



## Accompagner l'activation... pour quel modèle d'accompagnement ?

### Analyse du décret Accompagnement orienté coaching et solutions

Depuis près de deux ans, la Wallonie travaillait à la formulation d'une réforme dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi inscrits au Forem. Le projet de décret entrera à présent en vigueur en 2022 et promeut une approche plus qualitative et plus adaptée aux usagers et à leur situation socioprofessionnelle, une personnalisation du suivi par l'attribution d'un conseiller de référence ainsi que la volonté d'accompagner tous les demandeurs d'emploi par un important renforcement du nombre de conseillers. Cependant, les perspectives à l'aune de ce décret sont-elles réellement innovantes ? Dans quelle mesure l'accompagnement proposé sera-t-il effectivement personnalisé et approprié, notamment au regard des personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?

**Sébastien Van Neck**

Lire et Ecrire Wallonie

Décembre 2021

Avec la participation de **Maude Bertrand**

L'avant-projet de décret prend son origine dans deux grands points. Le premier vient de la 6<sup>e</sup> Réforme de l'Etat qui a transféré aux Régions différents aspects liés à la fixation des modalités opérationnelles de l'exercice de la mission de contrôle de la disponibilité des chômeurs. Le second s'inscrit dans les objectifs ambitieux que s'est fixé le Gouvernement wallon pour la législature 2019-2024. L'emploi, de par toutes ses facettes qui touchent tant aux enjeux sociaux, économiques qu'environnementaux, est perçu comme l'un des principaux leviers sur lesquels agir pour rencontrer ces objectifs.

Par ailleurs, l'emploi englobe plusieurs gros enjeux de société qui nécessitent une réponse concrète : l'inadéquation entre les demandeurs d'emploi et les besoins du marché du travail, les parcours chaotiques d'insertion pour les jeunes, les répercussions liées à la crise Covid...

Ces éléments ont conduit à la proposition d'avant-projet de décret appelé « Accompagnement orienté coaching et solutions ». Ce décret entrera en vigueur en 2022 et entend proposer une nouvelle dynamique d'accompagnement :

- Proposer aux chercheuses et chercheurs d'emploi<sup>1</sup> des parcours sur mesure, adaptés à leur situation professionnelle et personnelle ainsi qu'à leur environnement socio-économique ;
- Renforcer l'investissement humain au niveau des conseillers Forem et la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire pour garantir un accompagnement personnalisé à tous les chercheuses et chercheurs d'emploi.

Concernant l'adaptation de l'accompagnement au demandeur d'emploi, Marie-Kristine Vanboeckstal, administratrice générale du Forem, exprime ainsi que « sur le plan qualitatif, [la réforme] vise un meilleur accompagnement, c'est-à-dire plus de contacts, plus de suivi, qui seront variables en fonction du niveau d'éloignement du marché de l'emploi de la personne »<sup>2</sup>.

De même, par ce décret, l'accompagnement entend prendre en compte toutes les dimensions et les obstacles qui interviennent dans les processus d'insertion, même si certaines ne sont pas directement liées à ce processus

Le nombre de conseillers de référence se voit également accru par cette réforme afin de renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi et de libérer du temps pour ceux qui en auraient le plus besoin. 80 travailleurs – 80 agents du service contrôle passant dès lors au service accompagnement – viennent ainsi accroître leurs rangs<sup>3</sup>. On peut également espérer que ce gain de conseillers permette d'augmenter le temps alloué formellement à chaque « séance » d'accompagnement.

Enfin, la philosophie du décret défend une posture d'« acteur », de « participation » ou encore de « collaboration » dans le chef du demandeur d'emploi. Si cette dimension participative est respectée, cela invite également à y être favorable.

---

<sup>1</sup> Avec cette réforme, la sémantique servant à désigner les personnes au chômage se modifie. Le décret ne parle à présent plus de demandeuses et demandeurs d'emploi mais de chercheuses et chercheurs d'emploi. Les termes seront toutefois utilisés de manière indifférenciée au fil de ce texte.

<sup>2</sup> Vanboeckstal, M.-K., « La réforme de l'accompagnement, un changement de paradigme ? Entretien avec l'Administratrice générale du Forem », in *L'Essor*, 2021, n°97, p.18. En ligne sur [https://www.interfedebel.be/wp-content/uploads/2021/10/wwwEssor\\_97\\_05F\\_BL\\_.pdf](https://www.interfedebel.be/wp-content/uploads/2021/10/wwwEssor_97_05F_BL_.pdf)

<sup>3</sup> *Ibid.*

Si les volontés affichées par l'avant-projet de décret conduisent à se positionner positivement à leur égard, après lecture, plusieurs enjeux relevés dans les textes de décret<sup>4</sup> et d'arrêtés d'exécution<sup>5</sup> nécessitent d'être mis en évidence. Ceux-ci constituent d'importants questionnements, si pas des pierres d'achoppement, au regard des demandeurs d'emploi et en particulier ceux inscrits en formation d'alphabétisation ou, plus généralement, en difficulté de lecture et d'écriture. En faire l'analyse apparaît d'autant plus essentiel au vu du rejet de l'ensemble des amendements à l'égard du projet de décret lors de sa présentation au Parlement wallon.

Les différentes dimensions qui seront ici investiguées reviennent sur la primauté accordée au numérique, les motivations technocratiques que la réforme recèle, la persistance de l'activation des demandeurs d'emploi, la prise en compte relative des aspirations du demandeur d'emploi avec la pesanteur déterministe que cela sous-tend et l'impact sur la relation Forem/partenaires.

