

Chômage : pénurie de conseillers au Forem

Marie-Kristine Vanboeckstal, l'administratrice générale du Forem, pointe, dans un entretien au « Soir », les difficultés que rencontre l'organisme pour assurer un accompagnement de qualité.

La législation wallonne garantit un accompagnement individualisé pour chaque demandeur d'emploi. Marie-Kristine Vanboeckstal, l'administratrice générale du Forem, confesse dans une interview au *Soir* qu'on est loin du compte.

Il faudrait 625 conseillers pour assurer un accompagnement de qualité, mais ce nombre n'a jamais été atteint. Malgré trois procédures de recrutement, l'organisme stagne à 425 conseillers. Marie-Kristine Vanboeckstal explique : « *Le travail demandé n'est pas simple, on peut être confronté jusqu'à la violence verbale ou physique. Mais il s'agit tout simplement d'un métier en pénurie.* »

La solution de fond viendra sans doute de la modification du profil des conseillers. Aujourd'hui, il s'agit pour l'essentiel d'assistants sociaux de formation, de psychologues ou de sociologues. « *Toutes ces spécialités sont essentielles,*

poursuit l'administratrice générale. *Mais elles ne sont plus suffisantes. Nous avons aussi besoin d'économistes, par exemple, ou de spécialistes des nouveaux métiers.* »

Un métier de conseiller dont les

chiffres arrêtés au 15 septembre 2016 prouvent toute l'utilité. 73.810 demandeurs d'emploi avaient été convoqués au contrôle de la disponibilité active ou passive. Parmi ceux-ci, 9.047 ont reçu une évaluation négative suite à un premier entretien dans les locaux du Forem ; 1.460 personnes ont vu leurs allocations suspendues provisoirement après deux entretiens ; et 560 demandeurs d'emploi ont été recalés lors d'un troisième entretien qui a abouti à l'exclusion du bénéfice des allocations de chômage.

L'administratrice générale du Forem cherche la parade. « *Il faut d'abord travailler davantage dans la nuance ou dans la segmentation des publics, explique-t-elle. Tous les demandeurs d'emploi n'ont pas besoin du même accompagnement. Celui-ci dépend du degré d'autonomie ou de l'éloignement plus ou moins grand de la personne du marché du travail. Les conseillers doivent concentrer leurs efforts sur les personnes difficiles à réinsérer, qui ont besoin d'entretiens en face à face. Pour d'autres publics, un accompagnement à distance est envisageable, les nouvelles technologies le permettent.* » ■

Contrôle des chômeurs : le Forem dépasse les tabous

WALLONIE La cohabitation entre conseiller et évaluateur est enfin formalisée

- Agents du Forem et de l'Onem ont dû apprendre à travailler ensemble.
- Pour Marie-Kristine Vanboeckstal, il n'y a pas de bons et de mauvais agents au Forem.

En Wallonie, le Forem est à la croisée des chemins. Dès mardi, le service public de l'emploi et de la formation disposera d'un nouveau contrat de gestion signé pour cinq ans par le comité de gestion paritaire et le gouvernement wallon. Une étape importante que résume Marie-Kristine Vanboeckstal, patronne de l'institution : « Ce contrat est dans la continuité du précédent qui se caractérisait par une réforme des structures. Celle-ci a pris du temps parce qu'il a aussi fallu gérer l'impact de la réforme de l'Etat. Aujourd'hui, la nouvelle organisation est en place. Nous devons nous recentrer sur nos métiers de base : le soutien aux demandeurs d'emploi, la formation et le conseil aux employeurs. »

A ces missions historiquement réservées au Forem est venu s'ajouter, dans le cadre du transfert de compétences fédérales vers les régions, le contrôle de la disponibilité passive et active des demandeurs d'emploi qui était à charge de l'Onem jusqu'au 31 décembre 2015. Depuis le début de l'année 2016, 450 personnes ont migré de l'Onem au Fo-

rem. Une petite moitié d'entre elles a pris en charge les missions de contrôle.

