

Le Forem remplit de moins en moins ses missions

Le nombre de chômeurs accompagnés diminue chaque année depuis cinq ans. Le taux d'insertion a également baissé depuis 2012. Les objectifs du contrat de gestion 2011-2016 n'ont pas été atteints.

De manière globale, le Forem n'a, à ce jour, pas atteint l'ensemble des objectifs fixés par le contrat de gestion 2011-2016. » Le verdict concluant le rapport d'évaluation externe commandé par Eliane Tillieux (PS), la ministre wallonne de l'Emploi et de la Formation, au consultant PricewaterhouseCoopers (PwC) fait mal.

L'audit se montre néanmoins un peu plus optimiste pour l'avenir : « (Le Forem) est en voie d'en réaliser l'essentiel sur une période plus longue. »

Mais pas de quoi pavoiser pour autant. Les cinquante pages rédigées par PwC sont une critique en règle, non pas du fonctionnement interne et quotidien de l'institution, mais de sa capacité à remplir les objectifs qui lui sont fixés.

Ainsi, le rapport va droit au but : « L'évolution des données montre une diminution globale des activités aux différents moments de la prise en charge des demandeurs d'emploi, de même que des réalisations globales en deçà des objectifs initialement prévus. »

Mais le consultant pense que la diminution générale de la demande d'emploi et les incertitudes liées au transfert de compétences, puis l'indispensable réorganisation interne et la digestion des nouvelles attributions (dont le contrôle de la disponibilité des deman-

deurs d'emploi) peuvent expliquer ces résultats étonnants lorsqu'on les compare aux réalités du chômage en Wallonie.

Marie-Kristine Vanboeckstal, l'administratrice générale, dressait déjà ce constat dans un entretien au *Soir* ce 10 février. « Ce contrat de gestion se caractérisait par une réforme des structures. 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 », disait-elle.

Le nouveau contrat de gestion sera signé mardi. ■

MAUVAIS BULLETIN

-15,72%

Depuis 2012, le nombre de chômeurs bénéficiant d'un accompagnement individualisé s'est réduit de 15,72%. Il y avait, en 2015, 89.707 personnes accompagnées individuellement.

42,6 %

Le taux d'insertion moyen des demandeurs d'emploi accompagnés était de 44,4 % en 2012, mais a plafonné à 42,6 % en 2015.

Un mauvais bulletin pour le Forem entre 2011 et 2016

- Le nouveau contrat de gestion sera signé mardi. Mais l'évaluation du précédent est très critique : les objectifs n'ont pas été atteints.
- L'Office wallon de l'emploi a vu son activité

d'accompagnement et de formation subir une forte érosion.

C'est le genre d'appréciation qui fait mal : « De manière globale, le Forem n'a, à ce jour, pas atteint l'ensemble des objectifs fixés par le contrat de gestion 2011-2016. » Le verdict

tombe en conclusion du rapport d'évaluation externe commandé par Eliane Tillieux (PS), la ministre wallonne de l'Emploi et de la Formation, au consultant PricewaterhouseCoopers (PwC).

L'audit se montre un peu plus optimiste pour l'avenir : « (Le Forem) est en voie d'en réaliser l'essentiel sur une période plus longue. » Mais pas de quoi pavoier

ser : ces cinquante pages sont une critique en règle, non pas du fonctionnement interne et quotidien de l'institution, mais de sa capacité à remplir les objectifs qui lui sont fixés.

1 Le contexte. Le contrat de gestion 2011-2016 du Forem arrivait à échéance en septembre. Dès juillet, le gouvernement wallon prenait les devants en le prolongeant de six mois. La signature du nouveau contrat entre la ministre et les partenaires sociaux est imminente. Dans l'intervalle, le rapport PwC a été remis à Eliane Tillieux qui l'a transmis à la rentrée aux instances du Forem. Il a de toute évidence jeté un froid au sein de la majorité PS-CDH qui a tardé à s'entendre sur les moyens à accorder à l'Office de l'emploi et de la formation en accord avec les objectifs qui lui seront fixés pour les cinq années à venir.