## La prépondérance du numérique

Cela devient un lieu commun à présent de dire que le numérique a intégré notre vie quotidienne, mais doit-il pour autant en être nécessairement ainsi et devenir exclusif et excluant ?

Avant tout, il apparaît cependant salutaire de constater que l'accompagnement en présentiel sera priorisé pour les demandeurs d'emploi « rencontrant des obstacles majeurs qui dépassent les obstacles d'ordre strictement professionnel »<sup>6</sup>, pour les personnes considérées « éloignées du marché du travail »<sup>7</sup> et pour celles n'étant pas « numériquement autonomes »<sup>8</sup>. Il importe toutefois de ne pas considérer mécaniquement une personne « analphabète » comme professionnellement inactive ou (très) éloignée du marché du travail<sup>9</sup>. Par exemple, bien que ce ne soit pas représentatif de l'ensemble de cette catégorie de population, parmi le public que Lire et Ecrire a accueilli en Wallonie en 2020, 7% exerce en même temps une profession<sup>10</sup>. En France, pour l'année 2018, l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme a évalué à 51% le nombre de personnes à l'emploi<sup>11</sup>.

Si cette indication peut être portée en estime, la nécessité de la numérisation semble pourtant aller de soi lorsque l'on constate que près de 90% de la totalité du budget réservé au décret est consacré à la digitalisation<sup>12</sup>. De même, la sémantique n'étant pas neutre, concernant l'inscription du demandeur d'emploi, le décret formule que « le Forem privilégie[ra] l'inscription à distance tout en garantissant (...) la possibilité de se présenter directement auprès de ses services pour s'y inscrire »<sup>13</sup>. Énoncé de cette manière, la place centrale accordée au numérique semble se révéler davantage encore. La

---

<sup>4</sup> Avant-projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi, passé en 3<sup>e</sup> lecture.

<sup>5</sup> Projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi.

<sup>6</sup> Arrêtés d'exécution, article 26.

<sup>7</sup> Arrêtés d'exécution, article 23, 1<sup>o</sup>.

<sup>8</sup> Arrêtés d'exécution, article 23, 3<sup>o</sup>.

<sup>9</sup> Voir par exemple : El Hayek, C. (Dir.), « *Illettrisme et monde du travail* », La documentation française, 2000.

<sup>10</sup> Lire et Ecrire, « *Saviez-vous qu'on peut être analphabète et travailler ? Ce sont les alpha-travailleurs* », 2021. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Saviez-vous-qu-on-peut-etre-analphabete-et-travailler-Ce-sont-les-alpha>.

<sup>11</sup> ANLCI, « *L'évolution de l'illettrisme en France* », 2018. En ligne sur <http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/Les-chiffres/Niveau-national>.

<sup>12</sup> Christie Morréale, Note au Gouvernement Wallon, 09-06-2020.

Cette indication est aussi consultable dans l'Avis n°1446 du CESE sur l'avant-projet de décret : Conseil économique, social et environnemental de Wallonie, « *Avis n°1446* », septembre 2020, p.8. En ligne sur <https://www.cesewallonie.be/sites/default/files/uploads/avis/1446.pdf>.

<sup>13</sup> Avant-projet de décret, article 4.

promotion d'un accompagnement « plus qualitatif », « plus adapté » aurait davantage de sens si la formulation avait été inversée, renversant alors la logique et priorisant ainsi la possibilité du présentiel pour, de manière secondaire, laisser possible l'inscription à distance.

D'autres passages du futur décret laissent également redouter des risques croissants de non-recours en raison de l'importance que revêt le numérique dans les démarches à entreprendre.

De fait, outre cette primauté à l'inscription à distance, il est risqué que les communications ou attestations ne soient transmises uniquement par voie électronique même si l'accord a été énoncé par le demandeur d'emploi<sup>14</sup>. En effet, d'une part, il n'est pas rare qu'une personne concernée par ce qui peut constituer un stigmate, vu comme un défaut personnel portant à discrédit, en vienne à le cacher, à le dissimuler<sup>15</sup>. D'autre part, l'assurance ou le naturel avec lesquels le conseiller de référence évoque la communication numérique peut induire le demandeur d'emploi à ne pas se désigner comme étant en difficulté numérique. Dans ce cas, par exemple, ne pas avoir d'adresse mail ou ne pas se repérer sur le site internet du Forem conduirait celui-ci à ne pas prendre connaissance du contenu des communications. Par conséquent, il y a un risque à ne pas pouvoir recourir à ses droits, à ne pas pouvoir répondre à des sollicitations ou convocations.

La même interrogation apparaît concernant le « canal d'entretien de coaching et de soutien »<sup>16</sup>. Le choix entre « la voie digitale », le contact téléphonique et le vis-à-vis est déterminé par le Forem notamment en fonction de l'autonomie numérique du demandeur d'emploi. L'autonomie numérique devient-elle dans ce cas une finalité ? Les entretiens en arriveraient-ils, dans cette perspective, à être menés uniquement en distanciel si les demandeurs d'emploi étaient tous autonomes en la matière ? La question du choix de ces derniers est déterminante alors que le Forem laisse la possibilité de la restreindre en cours d'application. Déterminante selon leurs nécessités subjectives, et non selon celles définies par l'Office régional de l'emploi. On sait en effet que lorsque des situations problématiques se présentent, leur compréhension et leur dénouement se dérouleront plus aisément en présence de l'agent que seul face à un écran<sup>17</sup>. De plus, raisonner en ces termes amènerait à percevoir la population comme le résultat d'une simple division entre les « compétents » et « non-compétents » numériques.