Un cas à part en Europe

L'accompagnateur ou le conseiller d'un côté, le contrôleur (désormais appelé « évaluateur » de l'autre) : la cohabitation dans les murs du Forem risquait d'être explosive. Elle le fut parfois, l'administratrice générale ne le nie pas : « Les agents de l'Onem ont été répartis sur le territoire, les difficultés ont donc été variables. Mais il faut imaginer que jusqu'à ce transfert, conseiller et contrôleur ne se connaissaient pas, ils n'avaient même pas le droit de se parler. Dans un cas, certains ont même imaginé que les demandeurs d'emploi rentreraient par des portes différentes selon qu'ils venaient pour leur accompagnement ou pour une évaluation. »

Une nouvelle organisation s'est mise en place. Si la Flandre a décidé de confier accompagnement et contrôle à une seule personne, la Wallonie a choisi de se singulariser : « On a séparé les deux fonctions pour des raisons idéologiques : accompagner c'est positif, sanctionner ce serait négatif, pense-t-on, explique Marie-Kristine Vanboeckstal. Cela mérite nuance : les évaluateurs venus de l'Onem n'ont pas inventé le concept de disponibilité active, ils l'appliquent. Je ne suis pas en charge de deux catégories d'agents, des bons et des mauvais, au Forem. Ils ont droit au même respect. Mon job a consisté à les faire cohabiter, à dépasser les tabous. »

Tout le monde s'est mis au boulot.

Des premières statistiques sont tombées à l'automne. Un exemple parmi d'autres : au 15 septembre 2016, 73.810 demandeurs d'emploi avaient été convoqués au contrôle de la disponibilité active ou passive. Parmi ceux-ci, 9.047 demandeurs d'emploi ont reçu une évaluation négative suite à un premier entretien dans les locaux du Forem ; 1.460 personnes ont vu leurs allocations suspendues provisoirement après deux entretiens ; et 560 demandeurs d'emploi ont été recalés lors d'un troisième entretien qui a abouti à l'exclusion du bénéfice des allocations de chômage.

Tout au long de l'année 2016, les négociations se sont poursuivies avec les organisations syndicales, histoire de mettre de l'huile dans les rouages. Elles arrivent à leur terme. Le dispositif conseil-évaluation new look sera opérationnel à 100 % avant les vacances de Pâques. « En confiant le parcours à deux personnes différentes, la Wallonie est désormais un cas à part en Europe », dit la responsable du Forem. Une particularité qui a imposé à la di-

rection de travailler au millimètre près pour moderniser l'organisme public.

Des conseillers du Forem ont craint, et craignent parfois toujours, de vendre leur âme en côtoyant les agents susceptibles de sanctionner les personnes qu'ils accompagnent.

Améliorer le service

« Est-ce que je ne vais pas donner à l'évaluateur la gâchette qu'il utilisera contre le chômeur ? Je peux comprendre ces états d'âme, dit Marie-Kristine Vanboeckstal. Nous avons travaillé pendant des mois avec les syndicats et le personnel. L'évaluateur aura une visibilité partielle sur le dossier, et uniquement sur des faits. Pas question qu'il reçoive des impressions personnelles sur le chômeur voire des jugements de valeur. Nous sommes arrivés à une norme précise de ce qui peut être cédé par l'accompagnateur à l'évaluateur. »

Un progrès pour le parcours du demandeur d'emploi ? Un risque pour le respect de sa vie privée ? Un dévoiement de la mission de conseiller à l'emploi ? *« Je rappelle qu'avant cette réforme, tout cela se passait sans échange, sans se parler, rappelle l'administratrice générale. On cochait des cases oui/non dans des dossiers. L'option "peut-être" n'existait pas. On ne peut pas travailler de manière machinale dans des matières aussi sensibles. Il doit être permis d'échanger des points de vue, dans le respect de la personne dont on s'occupe. Il y a aura encore des convocations et des sanctions. Mais j'affirme que transmettre des informations, cela vaut mieux que pas d'informations du tout. »*

Reste l'essentiel : la qualité du service offert au demandeur d'emploi. Le Forem s'apprête à leur demander leur avis : sont-ils satisfaits de l'évolution des démarches qui leur sont imposées ? ■

ERIC DEFFET

NORD-SUD

La comparaison avec la Flandre :

« On ne contrôle jamais trop ou pas assez »

Pour le contrôle des chômeurs, la Flandre a choisi une méthode, et la Wallonie et Bruxelles une autre. Ne risque-t-on pas d'assister à une concurrence entre les modèles qui pourrait avoir un impact sur les demandeurs d'emploi eux-mêmes ? Une sorte de course aux résultats...

