'action est cohérent et correspond aux réalités du marché du travail. ». Le commentaire de l'article 12 confirme cette lecture, évoquant l'obligation du demandeur d'emploi de collaborer au « plan d'action construit par le conseiller du Forem et auquel il est étroitement associé. »

s. « 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. »

=> Le « cadrage » effectué est totalement insuffisant. Le projet de décret mentionne : « Ces informations sont uniquement destinées à l'amélioration de l'accompagnement des chercheurs d'emploi, à l'exclusion de l'évaluation de leur disponibilité active, et des réponses apportées aux besoins de recrutement des employeurs. ». Or c'est dans le cadre du contrôle de la disponibilité passive que cette collecte systématique d'informations posera un gros problème. La formulation est plus large dans le commentaire de l'article, mais il ne semble pas que celui-ci puisse inverser la portée de la précision « disponibilité active » dans le cadre du dispositif du décret lui-même. Il est remarquable de constater que la formulation du commentaire est en recul sur ce point par rapport à la première version qui stipulait que ces informations communiquées par l'entreprise ne peuvent « en aucun cas causer un quelconque préjudice à l'entreprise ni au chercheur d'emploi accompagné ». La version adoptée en seconde lecture (commentaire de l'article 13) stipule seulement que cette transmission d'informations ne peut « en aucun cas causer un quelconque préjudice à celle-ci [l'entreprise] », sans plus mentionner l'absence de préjudice pour le demandeur d'emploi, qui était mentionnée dans la version adoptée en première lecture. Plus globalement, c'est le demandeur d'emploi qui devrait être bénéficiaire d'un retour d'information des employeurs, et non le Forem. Cette disposition renforce son infantilisation par rapport au Forem et le pouvoir du Forem sur celui-ci.

t. « 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. »

=> Non mentionné. Ceci dit, vu les dangers pour les demandeurs d'emploi de ce type de retours, ce n'est pas une mauvaise chose que cette demande n'ait pas été suivie.

u. "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). »

=> ?

v. « 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. »

=> A peu près aucune balise concernant le contrôle de la disponibilité active n'est définie dans le texte du projet de décret. L'organisation du contrôle de la disponibilité active est renvoyée à l'arrêté du gouvernement. Quand au fait de « ne pas dénaturer la fonction du conseiller » aucune prise en compte n'est faite de cette demande. En

particulier les conseillers en charge de l'aide seront bien désormais chargés de l'évaluation de la disponibilité active. L'exposé des motifs mentionne bien que le projet organise une « évolution radicale du rôle de conseiller vers celui de coach ». Et à la lecture du décret, on comprend que le terme « coach » signifie en fait « contrôleur » de la disponibilité active. Notons que la possibilité de « défense syndicale » interviendra pour l'essentiel « trop tard » pour le demandeur d'emploi, c'est-à-dire seulement lorsque la contractualisation de son allocation aura été réalisée et lorsqu'un dossier à charge aura été constitué et transmis à la cellule de contrôle.

On arrête ici l'examen systématique des demandes du CESE, la fin de l'avis concernant plutôt l'ISP ou la gestion budgétaire du Forem. Par rapport aux demandes qui émanent du secteur de l'ISP, on peut constater qu'il y a eu une plus grande prise en compte de celles-ci que de celles qui visaient directement les demandeurs d'emploi, même si globalement le projet de décret renforce considérablement la subordination de l'ISP au Forem. Notons également qu'à la demande du banc patronal, le gouvernement a ajouté en seconde lecture que « Le gouvernement peut compléter les circonstances dans lesquelles l'inscription prend fin », ce qui est un recul par rapport à la première lecture du point de vue de l'accès aux allocations des demandeurs d'emploi (les dispositions relatives au maintien de cette inscription étant à peu près le seul élément positif de ce projet de décret par rapport aux demandeurs d'emploi).