De même que cette autonomie numérique sera évaluée lors de l'inscription, elle le sera aussi « à tout autre moment pertinent »<sup>18</sup>, nous indiquent les arrêtés. Mais à partir de quand la pertinence est-elle jugée probante ? Y a-t-il un moment formellement prévu à cette évaluation ou s'effectuera-t-elle informellement, de manière aléatoire selon le ressenti personnel du référent au fil de l'accompagnement ? À nouveau, tant sur l'initiative de l'évaluation que sur sa formalité, la place du demandeur d'emploi dans la décision de rester en présentiel reste imperceptible à la lecture du décret. Les « capacités numériques suffisantes »<sup>19</sup> qui serviraient à déterminer l'autonomie numérique ne sont d'ailleurs pas davantage précisées<sup>20</sup>. De plus, il importe de percevoir que tout le monde ne se retrouve

---

<sup>14</sup> Arrêtés d'exécution, article 5.

<sup>15</sup> Goffman, E., « *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps* », Les éditions de Minuit, 1975.

<sup>16</sup> Arrêtés d'exécution, article 35.

<sup>17</sup> Révil, H., & Warin, P., « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », in *Vie sociale*, 2019, n°28, 121-133.

<sup>18</sup> Arrêtés d'exécution, article 10.

<sup>19</sup> Arrêtés, article 10, 2°.

<sup>20</sup> La définition de l'autonomie numérique du demandeur d'emploi n'est pas non-plus précisée. Comment conclut-on de ladite autonomie ? Sera-t-elle déterminée sur base déclarative ? Ou bien par le biais d'un formulaire standardisé ? Dans les deux cas, la situation est hasardeuse. Dans le premier cas de figure, la personne pourrait ne pas révéler ses difficultés, tel qu'évoqué dans le paragraphe ci-dessus, ce qui engendrerait des conséquences à retardement. Dans le second, il y a le risque de « ne pas rentrer dans les cases ». Quelle suite donner à cette deuxième possibilité quand on sait que de nombreux référentiels

pas à égalité en termes de « capacités techniques » pour réagir « face à des bogues, des virus et autres aléas techniques quotidiens »<sup>21</sup>. La compréhension dans l'utilisation de l'équipement ainsi que la débrouille pour une réparation en cas de panne, par exemple, diffèrent dès lors parmi la population. Sans grande possession de ces capacités techniques, la réparation et l'entretien de l'équipement peuvent devenir peu accessibles pour des demandeurs d'emploi précarisés.

En termes d'accessibilité et de compréhension, la forme écrite et le langage technico-administratif peuvent agir comme facteurs dissuasifs dans le recours ou la prise de connaissance de communications spécifiques<sup>22</sup>. Gageons à ce titre que le résultat de l'évaluation de la disponibilité active du demandeur d'emploi soit délivré au moins par voie postale en plus de la voie digitale, mais aussi qu'une prise de contact téléphonique soit rendue possible.

Enfin, en matière de numérisation, on ne peut faire l'impasse sur l'augmentation de la place accordée à l'intelligence artificielle. Celle-ci constitue un enjeu majeur dans le décret, bien qu'elle ne soit explicitement formulée qu'une seule fois. L'article 31 indique à ce sujet que « le Forem peut recourir dans l'exécution de [ses] missions (...) à des outils d'intelligence artificielle [IA] d'aide à la décision. (...) Lorsque le Forem recourt [à ces] outils, il informe préalablement les personnes concernées des catégories de données utilisées par les outils et des étapes du processus pour lesquelles il y est recouru »<sup>23</sup>. Le recours aux outils d'IA est ici promu comme levier consistant à faire rencontrer l'offre et la demande<sup>24</sup>. Bien que cette rencontre constitue une des missions du Forem, la capacité d'intervention du demandeur d'emploi est décisive... mais sera-t-elle effective face à l'intelligence artificielle<sup>25</sup> ? Le risque de démission de sa responsabilité par l'agent est tangible si cette « intelligence », servant à l'initiale d'aide à la décision, en venait à prendre le pas sur le conseiller et sa fonction d'accompagnement. Par ailleurs, l'ensemble des « qualités peu codifiées, souvent désignées sous les termes de "savoir-être" ou de "soft-skills" »<sup>26</sup> ne peut être pris en compte par le programme numérique, à la différence d'une relation au contact du conseiller. Le temps de médiation en présentiel avec ce dernier, malgré la violence institutionnelle qui peut s'y instaurer selon les situations, constitue un rapport de forces au sein duquel le demandeur d'emploi a la possibilité de mettre en avant ses qualités et de les faire reconnaître par le conseiller à travers un travail de « négociation (...) [où] les qualifications sont mises en jeu au cours des échanges de guichet »<sup>27</sup>.

---

numériques – prenons, parmi d'autres, DigComp 2.1 (le cadre de référence européen des compétences numériques) – n'incluent pas, par exemple, le seuil primordial que constitue le rapport à l'écrit ?

<sup>21</sup> Brotcorne, P., & Valenduc, G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet », in *Les Cahiers du numérique*, 2009, n°5, p.53.

<sup>22</sup> Deville, C., « Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural », in *Gouvernement et action publique*, 2018, n°7, 83-112. En ligne sur <https://www.cairn.info/revue-gouvernement-et-action-publique-2018-3-page-83.htm>.

<sup>23</sup> Avant-projet de décret, article 31.

<sup>24</sup> Vanbockestael, M.-K., « La réforme de l'accompagnement, un changement de paradigme ?... », *op. cit.*

<sup>25</sup> En outre, le risque est grand que celui-ci ne puisse pas refuser une offre d'emploi détectée par le programme informatique bien qu'elle ne corresponde pas à ses aspirations et « qualités humaines ».

