



AVIS A.1041

**SUR L'AVANT-PROJET DE DECRET RELATIF A  
L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE DES DEMANDEURS D'EMPLOI  
ET AU DISPOSITIF DE COOPERATION POUR L'INSERTION**

**Adopté par le Bureau du CESRW le 6 juin 2011**

Doc.2011/A.1041

<b>Table des matières</b>
---------------------------

RETROACTES	P.3
EXPOSE DU DOSSIER	P.4
AVIS	P.5
1. Considérations générales	p.5
1.1. Appréciation générale	p.5
1.2. Les incertitudes quant à la concrétisation du dispositif	p.5
1.3. Place des interlocuteurs sociaux et de la concertation sociale	p.6
2. Les bénéficiaires du dispositif	p.6
2.1. Les groupes-cibles	p.6
2.2. Les engagements des demandeurs d'emploi	p.7
3. Le dispositif de coopération	p.7
3.1. Les modes de collaboration entre l'Office et les opérateurs	p.7
3.2. La visibilité des offres d'emploi et la coordination des démarches vis-à-vis des entreprises	p.8
3.3. La charge de travail supplémentaire pour les opérateurs	p.9
4. Les entreprises (via les organisations sectorielles)	p.9
5. La Commission des opérateurs	p.9
5.1. Les missions de la Commission	p.9
5.2. La composition de la Commission	p.10
5.3. Le périmètre des opérateurs de formation et d'insertion	p.10
5.4. La tenue de réunions conjointes avec le Comité de Gestion du FOREM	p.11
5.5. La représentation sous-régionale	p.11
6. Les évaluations	p.11
7. La gestion des plaintes	p.12
7.1. Mécontentement d'un DE face au FOREm ou à un opérateur	p.12
7.2. Pratique d'écoute et de participation	p.12
7.3. Différend entre le FOREm et un opérateur	p.12
8. Autres remarques	p.12

## Rétroactes

Le 18 juin 2010, le Gouvernement wallon a adopté une note d'orientation relative au futur avant-projet de décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et la coopération pour l'insertion. Il a chargé le Ministre de l'Emploi et de la Formation de consulter la Commission consultative du DIISP « *sur les modalités de mise en œuvre de ces orientations* ». Le CESRW n'était pas consulté.

Le 5 juillet 2010, le CESRW a écrit au Ministre A. ANTOINE, afin de réaffirmer le rôle central du Conseil dans la tenue des débats et l'organisation de la concertation sur un dossier tel que l'accompagnement individualisé et la coopération pour l'insertion. Dans cette optique, il demandait à rencontrer le Ministre afin qu'une concertation ait lieu sur les orientations de la note et leur mise en œuvre.

Le 1<sup>er</sup> décembre 2010, en réponse à cette demande, M. MATTART, chef de cabinet du Ministre A. ANTOINE a présenté le contenu de la Note d'orientation devant la Commission EFE. Il a été convenu :

- d'entendre une présentation de l'avant-projet de décret, avant son passage en première lecture, permettant le cas échéant de prendre en considération les premières remarques et interrogations des interlocuteurs sociaux ;
- de procéder à la consultation officielle du CESRW entre la première et la seconde lecture.

Lors de la réunion de la Commission EFE du 16 février 2011, le cabinet du Ministre A. ANTOINE a présenté les grandes lignes de l'avant-projet de décret. Il a souhaité obtenir de manière informelle, avant le passage en 1<sup>ère</sup> lecture, l'avis du CESRW sur trois questions particulières, communiquées le 16 mars.

Le 13 avril 2011, le CESRW a adressé au Ministre A. ANTOINE les réponses des interlocuteurs sociaux wallons aux questions soulevées par le cabinet.

Le 28 avril 2011, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion. Il a chargé le Ministre de consulter le CESRW ainsi que le Comité de gestion du FOREm et la Commission consultative régionale du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle.

Le 6 mai 2011, le Ministre A. ANTOINE a sollicité l'avis du CESRW dans un délai de 35 jours.

## Exposé du dossier

L'avant-projet de décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et la coopération pour l'insertion, adopté le 28 avril 2011 en première lecture par le Gouvernement wallon, définit l'« accompagnement individualisé » comme « *le processus régional de soutien et de suivi personnalisé du demandeur d'emploi par un conseiller référent de l'Office, en vue de l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi sur le marché du travail* ».

