



La Cour des comptes n'est pas tendre avec le Forem

Certaines et certains ont sans doute repéré l'information :¹ le rapport de la Cour des comptes² concernant la mise au travail des demandeurs d'emploi a été rendu public il y a quelques semaines.

En première analyse, on pourrait penser que ce travail ne concerne pas les ALE, lesquelles ne sont d'ailleurs jamais citées. Ce serait, à mon sens, commettre une erreur tant les constats et les recommandations de la Cour nous éclairent un peu plus sur les objectifs à moyen terme de l'administration chargée d'exercer sa tutelle sur nos ASBL.

Éléments généraux

De la lecture du rapport, je ressors avec l'impression que l'institution d'audit fédérale met en avant trois éléments dysfonctionnels au sein de l'administration wallonne :

- 1° une résistance interne aux mécanismes de contrôle ;
- 2° des systèmes informatiques obsolètes ;
- 3° une méconnaissance, faute d'outils standardisés, des réalités du marché du travail wallon.

Le résultat est un dossier unique... pas du tout unique et une liste de métiers en pénurie moins porteurs que ce que l'on voudrait croire.

Contexte

Mais reprenons, si vous le voulez bien, au début.

L'audit proprement dit s'est terminé au premier semestre 2019, le second servant à permettre à l'administration - et à la nouvelle ministre de l'Emploi - de répondre aux conclusions provisoires.

¹ Voir notamment : A. Clevers, le rapport qui carbonise le Forem, in La Libre Belgique du 29/05/2020 <https://www.lalibre.be/belgique/judiciaire/le-rapport-qui-carbonise-le-forem-5ed152b79978e24cfc12eff6>

² La mise au travail des demandeurs d'emploi par le Forem, rapport de la Cour des comptes transmis au Parlement wallon, Bruxelles, mars 2020, <https://www.ccrek.be/FR/Publications/Fiche.html?id=15b72850-a809-4ce1-8076-33295991f52b>



Pour information, il y a approximativement 200 000 demandeurs d'emploi en Wallonie et, théoriquement, 600 conseillers en charge de ces derniers au Forem³, soit un ratio de 333 DE/conseiller, plus vraisemblablement 400 DE/conseiller. Finalement, un conseiller peut, théoriquement, consacrer 5 heures par an et par DE à l'accompagnement.

Dans sa réponse, la ministre de l'Emploi wallon, Madame Morreale, est bien consciente de ce problème et met en avant la nécessité d'augmenter le recours aux outils numériques et à l'automatisation des procédures afin de dégager du temps pour se consacrer aux DE combinant les difficultés d'intégration sur le marché du travail sans laisser les autres sur le côté pour la cause.

Par ailleurs, la Cour des comptes estime qu'il y a, en moyenne, 9 DE par offre d'emploi - répertoriée par le Forem - et ce sans tenir compte des qualifications réelles des dits DE.

On ajoutera à ce tableau déjà peu enthousiasmant que 46 % des DE wallons n'ont pas obtenu leur CESS⁴.

Le Forem et ses partenaires

Mais ce qui nous intéresse ici, c'est ce que l'audit nous dit de la gestion quotidienne du Forem à la lecture des deux récentes conventions que ce dernier veut nous faire signer.

La problématique de la numérisation de l'offre par le Forem se confond avec la mise en place d'un dossier unique, c'est-à-dire, au fond, d'une base de données centralisée où se trouverait l'information nécessaire au traitement automatisé des demandes. Un traitement qui aboutirait soit sur une série d'actions à mettre en œuvre de façon autonome par le DE, soit à sa prise en charge par les conseillers référents et/ou les assistants sociaux selon les difficultés détectées.

« L'efficacité d'un tel dispositif nécessite toutefois une coordination parfaite et la communication de toutes les informations pertinentes entre les intervenants, ce qui n'est pas le cas actuellement. Les opérateurs prestataires externes du Forem n'ont pas accès au dossier électronique du demandeur d'emploi et le retour d'informations vers les conseillers est lacunaire, parfois même inexistant. Le conseiller référent est le plus souvent obligé d'interroger le demandeur d'emploi sur le déroulement d'une action d'insertion ou de formation⁵, » comme le note la Cour.

Dans sa réponse, le Forem précise qu'il est conscient que ses demandes de retour d'information suscitent une résistance de la part des opérateurs de formations (Cisp⁶, Mire⁷, Saace⁸). Il précise, avec un certain optimisme, que « dans les phases ultérieures du projet d'interopérabilité du dossier

³P.W. — C.R.A.C. N° 135 (2019-2020) – mardi 16 juin 2020 – question de M. Disabato.

⁴CC, p. 18

⁵CC, p. 29

⁶Centres d'insertions socioprofessionnelles

⁷Missions régionales pour l'emploi

⁸Services d'accompagnement à l'autocréation d'emploi



unique du demandeur d'emploi, les opérateurs pourront directement alimenter le dossier unique de ceux qui leur ont été adressés⁹. »

Cependant, la cour relève aussi que les problèmes de coordination se posent entre services du Forem.

Ainsi des centres de formation du Forem où « les formateurs considèrent que l'adressage est de mauvaise qualité, tandis que les conseillers estiment que les seuils d'entrée en formation sont trop élevés ou que les formateurs ne s'inscrivent pas suffisamment dans une perspective d'insertion des demandeurs d'emploi. Le manque de communication et de coordination entre les services ne permet pas de résoudre ce problème¹⁰. »

La Cour préconise¹¹ de conditionner le financement des partenaires à leur bonne volonté dans la transmission d'informations. Et là, notre oreille devrait se dresser, car l'emploi de l'expression « partenaire » renvoie au champ lexical du Forem lorsqu'il évoque les ALE en sachant que ces dernières, surtout celles dotées d'une section TS, sont peu sensibles au très modeste financement des frais administratifs.