<sup>26</sup> Demazière, D., & Marchal, E., « La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation », in *Travail et emploi*, 2018, n°155-156, p.19. En ligne sur <https://www.cairn.info/revue-travail-et-emploi-2018-3-page-5.htm>.

<sup>27</sup> Clouet, H., « La qualité au guichet : négocier le travail peu qualifié à Pôle emploi », in *Travail et Emploi*, 2018, n°155-156, p.68. En ligne sur <https://journals.openedition.org/travailemploi/8618>.

## Une stagnation technocratique... ?

L'augmentation du recours à l'intelligence artificielle par le Forem évoque une faible propension de celui-ci à pouvoir penser des alternatives en-dehors d'un cadre technique. Les solutions au taux de chômage résideraient ainsi essentiellement dans une énième élaboration technologique. De ce point de vue, lorsqu'une difficulté survient dans un environnement technique – comme l'inaboutissement de recherches d'emploi qui s'effectuent surtout via des plateformes et réseaux informatiques –, son surpassement supposé passe très régulièrement par la mise en place d'une technologie supplémentaire<sup>28</sup> – à l'instar d'un outil numérique présumé de qualité et qualitatif<sup>29</sup> pour appuyer la rencontre entre l'offre et la demande d'emplois.

Par ailleurs, des éléments de langage présents dans le décret devraient nous mettre en alerte concernant le prolongement du sentier technocratique que le Forem semble emprunter. Il est à ce titre fréquemment fait mention d'« outils », mais qu'en est-il concrètement ? Prenons le cas de l'analyse du positionnement métier : « le Forem peut vérifier la robustesse du positionnement métier en ayant recours à ses outils d'identification des compétences déclarées du chercheur d'emploi »<sup>30</sup>. Comment faut-il comprendre que ce dernier se reconnaîtra dans l'identification produite par les outils ? Si cela relève à nouveau de l'intelligence artificielle, quelle assurance pouvons-nous avoir que le conseiller ne se décharge de son rôle au profit de la machine en se basant sur le raisonnement selon lequel « le programme objective et est donc impartial » ?

Évoquons rapidement à ce titre la notion « d'objectivation » qui apparaît fréquemment lorsqu'il est question de déterminer la situation du demandeur d'emploi. Ainsi, « le Forem objective, sur base des informations dont il dispose : le degré de robustesse du positionnement métier du chercheur d'emploi ; son degré d'autonomie numérique ; son degré de proximité du marché du travail »<sup>31</sup>. Cependant, l'application concrète de cette objectivation est à chaque fois éludée dans le texte de loi. Celle-ci peut également être renforcée par « des actions génériques »<sup>32</sup> dès l'inscription du chercheur d'emploi. Si ces actions ne sont pas davantage précisées, le fait qu'elles comprennent des outils digitaux de recherche d'emploi permet d'établir une analogie avec les « catégories génériques de qualification » étudiées par Hadrien Clouet dans les logiciels utilisés par Pôle emploi. À travers ces standards techniques, nous pouvons ainsi craindre que « l'encodage informatique [n']impose des sacrifices parfois coûteux »<sup>33</sup> dans le recueil de données et l'intégration de particularismes.

Il convient également de se questionner sur l'impartialité du rôle du directeur général adjoint en cas de contentieux entre le demandeur d'emploi et son conseiller. On ne peut être que favorables à la possibilité de recours du demandeur d'emploi quant à la reformulation d'un ultime plan d'actions, qui plus est par voie orale si la voie écrite présente des difficultés<sup>34</sup>. Cependant, le décret indique que si le conseiller est en désaccord avec la proposition de modification de cet ultime plan d'actions par le demandeur d'emploi, « il [le conseiller de référence] transmet la demande au directeur général adjoint

---

<sup>28</sup> Compagnon, D., & Saint-Martin, A., « La technique : promesse, mirage et fatalité », in *Socio*, 2019, n°12, 7-25. En ligne <https://journals.openedition.org/socio/4401>.

<sup>29</sup> Brièvement dit, le qualitatif se différencie de la « qualité » par le fait d'intégrer les expériences personnelles dans l'analyse.

<sup>30</sup> Arrêtés d'exécution, article 7.

<sup>31</sup> Arrêtés d'exécution, article 4.

<sup>32</sup> Arrêtés d'exécution, article 4.

<sup>33</sup> Clouet, H., « La qualité au guichet : négocier le travail peu qualifié à Pôle emploi », *op. cit.*, p.71.

<sup>34</sup> Arrêtés d'exécution, article 48.

de la Direction territoriale (...) ou à son délégué »<sup>35</sup>. Celui-ci « ou son délégué analysent la demande de modification sur base du dossier écrit transmis par le chercheur d'emploi au conseiller de référence »<sup>36</sup>.

La démarche apparaît à tout le moins surprenante. Premièrement, au vu du nombre de demandeurs d'emploi présents au sein d'une Direction territoriale<sup>37</sup>, et donc du nombre de dossiers de ce type dont il peut être question en un temps défini. Deuxièmement, il nous incombe de nous demander si le directeur général adjoint dispose réellement du temps nécessaire pour traiter ces demandes avec rigueur et préoccupation. Troisièmement, il serait peu probable qu'un supérieur hiérarchique désavoue un de ses collaborateurs au vu et au su du demandeur d'emploi accompagné, et continuant à l'être, par ce même collaborateur<sup>38</sup>.

## La stabilité du paradigme « activation »

Si le Forem et le cabinet de la ministre en charge de l'emploi et de la formation estiment que cette réforme insufflera davantage de qualitatif dans l'accompagnement et la diminution du taux de chômage, il convient toutefois de s'arrêter sur quelques éléments concernant l'employabilité et l'activation des demandeurs d'emploi. L'horizon qui se dessine n'en est effectivement pas exempt.