Il établit les étapes du processus qui fait interagir trois acteurs : le demandeur d'emploi bénéficiaire de la mesure, l'Office, par l'intermédiaire de ses conseillers référents, et les opérateurs liés par un contrat de coopération.

Les **bénéficiaires** sont les demandeurs d'emploi inoccupés, non soumis à l'obligation scolaire, inscrits ou réinscrits à l'Office et appartenant à un groupe-cible défini par le Gouvernement.

Le **dispositif de coopération** définit les principes et modalités de collaboration entre l'Office et les opérateurs. L'objectif est d'articuler et de coordonner leurs actions afin d'assurer la bonne mise en œuvre de l'accompagnement et d'assurer l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi.

En vue de cette coopération, des **contrats de coopération** définissant sur le plan opérationnel, les principes et modalités de collaboration sont conclus entre l'Office et les opérateurs. De plus, une **charte** garantissant le respect des **règles déontologiques** dans la communication et la collaboration entre les différents acteurs sera élaborée et reprise dans chaque contrat de coopération.

L'**Office** est chargé du pilotage et de la mise en œuvre de l'accompagnement individualisé, à travers :

- l'action des conseillers référents de l'Office,
- la conclusion des contrats de coopération avec les opérateurs.

Les **opérateurs** sont les personnes ou organismes, relevant des secteurs public ou privé, marchand ou non marchand, assurant des prestations contribuant directement ou indirectement à l'insertion des demandeurs d'emploi et ayant conclu un contrat de coopération.

Le projet confie également un rôle aux **organisations sectorielles**, qui contribuent à l'accompagnement individualisé, notamment par le biais des **conventions sectorielles** conclues avec le Gouvernement.

Une **Commission des opérateurs**, essentiellement composée de représentants de l'Office et des opérateurs, est créée.

Enfin, le projet de décret prévoit différentes dispositions en matière d'évaluation et de gestion des plaintes.

Avis
------

## 1. CONSIDERATIONS GENERALES

---

### 1.1. Appréciation générale

Sous réserve de la prise en compte des remarques essentielles formulées dans son avis, en particulier concernant les incertitudes sur les éléments opérationnels de mise en œuvre et la place de la concertation sociale, le CESRW est globalement satisfait des principes proposés par le projet de décret, intégrant une série de remarques formulées au Ministre en amont de la première lecture du texte et en conformité avec les enjeux, stratégies et priorités dégagées par les interlocuteurs sociaux dans le cadre des négociations relatives au contrat de gestion 2011-2015 du FOREm.

Le Conseil relève que les principaux axes de concrétisation du dispositif nécessiteront de poser des choix relevant de la responsabilité politique du Gouvernement et du Parlement wallons (choix budgétaires, définition des groupes-cibles, caractère coercitif du dispositif, etc.).

### 1.2. Les incertitudes quant à la concrétisation du dispositif

Le CESRW souligne l'importance des pouvoirs délégués au Gouvernement wallon. Si ces habilitations se justifient évidemment en ce qui concerne les conditions opérationnelles de mise en œuvre du décret, le CESRW regrette que leur ampleur ne permette pas d'avoir une vision précise sur le dispositif en projet, par exemple sur la composition des groupes-cibles ou sur les principes et modalités de la coopération entre l'Office et les opérateurs, et provoque de réelles incertitudes quant à la concrétisation du décret.

En effet, de nombreux éléments du décret font l'objet de larges habilitations au Gouvernement et seront dès lors précisés dans les arrêtés d'exécution, entre autres :

- les groupes-cibles,
- la date à laquelle ou à partir de laquelle toute inscription ou réinscription auprès de l'Office entraîne l'appartenance au groupe-cible concerné,
- les modalités procédurales minimales relatives au bilan et le contenu minimal du bilan,
- les principes et modalités de fonctionnement des plateformes d'information et d'orientation sur le marché de l'emploi et de la formation,
- le contenu minimal ainsi que les principes généraux d'élaboration et d'adaptation du plan d'actions,
- la durée minimale d'une mise à l'emploi clôturant l'accompagnement individualisé,
- la durée maximale de l'accompagnement individualisé,
- les modalités procédurales de l'accompagnement individualisé, en ce compris le début du processus,
- les conditions et les modalités de suspension de la procédure de l'accompagnement individualisé,
- les modalités et les conditions d'octroi d'un avantage ou défraiement à certains demandeurs d'emploi dans le cadre de la réalisation de leur plan d'actions,
- le contenu minimum du contrat de coopération,
- les engagements du demandeur d'emploi,
- les engagements de l'Office et leurs modalités d'exécution,
- les engagements des opérateurs et leurs modalités d'exécution,