Le risque existe. En distinguant l'accompagnement et le contrôle, nous avons choisi une voie qui pourrait se transformer en mèche potentiellement incendiaire au niveau communautaire. Le comité de gestion du Forem est très sensible à cette question. Ceux qui reprochent déjà à la Wallonie de contribuer peu et de consommer beaucoup en matière de sécurité sociale pourraient trouver un nouvel argument dans nos résultats. Mais je m'insurge : dans notre métier, il n'y a pas de bons ou de mauvais chiffres. Je refuse que l'on dise que nous contrôlons trop ou pas assez. Nous faisons notre métier, c'est tout. Mais nous ne sommes pas dupes des critiques qui pourraient venir. Elles n'auront en tout cas aucune influence sur le contrôle des demandeurs d'emploi, leur fréquence ou leur sévérité.

E.D.

BRUXELLES**Pas de pénurie**

La Région bruxelloise a, elle aussi, découplé contrôle et accompagnement des chômeurs. Actiris étant totalement compétent en matière de contrôle. Deux nouveautés ont été introduites. Une : autrefois, l'Onem convoquait systématiquement tout le monde ; aujourd'hui, si le dossier d'un demandeur d'emploi est concluant, et l'avis favorable sur cette base, on ne le convoque pas. Deux : si après convocation, l'évaluateur a un doute et pense qu'une sanction s'impose, il ne prend pas la décision seul mais renvoie le dossier devant un collège de trois personnes. A Bruxelles, il n'y a pas de pénurie de conseillers pour accompagner les chômeurs. Chaque conseiller emploi d'une antenne locale d'Actiris gère entre 33 et 110 ou 120 dossiers. (Ma.D.)

L'ORGANISATION**Conseiller au Forem : un métier en pénurie**

La législation wallonne garantit un accompagnement individualisé pour chaque demandeur d'emploi. On est loin du compte, confesse Marie-Kristine Vanbockestael : « Le décret d'André Antoine prévoyait 625 conseillers pour assurer un accompagnement de qualité. Mais ce nombre n'a jamais été atteint. Nous en sommes à une troisième procédure de recrutement et nous stagnons encore à 425 conseillers. Le travail demandé n'est pas simple, on peut être confronté jusqu'à la violence verbale ou physique. Le portefeuille d'un conseiller comprend normalement 165 dossiers, c'est lourd. Voilà qui explique notamment pourquoi ce métier est en pénurie. »

L'administratrice générale du Forem cherche la parade. « Il faut d'abord travailler davantage dans la nuance ou dans la segmentation des publics. Tous les demandeurs d'emploi n'ont pas besoin du même accompagnement. Celui-ci dépend du degré d'autonomie ou de l'éloignement plus ou moins grand du marché du travail. Les conseillers doivent concentrer leurs efforts sur les personnes difficiles à réinsérer, qui ont besoin d'entretiens en face à face. Pour d'autres publics, un accompagnement à distance est envisageable, les nouvelles technologies le permettent. »

Pas question toutefois de sombrer dans un accompagnement « gadget ». « Mais le Forem est souvent sollicité par des start-up ou des petites entreprises qui nous soumettent des idées ou des applications informatiques intéressantes, souligne Marie-Kristine Vanbockestael. Ce n'est pas la panacée, mais nous devons nous y intéresser. En France, Pôle Emploi a développé une stratégie digitale crédible pour l'accompagnement des chômeurs. Ce modèle nous intéresse. »

Mais la solution de fond viendra sans doute de la modification du profil des conseillers. Aujourd'hui, il s'agit pour l'essentiel d'assistants sociaux de formation, de psychologues ou de sociologues. « Toutes ces spécialités sont essentielles, poursuit l'administratrice générale. Mais elles ne sont plus suffisantes. Nous avons aussi besoin d'économistes par exemple ou de spécialistes des nouveaux métiers. »

Et de plaider en définitive pour une formation spécifique à l'accompagnement des demandeurs d'emploi : « Pour beaucoup, il faut franchir une barrière psychologique : quel sens donner à la fonction d'accompagnement et comment être crédible face à quelqu'un qui se présente sans aucun diplôme ? Cela ne s'improvise évidemment pas. Je plaide donc pour la création d'une filière d'enseignement de plein exercice qui conduirait à ce métier particulier. »

Dernier élément : l'articulation entre l'accompagnateur et l'évaluateur devrait offrir un gain de temps au second, dont le métier pourrait alors évoluer vers le conseil en amont plus que vers le contrôle. Un renfort appréciable.

E.D.