Le gouvernement fédéral s'est fixé comme objectif d'atteindre un taux d'emploi à 80% pour 2030<sup>39</sup>. Cette donnée pose question par rapport à l'authenticité de la volonté du décret, bien qu'elle puisse être louable, de « favoriser une insertion socioprofessionnelle durable dans un emploi de qualité »<sup>40</sup>. En effet, à partir de quand estime-t-on que l'insertion socioprofessionnelle est durable<sup>41</sup> et que la qualité caractérise l'emploi occupé ? Dans les deux dimensions, la formulation explicite des besoins du demandeur d'emploi est capitale. Face à cette ambition d'atteindre 80% de taux d'emploi pour 2030, on peut être en droit de se demander si la place croissante de l'intelligence artificielle n'aura pas pour effet d'accélérer les insertions sans pour autant qu'elles soient appréciées par les demandeurs d'emploi eux-mêmes.

Dans un second temps, la réforme du décret ne semble pas sortir du prisme sanctionnant inhérent à l'activation des demandeurs d'emploi. Cela vient à nouveau s'opposer à la présentation des volontés du décret. Ainsi, si « la disponibilité active du chercheur d'emploi ne peut, sur base de l'accompagnement, être automatiquement évaluée positivement par le conseiller de référence »<sup>42</sup>, un plan d'actions formel sera établi par celui-ci et ce de manière unilatérale. On perd de ce fait la notion de coconstruction mais aussi celle d'écoute et d'ouverture à l'égard du demandeur d'emploi. Pourquoi la dynamique devrait-elle nécessairement changer si l'évaluation n'est pas immédiatement positive ? De plus, et même préalablement, pourquoi les absences justifiées ou non, bien que pouvant être successives, suffiraient-elles à conclure que le dossier du demandeur d'emploi doit être transmis au

---

<sup>35</sup> Arrêtés d'exécution, article 49, alinéa 3.

<sup>36</sup> Arrêtés d'exécution, article 50, §1<sup>er</sup>.

<sup>37</sup> Sachant qu'il n'y en a que quatre pour toute la Wallonie : Hainaut, Brabant wallon-Namur, Luxembourg, Liège-Huy-Verviers.

<sup>38</sup> Joël Gilliaux, *Audition au Parlement wallon du 21 septembre 2021*. En ligne sur [https://www.youtube.com/watch?v=pt-lf\\_8JkMk](https://www.youtube.com/watch?v=pt-lf_8JkMk) (32:00).

<sup>39</sup> Touriel, A., « *Le gouvernement Vivaldi veut 80% de taux d'emploi d'ici 2030, mais quelle est la situation actuelle ?* », 2021. En ligne sur [https://www.rtf.be/info/economie/detail\\_le-gouvernement-vivaldi-veut-80-de-taux-d-emploi-d-ici-2030-mais-quelle-est-la-situation-actuelle?id=10838904](https://www.rtf.be/info/economie/detail_le-gouvernement-vivaldi-veut-80-de-taux-d-emploi-d-ici-2030-mais-quelle-est-la-situation-actuelle?id=10838904).

<sup>40</sup> Avant-projet de décret, article 7.

<sup>41</sup> Question brûlante d'actualité au vu du nombre croissant d'engagements en Contrat à durée déterminée. À titre d'exemple : <https://www.dhnet.be/actu/societe/l-emploi-tourne-a-plein-regime-mais-en-cdd-619fdc92d8ad587c1bc6ac52>

<sup>42</sup> Arrêtés d'exécution, article 44, §1<sup>er</sup>.

service contrôle<sup>43</sup> ? Quels sont les critères pour estimer la non-recevabilité d'une absence, d'autant plus lorsque celle-ci est justifiée ?

Les conséquences des sanctions découlant d'une évaluation négative s'opposent de ce fait au caractère personnalisé et qualitatif de l'accompagnement défendu par les promoteurs du décret. Être privé d'allocations de chômage pendant plusieurs semaines, 13 semaines en moyenne<sup>44</sup>, ne semble pas exactement s'inscrire dans l'optique d'un tel accompagnement. Une enquête de terrain menée récemment à Bruxelles auprès de chômeurs de longue durée – peu scolarisés et ayant occupé des emplois peu valorisés – qui ont été radiés des allocations de chômage met en évidence cependant que la totalité des enquêtés, trente-et-un, procédait à de la recherche d'emploi et défend s'être investie à cet effet<sup>45</sup>. Nous reviendrons sur ce point plus loin dans l'article mais, à ce stade, cela permet de mettre au moins deux raisonnements en exergue. D'une part, cette information corrobore les discours soulignant que la grande majorité des chercheurs d'emploi souhaitent travailler. D'autre part, la recherche exprime que « les institutions de contrôle considèrent la recherche d'emploi comme une activité autonome, les chômeurs procèdent à l'inverse puisqu'ils ne peuvent la raconter sans l'insérer dans un ensemble plus vaste d'expériences. En ce sens, la recherche d'emploi est une composante à l'épreuve du chômage »<sup>46</sup>.

## Quelle prise en compte des aspirations du demandeur d'emploi ?

Tel qu'évoqué plus haut, le risque d'une pesanteur déterministe à l'égard des demandeurs d'emploi n'est pas absent de la réforme.