- l'attribution de missions supplémentaires à la Commission des opérateurs, notamment sur les politiques de l'emploi et de la formation professionnelle impliquant une nécessaire interaction entre l'Office et les opérateurs,
- les conditions de nomination ou de désignation des membres et les modalités de fonctionnement de la Commission des opérateurs,
- le contenu minimum et les modalités de communication des rapports d'évaluation,
- la date d'entrée en vigueur du présent décret.

Les interlocuteurs sociaux wallons rappellent ici leur demande maintes fois répétée relative à l'application du **principe de concomitance**, impliquant de promulguer simultanément l'ensemble des normes constituant un dispositif juridique.

### 1.3. Place des interlocuteurs sociaux et de la concertation sociale

#### Dans l'élaboration du dispositif

Le CESRW insiste pour que le Gouvernement wallon assure une **concertation soutenue et structurée avec les interlocuteurs sociaux wallons**, au travers du CESRW, sur les éléments de mise en œuvre du projet de décret. En particulier, il demande à être **consulté sur les arrêtés d'exécution** et, le cas échéant, à être informé de toute autre décision gouvernementale relative à la mise en œuvre du futur décret.

#### Dans la mise en œuvre du dispositif

Le CESRW tient à souligner le **rôle politique** devant être joué par les interlocuteurs sociaux, via le CESRW dans son rôle en matière de concertation sociale et via le **Comité de gestion de l'Office** dans son rôle stratégique et opérationnel.

Dans le respect de ces principes, la Commission des opérateurs prévue par le projet de décret doit être un organe consultatif, lieu d'avis et d'échange entre les partenaires et ne doit ni être une instance de concertation ni jouer un rôle opérationnel. Pour le Conseil, le projet de décret doit impérativement être revu sur cette question, comme exposé au point 5.1.

## 2. LES BENEFICIAIRES DU DISPOSITIF

---

### 2.1. Les groupes-cibles

Le CESRW souligne le caractère essentiel de la définition des groupes-cibles, déléguée au Gouvernement wallon. Il note que les commentaires des articles mettent en avant « *la volonté de permettre à un maximum de demandeurs d'emploi* » de bénéficier du dispositif « *en équilibrant les politiques préventives visant à éviter l'enlisement dans le chômage et les politiques curatives concernant les personnes les plus éloignées du marché du travail* ».

Le Conseil relève que plusieurs publics apparaissent à ce stade ciblés prioritairement par le dispositif d'accompagnement individualisé (cf. projet de contrat de gestion du FOREM + présentation du projet de décret par le cabinet ANTOINE), notamment les jeunes à la sortie des études et les travailleurs victimes d'un licenciement collectif pris en charge dans les plateformes et cellules de reconversion.

Le CESRW s'interroge sur la capacité d'accompagnement du nouveau dispositif, au regard du nombre de demandeurs d'emploi wallons susceptibles d'en bénéficier. Il attire en particulier l'attention sur les publics les plus éloignés du marché du travail, notamment les anciens bénéficiaires prioritaires du dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle.

Il invite dès lors le Gouvernement wallon à garantir une capacité d'accueil, de services et d'accompagnement adéquats pour les publics situés en dehors des groupes-cibles de l'accompagnement individualisé, et ce dans la perspective qu'à terme les demandeurs d'emploi concernés puissent également bénéficier de ce dispositif.

## 2.2. Les engagements des demandeurs d'emploi

En ce qui concerne les engagements du public bénéficiaire, le CESRW relève que le projet de décret, dans l'utilisation des termes « *le demandeur d'emploi doit...* » (art.13), laisse supposer un caractère coercitif lié au dispositif, ce qui soulève de nombreuses questions.