Les résultats très mitigés sur les métiers de base du Forem peuvent s'expliquer. Les efforts ont surtout porté sur une indispensable réorganisation interne et sur la digestion du transfert de compétences venues du fédéral, dont le contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi. Marie-Kristine Vanboeckstal, l'administratrice générale, dressait déjà ce constat dans un entretien au *Soir* ce 10 février : « *Ce contrat de gestion se caractérisait par une réforme des structures. 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.* »

2 L'accompagnement en baisse. Le constat de PwC est particulièrement douloureux quand il s'intéresse à l'ADN du Forem, soit l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les engagements pris par l'organisme dans le cadre de son contrat de gestion sont connus de tous : les suivis individualisés et personnalisés de

chaque « client » par un conseiller référent. Ceux-ci sont trop nombreux (voir ci-contre).

Le rapport va droit au but : « *L'évolution des données montre une diminution globale des activités aux différents moments de la prise en charge des demandeurs d'emploi, de même que des réalisations globales en deçà des objectifs initialement prévus.* »

Notons que l'analyse évolue toujours dans le « global » et qu'une analyse plus fouillée permettrait sans doute d'affiner le constat. Mais tout de même : comme le montre notre infographie, entre 2012 et 2015 (années pleines), le nombre de personnes prises en charge est passé de 108.741 à 89.556, soit une baisse de 17,64 %. Sur la même période, l'accompagnement individualisé a connu une érosion du même ordre : 15,72 %. Même le taux d'insertion dans le marché de l'emploi, objectif final s'il en est, est en baisse : 42,6 % à peine en 2015.

Mais le consultant pense que la diminution générale de la demande d'emploi et les incertitudes liées au transfert de compétences, par exemple, peuvent expliquer ces résultats étonnants lorsqu'on les compare aux réalités du chômage en Wallonie.

3 Des outils utiles en retard. Parmi les objectifs fixés au Forem, il y avait la création d'un « dossier unique » par demandeur d'emploi facilitant la circulation de l'information entre celui-ci, les employeurs et le Forem. Il y a du retard : « *Il est au stade de la conception* », déplore le rapport.

Quant au développement des services à distance, « *il ne semble pas avoir connu d'évolution notable au cours des cinq dernières années* », souligne le consultant. La preuve par les chiffres : sur la période étudiée, l'inscription au Forem à travers un rendez-vous « physique » avec un agent est passée de 62 à 64 % des cas entre 2012 et 2014. En hausse donc.

Enfin, le mythe du référent individuel pour chaque demandeur d'emploi a encore de beaux jours

devant lui : en raison des difficultés de recrutement déjà évoquées, ces acteurs centraux du travail du Forem ne représentent en réalité que 12 % des effectifs, une très petite minorité donc.

4 Les formations en chute libre. Avec l'accompagnement et, désormais, le contrôle des chômeurs, le Forem a aussi pour mission d'assurer la formation des demandeurs d'emploi. Sur ce point également, le constat est plutôt sévère. Pourtant, l'objectif est connu : il faut mieux et plus former pour rencontrer les besoins des entreprises.

Or entre 2012 et 2015, le nombre de demandeurs d'emploi qui a bénéficié d'une formation a littéralement fondu : de 41.492 à 37.822 personnes, soit une baisse de 8,85 %. Le nombre d'heures de cours dispensées suit la même

courbe descendante. Trois explications sont envisageables selon le Forem : le recours à d'autres offres de formation, des secteurs d'activité moins consommateurs d'emploi et... l'absence de formateurs.

Une curiosité au passage : seules 34 % des personnes qui suivent une formation du Forem sont prises en charge par ailleurs dans le cadre d'un processus d'accompagnement.

Autrement dit : deux tiers des gens formés échappent à une démarche qui doit théoriquement mettre de la logique et de la cohérence dans leur processus de retour à l'emploi. Il est possible aussi que des personnes sans emploi saisissent tout ce qui passe en matière de formation pour donner le change lors des contrôles...