C'est ce que l'on peut craindre avec le recours à l'intelligence artificielle au sein d'une telle politique publique, ce qui nous amène à entrevoir une faible capacité d'action des demandeurs d'emploi et une restriction de la mobilité sociale dans leurs parcours. De fait, il est question de croiser « les données signalétiques (diplômes) et compétences du demandeur d'emploi reprises dans "Mon Profil" avec des offres d'emploi » par le biais d'un outil digital de « matching (ELISE) », nous indique Marie-Kristine Vanboeckstal, administratrice générale du Forem<sup>47</sup>. Au vu de ce « matching », quelle est la marge de manœuvre, de liberté, dont le demandeur d'emploi dispose face à cet outil ? Les profils considérés comme « faiblement qualifiés » seront-ils de facto relayés vers des offres d'emplois désignés « à faible qualification » et dont une partie constitue, qui plus est, des « activités enfermantes »<sup>48</sup> ?

De même, à partir des informations recueillies lors de l'inscription, la « qualité du positionnement métier » et son « degré de robustesse » sont analysés et déterminés par le Forem<sup>49</sup>. Le risque de linéarité des parcours devient ici essentiel à pointer. La position descendante du conseiller, sans participation – si pas négociation – du demandeur d'emploi, pourrait amener le premier à négliger ou déconsidérer le projet professionnel du second sur base de ses propres représentations. Ce qui peut être le cas à l'égard de personnes en difficulté de lecture et d'écriture qui, bien souvent peu ou pas scolarisées et peu ou pas diplômées, ne seraient pas valorisées lors de l'objectivation. Cette absence

---

<sup>43</sup> Arrêtés d'exécution, article 52.

<sup>44</sup> Lismond-Mertes, A., & Martens, Y., « Forem : non à un accompagnement orienté flicage et sanctions », in *Ensemble !*, n°103, p.6. En ligne sur <http://www.asbl-csce.be/journal/Ensemble103.pdf>.

<sup>45</sup> Demazière, D., & Zune, M., « Des chômeurs radiés en Belgique, entre normes et expériences vécues », in *La Nouvelle Revue du Travail*, 2019, n°14. En ligne sur <https://journals.openedition.org/nrt/5073>.

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> Vanboeckstal, M.-K., « La réforme de l'accompagnement... », *op. cit.*, p.21.

<sup>48</sup> Marc-Antoine Estrade cité par Demazière, D., & Marchal, E., « La fabrication du travail non-qualifié », *op. cit.*, p.10.

<sup>49</sup> Arrêtés d'exécution, article 6.

de valorisation prendrait sa source, d'une part, dans l'absence de diplômes ou de certificats, « actes d'institution »<sup>50</sup> faisant foi de leurs capacités et compétences et, d'autre part, dans « l'usage de logiciels qui entraîne un découpage typologique du réel »<sup>51</sup> en convertissant les qualités des demandeurs d'emploi en données circonscrites et codifiées, telles que des cases ou menus déroulants.

De la même manière, il est regrettable que « la pertinence du projet de formation, d'études et de stage du chercheur d'emploi »<sup>52</sup> fasse l'objet d'une évaluation préalable par le Forem. Ici encore, nous ne pouvons que redouter une forme d'imposition induite par l'Office régional à travers le conseiller : la grille de critères pour procéder à cette évaluation ne reprend que des ressources légitimées par des institutions, scolaires ou professionnelles, et une correspondance sous-entendue entre opportunités d'emploi et aspirations, donc entre l'« offre » et la « demande ». Le projet professionnel ou de formation peut-il à ce titre s'écarter de l'offre ou doit-il dès lors rentrer en adéquation avec celle-ci ?

L'imposition dont il est question peut bien souvent être involontaire mais découler plus spécifiquement d'une seule manière de comprendre et percevoir les choses, celle du conseiller au détriment du demandeur d'emploi. Ce dernier part alors avec le désavantage, et donc le déséquilibre, de devoir motiver son intention et d'attendre que son projet de formation soit validé et donc considéré ou non comme pertinent. Or, de manière majoritaire, les ambitions des demandeurs d'emploi viennent s'aligner sur les attentes et qualifications liées à leur condition socioprofessionnelle<sup>53</sup>.

## Quelle influence sur les « partenariats » et collaborations du Forem ?

Outre les effets de la réforme sur les demandeurs d'emploi eux-mêmes, sa formulation amène également à craindre un accroissement des tensions, si pas du rapport de forces, dans les relations partenariales que le Forem entretient.

Au vu de la quantité de citoyens considérés comme ayant des difficultés à utiliser le numérique, des personnes ne souhaitant pas interagir avec une interface ou à distance mais aussi de l'incise du décret précisant que l'entretien de coaching et de soutien est organisé « dans les limites des moyens humains disponibles »<sup>54</sup>, nous pouvons poser l'hypothèse que la quantité de demandeurs d'emploi souhaitant bénéficier d'un accompagnement en présentiel ait pu être sous-estimée. Par conséquent, le nombre de conseillers disponibles pour ce faire a pu également être vu à la baisse, malgré un gain de 80 conseillers supplémentaires par le biais de cette réforme<sup>55</sup>. En ce cas, il est fort probable qu'un glissement de travail s'opère implicitement vers les travailleurs de différentes organisations partenaires pour soutenir l'accompagnement des demandeurs d'emploi ne pouvant être accueillis

---

<sup>50</sup> Bourdieu, P., « Les rites comme actes d'institution », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1982, n°43, 58-63. [https://www.persee.fr/doc/arss\\_0335-5322\\_1982\\_num\\_43\\_1\\_2159](https://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1982_num_43_1_2159).

<sup>51</sup> Clouet, H., « La qualité au guichet... », *op. cit.*, p.70.

<sup>52</sup> Arrêtés d'exécution, article 38.