D'une part, le CESRW invite à préciser la portée obligatoire ou non du dispositif wallon d'accompagnement individualisé et l'impact du non-respect éventuel par le demandeur d'emploi des engagements qui lui incombent. En l'absence des modalités concrètes de mise en œuvre du décret, aucune visibilité n'est apportée à ce stade sur ces éléments pourtant essentiels.

D'autre part, le Conseil demande au Gouvernement de clarifier l'articulation du dispositif wallon avec la vérification par l'ONEM des conditions d'octroi des allocations de chômage, en particulier le dispositif d'« activation du comportement de recherche d'emploi » en vigueur dans le cadre de l'accord de coopération du 30 avril 2004 relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs.

Le Conseil ajoute qu'il convient, pour le Gouvernement, d'assurer la plus grande transparence sur ces questions. Il souligne particulièrement la nécessité d'apporter aux demandeurs d'emploi une information claire et détaillée sur leurs droits et obligations, en ce compris la marge de manœuvre des demandeurs d'emploi et de l'Office, de même que sur les conséquences y afférentes.

## 3. LE DISPOSITIF DE COOPERATION

---

### 3.1. Les modes de collaboration entre l'Office et les opérateurs

Pour le CESRW, le dispositif de coopération entre l'Office et chaque opérateur devra garantir la bonne mise en œuvre de l'accompagnement individualisé, sur base de principes et de modalités clairs. Il importe d'établir, notamment en fonction des actions requises et des publics concernés, le **mode de collaboration le plus pertinent, qu'il s'agisse de marché public, de partenariat ou de décision de subventionnement**. Cette approche, tout en répondant aux soucis de transparence, d'efficacité et d'égalité entre les acteurs, doit tenir compte, dans les choix opérés, des missions de service public de l'Office et de la protection de l'intérêt général.

En outre, le CESRW relève que le projet de décret, dans l'utilisation des termes « *l'opérateur (...) est tenu de...* » (art.15), laisse entendre le caractère obligatoire du dispositif pour les acteurs ayant conclu un contrat de coopération. Quid en cas de non respect par l'opérateur de certains engagements ? Quid en amont si un opérateur refuse de conclure un contrat de coopération avec l'Office ? De la même manière qu'en ce qui concerne les engagements du public bénéficiaire, le CESRW invite à apporter les précisions nécessaires sur ces points.

Enfin, le Conseil estime indispensable de préciser les termes « *une priorisation de l'accès aux prestations des opérateurs* » (art.3) et « *favoriser l'accessibilité de son offre de prestations aux demandeurs d'emploi référés par le conseiller référent* » (art.15, 3°), et ce en cohérence avec les réponses apportées en ce qui concerne les modes de collaboration entre l'Office et les opérateurs. A tout le moins, en cas de « réservations » de places pour les publics référés chez les opérateurs, les modalités concrètes de mise en œuvre et les possibilités de rectifications (ex. engorgement *vs* réservation inutilisée) devront être clairement établies dans le contrat de coopération.

### 3.2. La visibilité des offres d'emploi et la coordination des démarches vis-à-vis des entreprises

Le CESRW plaide pour la plus grande transparence sur le marché du travail et considère dès lors que la **maximisation des offres d'emploi passant par le FOREm**, quels que soient les opérateurs ou acteurs desquels ces offres émanent, doit être un **objectif transversal**, afin d'assurer au service public la vision la plus large sur le marché du travail, condition préalable à la mise en œuvre des politiques d'insertion et à la réponse aux besoins des demandeurs d'emploi, travailleurs et employeurs.

Il constate que le projet de décret n'engage pas formellement les opérateurs sur cette voie. Il rappelle sa proposition formulée au Ministre de **renforcer le rôle centralisateur du FOREm**, notamment comme plate-forme de diffusion des offres d'emploi. Il invite dès lors à modifier le projet de décret afin de doter l'Office des moyens et informations lui permettant de remplir ce rôle.

Par ailleurs, le projet de décret prévoit que la coopération entre l'Office et les opérateurs porte notamment sur la **coordination des démarches et actions vis-à-vis des entreprises**. Le CESRW partage cet objectif, afin de renforcer la cohérence des actions menées, d'améliorer l'intermédiation entre l'offre et la demande et de réduire le nombre des sollicitations auprès des entreprises.