On note, par ailleurs, que la multiplication des outils informatiques et leur obsolescence sont telles que la Cour s'autorise à parler de « lacunes par rapport à un rôle que le Forem entend déjà jouer sur le marché de l'emploi. ¹²»

Par ailleurs, le rapport révèle que l'application vue du dossier unique (VDU), non seulement n'apporte aucune réponse aux lacunes relevées, mais suscite la méfiance des conseillers référents qui avaient bien noté qu'elle serait accessible aux évaluateurs du service disponibilité.

Le Forem et le RGPD, une application variable.

La cour s'est également penchée sur le respect du RGPD par le Forem.

Le lecteur attentif se souviendra que l'administration s'est inquiétée de cette problématique peu après la régionalisation et a imposé une convention aux ALE où elle s'octroie le rôle de maître d'œuvre sur l'ensemble des données recueillies (y compris donc celles concernant les bénéficiaires privés des services). Elle en a profité pour imposer toutes les contraintes de sécurité aux ALE.

La PAW a fortement contesté cette interprétation de la législation par une administration qui n'est même pas à l'origine des informations concernant les DE puisque les listes proviennent toujours de l'Onem, le Forem agissant comme un intermédiaire. On se souviendra d'ailleurs que cette interprétation est à l'opposé de l'avis rendu par l'administration fédérale, avant la régionalisation, sur cette même problématique.

⁹ CC, p.29

¹⁰ Id., p.30

¹¹ Ibid.

¹² Id. p. 31



Mais la Cour est allée plus loin et remarque :

« Un tirage aléatoire de dossiers a néanmoins fait apparaître que les données des demandeurs d'emploi sont conservées pour une durée supérieure à dix ans, en méconnaissance de la politique interne de conservation des données et de la législation sur la protection de la vie privée. [...] En outre, des données postérieures à la radiation, telles que le domicile et l'employeur actuel, collectés par l'intermédiaire de liaisons avec des sources authentiques, sont librement accessibles dans la VDU. ¹³»

Bref, la Cour conclut en recommandant « de prendre les mesures idoines pour se conformer à la législation sur la protection de la vie privée. ¹⁴»

L'accompagnement adapté en question

Concernant la fonction de conseiller référent, au-delà des remarques faisant valoir un système peu efficace, la Cour constate que ces derniers « exercent de fait une mission de contrôle puisqu'ils sont tenus de consigner la non-réalisation d'actions prévues dans le plan. »

Ce fameux plan qu'intègre l'accompagnement adapté, fut présenté aux présidents et représentants d'ALE lors d'une mémorable soirée namuroise.

Cette lecture est d'ailleurs formulée telle quelle par le Forem dans sa réponse aux conclusions de la cour :

« En réponse à cette conclusion générale, le Forem fait valoir que les recommandations de la Cour rejoignent ses préoccupations et viennent renforcer un ensemble d'initiatives prises durant les deux dernières années. Ainsi, le comité de direction a, le 10 septembre 2019, proposé au comité de gestion et au gouvernement wallon une transformation profonde du concept, de la mission, des processus, moyen et outil de prise en charge et d'accompagnement intensif des demandeurs d'emploi dans un programme renommé "accompagnement adapté", qui devrait permettre au Forem de satisfaire à la majorité (16) des recommandations de la Cour. »

Le rapport se termine avec deux annexes intéressantes pour notre propos : l'accompagnement adapté expliqué par le Forem et la réponse de la ministre de l'Emploi.

J'ai relevé ces deux paragraphes, lourds de sens, dans l'explication du Forem :

« Par ailleurs, concernant les problèmes de cohérence des parcours d'insertion, le Forem estime qu'une véritable régulation est à mettre en œuvre. Celle-ci passe notamment par l'adoption d'un cadre juridique attribuant explicitement un rôle de régisseur au Forem et fixant les relations entre celui-ci et les opérateurs.

¹³ CC p. 36

¹⁴ Id. p. 37



[...]

Un autre élément constitutif de l'accompagnement adapté intégrera un suivi permanent des actions convenues avec les demandeurs d'emploi, de leur mise en œuvre et des efforts accomplis. C'est le conseiller qui évaluera, dans un cadre objectif, l'activation du demandeur d'emploi et, s'il échet, après avertissements, qui décidera de transmettre le dossier au service de contrôle pour suivi (recevabilité, audition, sanction, etc.).

[...]

Une révision fondamentale du décret accompagnement est également prévue ainsi que d'autres ajustements d'ordre légistique, pour acter et cadrer le nouveau périmètre d'actions et de responsabilité du service de contrôle.¹⁵ »

En conclusion

Les mois qui viennent verront donc une intense activité légistique dans le chef du Forem et je crains que ce dernier ne ressuscite les projets de décret et d'arrêté, légèrement toilettés, qui avaient été déposés par le gouvernement précédant avant sa chute.

On se souviendra que ces projets créaient le principe d'un agrément à durée déterminée pour les ALE et imposaient la disparition forcée des sections titre-service.

Nous nous rassurerons en prenant note, que le courrier de la ministre Morreale s'engage à ce que le FOREM organise ses relations avec ses partenaires en co-construction et confiances mutuelles... deux approches qui ont jusqu'ici manqué entre les ALE et leur administration de tutelle.

Nous ne doutons pas, qu'armé d'une telle philosophie, la ministre de l'Emploi saura nous accorder l'entrevue que nous sollicitons depuis son entrée en fonction et qui permettra, justement, un premier pas dans la mise en place de cette relation de confiance que la PAW appelle de ses vœux depuis la régionalisation.

Jean-Michel Lovinfosse

¹⁵ CC, p. 67-68