Cette évaluation repose sur 5 critères d'analyse différents (Arrêtés d'exécution, article 39) :

- les aspirations professionnelles du chercheur d'emploi et sa perception du métier visé par la reprise d'études, d'une formation, d'un stage ;

- les aptitudes et compétences du chercheur d'emploi objectivées par le Forem ;

- les diplômes et attestations de suivi d'études, de formation ou de stage précédemment suivis par le chercheur d'emploi ;

- les expériences professionnelles précédentes ;

- les opportunités d'insertion durable sur le marché du travail liées au projet de reprise d'études, de formation ou de stage.

<sup>53</sup> Clouet, H., « La qualité au guichet... », *op. cit.* ; Demazière, D., & Zune, M., « Des chômeurs radiés en Belgique... », *op. cit.*

<sup>54</sup> Arrêtés d'exécution, article 36.

<sup>55</sup> Vanbockestael, M.-K., « La réforme de l'accompagnement... », *op. cit.*, p.18.

dans les bureaux du Forem. Il s'agirait d'un soutien aussi bien en termes de démarches administratives qu'en termes d'aide à l'utilisation du numérique pour gérer et configurer son profil Forem.

Seulement 8 à 9% du budget de la réforme sont destinés à la formation du personnel et donc à la possibilité que des « partenaires » puissent intégrer son plan de formations. Compte tenu des multiples profils de populations composant la recherche d'emploi, la répartition budgétaire attribuée aux différents secteurs de représentation de publics cibles sera-t-elle suffisante ? Si l'on souhaite que l'accompagnateur puisse adopter la posture la plus adéquate possible, comment de trop faibles temps de formation pourraient-ils les amener à acquérir le panel d'aptitudes, de connaissances et de reconnaissance (dans les divers sens du terme) nécessaire à l'accomplissement de son rôle ? Face aux différents types de profils possibles d'utilisateurs, il est capital de pouvoir quitter ses préjugés, de développer une écoute active face aux situations rencontrées, de comprendre ce que veut dire être considéré comme un « public X », ce que cela induit au quotidien ainsi que dans la recherche d'emploi, et de savoir précisément vers quel type d'organisme adresser tel type de demandeur d'emploi<sup>56</sup>.

En ce sens, le titre même du décret relatif à l'accompagnement semble ne pas coïncider avec les moyens budgétaires mis en place pour renforcer sa formation. Cette dernière s'avère pourtant constituer un moyen important pour « améliorer l'interconnaissance entre les partenaires de l'accompagnement et les conseillers du Forem », tel que le recommande l'article 63 §1<sup>er</sup> des arrêtés d'exécution en matière de convention de collaboration.

Enfin, pour deux raisons, nous pouvons nous demander si le terme « partenaire », déjà souvent utilisé avec précaution, vaut la peine d'être encore mobilisé. D'une part, ce n'est pas ce que la configuration de commissions à venir laisse à penser. En effet, afin de favoriser la collaboration, des commissions régionales et sous-régionales<sup>57</sup> de concertation seront instaurées entre le Forem et les partenaires de l'accompagnement. La configuration hiérarchique des commissions sous-régionales ne place cependant pas les parties prenantes à égalité : elles sont ainsi présidées par le « Directeur général adjoint de la Direction territoriale, ou son délégué », et leur secrétariat « est assuré par la Direction Générale Stratégie, Direction des Relations Partenariales du Forem »<sup>58</sup>. Les partenaires sont de la sorte placés dans une position de subordination. Une présidence et un secrétariat par vote ou par tournante auraient pu être envisagés comme alternative. De plus, en cas de différend entre le Forem et les partenaires, il y a un risque de partialité en faveur du premier. Bien que les deux puissent « saisir la commission en cas de différends dans l'exécution de la convention de collaboration »<sup>59</sup>, les commissions régionales sont également inégales dans la distribution des places de pouvoir, la présidence étant attribuée au représentant de la Ministre de l'emploi et le secrétariat, comme dans les commissions sous-régionales, revenant à la Direction Générale Stratégie, Direction des Relations Partenariales du Forem<sup>60</sup>. Par cette répartition des places, le Forem est ainsi institué juge et parti en cas de rapport conflictuel et risque de s'opposer à « la relation de confiance et de dialogue » soutenue par un « respect de l'autonomie » des parties prenantes pourtant prônée par le décret<sup>61</sup>.

---

<sup>56</sup> Dans le cas de l'analphabétisme, bénéficier de séances de sensibilisation à cette question est crucial pour le reconnaître chez les demandeurs d'emploi et accompagner ceux-ci de manière appropriée, ce qui comprend la proposition d'« adressage » envers les organisations concernées.

<sup>57</sup> Leurs missions respectives sont consultables à l'article 19 §1<sup>er</sup> de l'avant-projet de décret.

<sup>58</sup> Arrêtés d'exécution, article 59. Voir page en annexe pour la composition des commissions sous-régionales.

<sup>59</sup> Arrêtés d'exécution, article 60, 2°.

<sup>60</sup> Arrêtés d'exécution, article 57.

<sup>61</sup> Avant-projet de décret, article 18, §2, 1°.

D'autre part, la deuxième raison du caractère délicat de la notion de « partenaire » se trouve dans la communication et les échanges d'informations avec le Forem. Le décret renvoie ainsi aux partenaires de l'accompagnement la consigne de communiquer au Forem différentes catégories de données relatives aux demandeurs d'emploi que l'Office régional leur a adressés<sup>62</sup>. Par la délégation d'un rôle de contrôle ne coïncidant pas avec les missions des partenaires, cette indication risque de les mettre en porte-à-faux par rapport à la relation de confiance entretenue avec leur public.