Le CESRW insiste toutefois sur la nécessité de trouver le **bon équilibre** entre le rôle d'organisation, de coordination ou de centralisation du FOREm et **l'autonomie des opérateurs** dans l'exercice de leurs missions. Il attire aussi l'attention sur la problématique des critères d'évaluation auxquels sont soumis certains opérateurs, comme les Missions régionales pour l'emploi.

Le mécanisme de transparence mis en place au niveau des offres d'emploi ainsi que la coordination des démarches pourrait avoir un impact sur les taux d'insertion réalisés par les opérateurs. Il convient dès lors d'organiser ces nouvelles collaborations au travers des textes décrets et réglementaires des partenaires concernés, tout en assurant les articulations adéquates avec les obligations de résultats imposées à certains opérateurs.



### 3.3. La charge de travail supplémentaire pour les opérateurs

Le CESRW note qu'une série d'actions et d'engagements à charge des opérateurs sont susceptibles d'induire un accroissement de leur charge de travail, administratif notamment. Il invite dès lors à examiner précisément les modalités opérationnelles de mise en œuvre du dispositif et leur impact en termes de charge de travail.

## 4. LES ENTREPRISES (VIA LES ORGANISATIONS SECTORIELLES)

---

Le CESRW considère que l'**implication des entreprises** est indispensable à la réussite du dispositif. Afin de favoriser l'objectif primordial d'insertion socioprofessionnelle, il convient que les entreprises contribuent au dispositif, notamment par la visibilité des offres d'emploi ou l'information sur les métiers.

Le Conseil propose de reformuler le chapitre 5 de la manière suivante : « *Les entreprises contribuent à l'accompagnement individualisé en veillant à : (...). Ces objectifs seront notamment poursuivis par le biais des conventions sectorielles conclues avec le Gouvernement. Les organisations sectorielles informent (...)* ».

Le CESRW soutient les principes convenus dans le cadre des négociations relatives au contrat de gestion 2011-2015 du FOREm de négociateur et s'accorder sur un service adapté par diffusion large des offres d'emploi ou par des techniques d'intermédiation (entreprises-demandeurs d'emploi).

Le Conseil attire l'attention sur le fait que les commentaires qui précèdent s'appliquent à des engagements à traduire dans les conventions sectorielles, mais qu'il y a lieu de laisser la possibilité d'actions volontaristes des entreprises individuelles.

## 5. LA COMMISSION DES OPERATEURS

---

### 5.1. Les missions de la Commission

Comme souligné dans les considérations générales, le CESRW insiste sur le **rôle politique** devant être joué par les interlocuteurs sociaux, via le **CESRW** dans son rôle en matière de concertation sociale et via le **Comité de gestion de l'Office** dans son rôle stratégique et opérationnel.

Dans le respect de ces principes, la **Commission des opérateurs** prévue par le projet de décret doit dès lors être un **organe consultatif**, lieu d'avis et d'échange entre les partenaires et ne doit ni être une instance de concertation ni jouer un rôle opérationnel. Pour le Conseil, le projet de décret doit impérativement être revu sur cette question, tant sur le fond que sur la forme.

Sur la forme, il convient de renommer cet organe « *Commission consultative des opérateurs* ».

Sur le fond, la Commission doit :

- être un **lieu d'échange** entre les opérateurs et l'Office permettant un recueil d'informations et d'expériences de terrain sur la mise en œuvre du dispositif ;
- être chargée de rendre des **avis, propositions ou recommandations** au Gouvernement wallon, d'initiative ou sur demande, sur toute question relative à l'exécution du décret.

Ainsi, la Commission consultative ne peut être chargée de tâches opérationnelles qui incombent à l'Office dans son rôle de régisseur (ex. élaboration d'une charte déontologique, suivi des contrats de coopération conclus, organisation d'actions de médiation, fourniture de données, etc.), mais éventuellement d'une mission consultative relative à ces aspects (avis sur la charte déontologique, avis sur la mise en œuvre des contrats de coopération, avis sur la problématique des difficultés non résolues et les actions de médiation, etc.).

Enfin, pour le Conseil, il n'est pas pertinent de consulter la Commission consultative des opérateurs sur les rapports d'évaluation, ses membres étant dans une situation de juge et partie et devant plutôt être interrogés dans le cadre de l'évaluation.