5 Comment inverser la tendance ? L'avenir du Forem sera au cœur de l'actualité, la semaine prochaine : la signature officielle du nouveau contrat de gestion pour les années 2017 à 2022 est finalement annoncée pour mardi à Namur. Le même jour, Eliane Tillieux sera interrogée au parlement sur les enseignements qu'elle tire de cette évaluation plutôt sévère signée PwC.

A la manœuvre, la députée CDH Mathilde Vandorpe, même si cette élue de la majorité ménagera la ministre et le Forem : « *Mais comment faire pour inverser la tendance décrite par le rapport alors que le transfert de nouvelles compétences importantes compliquera encore la tâche ?* », demandera-t-elle en substance. ■

ERIC DEFFET

LES ACTIVITÉS**Le Forem s'occupe trop du Forem**

Parmi les objectifs fixés au Forem pour les années 2011 à 2016, il y avait la nécessité de concentrer les efforts sur les métiers de base de l'organisme : des services de qualité aux publics cibles que sont les demandeurs d'emploi et les entreprises en recherche de collaborateurs de qualité.

Les effectifs du Forem ont subi une érosion durant la période soumise à l'évaluation de PwC : en équivalents temps plein (ETP), ils sont passés de 3.643 à 3.532 personnes. Selon les estimations réalisées en interne, 76 % des agents sont assignés à des missions de « production », donc sont actifs dans les métiers de base, tandis que 24 % travaillent dans des missions de « support » : informatique, entretien, ressources humaines... Mais PwC livre un autre regard, plus interpellant : « Les conseillers tous types confondus

représentent 29 % de la force de travail du Forem ce qui peut sembler relativement faible en ce sens que ce sont des fonctions clés dans la relation aux demandeurs d'emploi et aux employeurs ». Dans le même ordre d'idée, le consultant note que « les formateurs représentent quant à eux environ 15 % de la force de travail du Forem. »

La conclusion est claire : « Il semblerait que les fonctions de support et d'encadrement soient relativement importantes au sein du Forem. » Le rapport d'évaluation mentionne une difficulté soulevée récemment dans nos colonnes par l'administratrice générale : la difficulté chronique à recruter des conseillers référents et des formateurs. En début d'année, Marie-Kristine Vanboeckstal devait se contenter de 425 conseillers sur un cadre initial de 625 unités.

E.D.

STATISTIQUES**La baisse du chômage s'est poursuivie en février**

Et de 32 ! Pour le trente-deuxième mois consécutif, le Forem est en mesure d'annoncer une baisse significative du chômage en Wallonie, sur base annuelle. A la fin du mois de février en effet, le sud du pays comptait 228.086 demandeurs d'emploi indemnisés, soit 5.486 de moins qu'en février 2016. Une diminution de 2,3 %. Par rapport à la population active wallonne, ces hommes et ces femmes représentent désormais 14,4 %. Un an plus tôt, ce taux était encore de 14,8 %, et même de 15,9 % fin février 2015.

Toutes les classes d'âge s'affichent à la baisse à un an d'écart, à l'exception des personnes âgées de 25 à moins de 30 ans, très légèrement en hausse (+ 0,1 %). Les baisses sont

parfois spectaculaires, même pour les plus jeunes : la diminution est de 2,3 % pour les personnes âgées de moins de 25 ans, de 2 % pour les personnes âgées de 30 à moins de 40 ans, de 3,6 % pour les personnes âgées de 40 à moins de 50 ans et de 3,4 % pour les personnes ayant 50 ans et plus. A noter que globalement, la demande d'emploi féminine diminue un peu plus (- 2,7 %) que la demande d'emploi masculine (- 2,0 %).

Sur base mensuelle et non plus annuelle cette fois, le nombre de demandeurs d'emploi inoccupés a diminué de 0,6 %, soit 1.332 personnes de moins entre janvier et février 2017. Ce n'est pas une surprise : janvier connaît d'ordinaire un regain d'inscriptions alors que février ne compte que 28 jours...

E.D.