## 5.2. La composition de la Commission

Le CESRW indique que la composition de la Commission doit être repensée au regard des missions qui lui seront confiées.

## 5.3. Le périmètre des opérateurs de formation et d'insertion

Le CESRW insiste pour que la composition de la Commission ne délimite pas le périmètre des acteurs pouvant conclure un contrat de coopération dans le cadre de l'accompagnement individualisé. Parallèlement, le CESRW considère que la définition des « opérateurs de formation et d'insertion » ne doit pas reposer sur une représentation au sein de la Commission des opérateurs, mais bien sur la conclusion d'un contrat de coopération.

Ainsi, les modifications apportées par le projet de décret aux décrets IDESS<sup>1</sup> et SAACE<sup>2</sup> devraient être revues (art.24 et 25), puisqu'elles renvoient à la composition de la Commission des opérateurs pour définir les opérateurs de formation et d'insertion. La révision de ces modifications est d'autant plus nécessaire que la définition des opérateurs par le biais de la composition de la Commission ne couvre pas à ce stade tous les acteurs listés à l'article 2 §2 du décret DIISP, auquel les décrets IDESS et SAACE font actuellement référence.

---

<sup>1</sup> Décret du 14 décembre 2006 relatif à l'agrément et au subventionnement des initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale, en abrégé IDESS.

<sup>2</sup> Décret du 15 juillet 2008 relatif aux structures d'accompagnement à l'autocréation d'emploi, en abrégé SAACE.

#### 5.4. La tenue de réunions conjointes avec le Comité de Gestion du FOREM

Le CESRW est défavorable à l'organisation de réunions conjointes avec le Comité de gestion de l'Office. Il estime en effet que ce type de réunions risque d'induire une confusion des rôles et que le bon fonctionnement de la Commission doit permettre au FOREM de recueillir toute l'information nécessaire, le cas échéant à destination du Comité de Gestion.

#### 5.5. La représentation sous-régionale

Le Conseil tient à ce qu'une attention toute particulière soit consacrée au maintien, voire à l'amélioration de la concertation sociale au niveau sous-régional.

Le CESRW rappelle que la représentation sous-régionale doit s'inscrire dans le cadre d'une **reconfiguration du rôle des interlocuteurs sociaux à ce niveau**, en lien notamment avec la mise en œuvre des bassins de vie et pôles de synergie et la redéfinition du rôle des Comités subrégionaux de l'Emploi et de la Formation. Dans l'attente de ces réformes, il est indispensable de conserver des outils essentiels comme les Comités subrégionaux de l'Emploi et de la Formation et les Commissions sous-régionales du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, au sein desquels patrons et syndicats pratiquent la concertation sociale.

Pour le Conseil, la représentation sous-régionale doit répondre à trois types d'enjeux :

1. Garantir une **bonne articulation et objectivité des travaux régionaux** par rapport aux actions locales.
2. Assurer la **neutralité des décisions** régionales et locales, notamment en prévenant les conflits d'intérêt.
3. Renforcer la **réactivité des politiques du marché du travail**, notamment par une réduction des délais de traitement des dossiers et par des démarches administratives souples et transparentes.

Le CESRW soutient l'option prise par le Gouvernement wallon à cet égard, permettant d'inviter des représentants sous-régionaux selon des besoins ponctuels. Il invite cependant à clarifier la notion de « *modalités territoriales applicables* ». Il ajoute qu'une définition précise des « *représentants sous-régionaux* » devra être établie par le biais de l'arrêté d'exécution, et non dans le règlement d'ordre intérieur comme le prévoit le projet actuel.

## 6. LES EVALUATIONS

---

Le CESRW préconise de modifier le chapitre relatif à l'évaluation. Il propose de prévoir :

- la production par le FOREM d'un **rapport technique annuel**, comprenant l'ensemble des indicateurs de production et de résultats relatifs à la mise en œuvre du décret (accompagnement individualisé, dispositif de coopération, plaintes, etc.), transmis au Comité de Gestion de l'Office, au Gouvernement wallon, ainsi qu'au CESRW,
- la production par l'IWEPS, à la demande du Gouvernement wallon, d'un **rapport triennal d'évaluation globale** de la mise en œuvre du décret, couvrant l'ensemble des aspects du dispositif, d'un point de vue quantitatif et qualitatif, intégrant les positions de tous les acteurs concernés (bénéficiaires, opérateurs, Office, ...), **soumis aux avis du Comité de gestion du FOREM et du CESRW** et communiqué au Parlement wallon.

En ce qui concerne les consultations sur les rapports, comme précisé au point 5.1., il n'apparaît pas opportun de solliciter l'avis de la Commission des opérateurs dont les membres seraient ainsi juges et parties.

## 7. LA GESTION DES PLAINTES

---

### 7.1. Mécontentement d'un DE face au FOREm ou à un opérateur

Le CESRW estime indispensable d'apporter dans l'arrêté toutes les **précisions nécessaires** concernant les notions de plainte, les procédures prévues dans les différents cas de figure et le contenu de l'information à fournir au demandeur d'emploi. Il insiste pour que, conformément aux articles 7 et 14, 9°, à l'entame du processus d'accompagnement (dès le 1<sup>er</sup> entretien avec le conseiller référent), le demandeur d'emploi soit effectivement informé des modalités du processus de l'accompagnement, des droits et obligations qui en découlent, ainsi que des modalités de dépôt d'une plainte ou de recours auprès d'instances administratives ou judiciaires.

### 7.2. Pratique d'écoute et de participation

Le CESRW recommande la **poursuite des pratiques d'écoute et de participation** des stagiaires actuellement prévues dans le cadre du DIISP. Pour le Conseil, comme énoncé dans son Avis A.631 du 23.04.01 relatif à l'évaluation et la réforme du parcours d'insertion en Région wallonne, « *la volonté de remettre l'individu au cœur du dispositif et de le considérer comme acteur de son projet, plaide pour le maintien et le développement des pratiques d'écoute et d'expression des stagiaires, tant individuelles que collectives, notamment via les organisations représentatives* ».

### 7.3. Différend entre le FOREm et un opérateur

Le Conseil n'est **pas favorable à une intervention de la Commission des opérateurs**, par des actions de médiation, dans le cas de différends entre l'Office et un opérateur, notamment car cela pourrait, dans la pratique, amener à intervenir sur le dossier individuel d'un opérateur représenté par une organisation autour de la table.

Le dispositif étant entendu dans le cadre de l'accompagnement, le Conseil propose que ce soit le FOREm qui gère les difficultés liées à un contrat de coopération selon une procédure à définir (rôle du FOREm dans son statut de régisseur).

## 8. AUTRES REMARQUES

---

### Art. 6 et art.15, 7°

Le CESRW relève que les termes « *l'évaluation de celles-ci* » repris à l'article 6 du projet de décret sont ambigus. Il conviendrait de préciser qu'il s'agit de l'évaluation stricte des « *prestations contribuant à la réalisation des démarches et actions figurant dans le plan d'action* » et non l'évaluation des démarches et actions prévues dans le plan d'action. A cet égard, la formulation de l'article 15, 7° apparaît plus indiquée.

### Art.11

Le CESRW s'interroge sur la possibilité laissée au Gouvernement d'octroyer un avantage ou un défraiement à certains demandeurs d'emploi. Il invite le Gouvernement à clarifier le champ d'application de cette mesure.

### Art.14, 1°

Le CESRW invite à prévoir une procédure permettant la désignation d'un autre conseiller référent dans le cas d'une incompatibilité ou d'un problème interpersonnel entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi.

### Art.14, 4° et art.15, 3°

Le projet de décret prévoit que l'Office est tenu de garantir l'accueil, l'information et le conseil aux demandeurs d'emploi, alors que les opérateurs sont tenus de participer directement ou indirectement à cet accueil, cette information et ce conseil. Le CESRW recommande que l'articulation soit assurée entre les actions du conseiller référent et des opérateurs.

### Art.14, 6°

Le CESRW estime que les termes « *considérer (...) les compétences acquises par le demandeur d'emploi* » sont peu clairs. Il préconise de prévoir de « *valoriser les compétences acquises par le demandeur d'emploi, notamment par le biais des outils de reconnaissance des acquis d'apprentissage existant* », entre autres la validation des compétences, l'autopositionnement, le screening, la ReCAF (reconnaissance des compétences acquises en formation), etc.

### Art.14, 10°

Le CESRW propose de remplacer le terme « promouvoir » par « assurer la promotion ».

---