## Pour poursuivre la réflexion...

Esquissons à présent quelques réflexions pour ne pas conclure le propos et afin de prolonger les volontés ayant servi à présenter le décret.

Alors que le décret entend défendre une posture participative du demandeur d'emploi dans son accompagnement<sup>63</sup>, la faible prise en compte de ses aspirations et de son droit de regard sur les documents produits laisse songeur sur ce que « participer » veut dire pour le décret. Le conseiller devenant en plus évaluateur, le discours empreint de collaboration occulte la « relation inégalitaire, hiérarchique, de tutelle et de dépendance »<sup>64</sup> dont l'usager fait l'objet dans une logique d'activation.

À l'heure où la figure d'usager-expert ou d'« expert du vécu » fait florès dans le milieu de l'intervention sociale et médico-sociale<sup>65</sup>, il serait intéressant que les politiques de l'emploi se penchent sur ce modèle « innovant » afin qu'elles se formulent autrement, dans une logique plus inclusive et permettant de casser le schéma de l'activation<sup>66</sup>. De cette manière, la recherche d'emploi ferait davantage sens pour les usagers et ceux-ci se sentiraient également valorisés dans leurs démarches. Par sa trajectoire sociale, tout type d'usager représente un fin connaisseur de ses expériences de vie. C'est ce que l'on peut également constater dans le domaine de la recherche d'emploi, et peut-être plus particulièrement encore dans le cas des demandeurs d'emploi ayant fait l'objet d'une radiation en raison d'une absence d'attention à l'égard de la complexité de leur situation. Ainsi, les sociologues Didier Demazière et Marc Zune mettent en évidence qu'« au fil de leurs expériences, déboires et tentatives, les chômeurs accumulent une expertise sur le marché du travail – sur *leur* marché du travail – alors même que les contrôleurs, à l'instar de la plupart des conseillers professionnels, sont dépourvus de cette expertise »<sup>67</sup>. Les chômeurs de longue durée situés « dans des positions basses ou périphériques sur le marché du travail », c'est-à-dire à faible niveau de formation scolaire et occupant souvent « des emplois peu qualifiés (...) et instables »<sup>68</sup>, peuvent fréquemment en venir à déployer des activités de recherche d'emploi non conformes au regard des institutions de contrôle. Elles ne sont alors pas reconnues parce que passant moins par des « formulations écrites que par des connexions fluides, des liens informels ou faibles »<sup>69</sup>. En d'autres termes, leurs démarches « visent à débusquer

---

<sup>62</sup> Arrêtés d'exécution, article 66, §2. Voir page en annexe pour les catégories de données à transmettre.

<sup>63</sup> Sont par exemple invoquées « la pleine participation du chercheur d'emploi » (avant-projet de décret, article 7, §2, 3°), sa « collaboration, en tant qu'acteur à part entière, à la mise en œuvre de son accompagnement » (avant-projet de décret, article 12, 1°) ou encore « la collaboration du chercheur d'emploi aux actions convenues » (avant-projet de décret, article 15, §2).

<sup>64</sup> Hamzaoui, M., Léonard, D. & Lebrun, M., « Participation des vulnérables dans la société d'insertion », in *Les Politiques Sociales*, 2010, n°3-4, p.29.

<sup>65</sup> Également dans le milieu médical où il est question de « patient expert ».

<sup>66</sup> Heijboer, C., & Moreno Saint-Martin, C., « L'Usager : participation des personnes, expertise usagère et refondation du travail social français », in *Écrire le social*, 2021, n°3, 19-29. En ligne sur <https://doi.org/10.3917/esra.003.0019>

<sup>67</sup> Demazière, D., & Zune, M., « Des chômeurs radiés en Belgique... », *op. cit.*

<sup>68</sup> *Ibid.*

<sup>69</sup> *Ibid.*

des offres d'emploi non-explicites et latentes, elles valorisent les candidatures par le travail et la pratique [en étant d'emblée mis en situation de travail], elles passent par des contacts directs parfois au sein de réseaux d'interconnaissance ou de recommandation »<sup>70</sup>.

Accepter l'expertise de l'usager, du demandeur d'emploi, au sein même du processus d'accompagnement conduirait à prendre en compte ses pratiques réelles de recherche d'emploi et ses aspirations de formation mais aussi à rendre plus malléables le cadre et les outils de l'accompagnement. D'une part, cela changerait la dynamique de conformisation au sein des « institutions de contrôle [où] la recherche d'emploi est codifiée selon des règles qui invalident ou disqualifient les chômeurs qui ont peu de qualités transposables à l'écrit, énumérables dans leurs CV »<sup>71</sup>. D'autre part, cela conférerait au conseiller un repositionnement en tant que « maïeuticien : en catalyseur de volontés et de savoirs plutôt qu'en diagnosticien »<sup>72</sup>.

En deuxième réflexion, il apparaît que dans les institutions où le règne de la règle ou de la procédure préside, les professionnels parviennent essentiellement à retrouver du sens dans leur action, et à en insuffler à leur organisation, par leur jeu avec les marges, par la sortie du cadre. Synthétisant de nombreux travaux sur la question, Pierre Bourdieu évoquait alors : « Paradoxalement, la rigidité des institutions bureaucratiques est telle que (...) elles ne peuvent fonctionner, tant bien que mal, que grâce à l'initiative, à l'inventivité, voire au charisme, des fonctionnaires les moins emprisonnés dans leur fonction »<sup>73</sup>. Cette perspective peut être reliée au cadre que les logiciels (im)posent par les catégories déjà prédéfinies auxquelles les qualités du demandeur d'emploi doivent correspondre. D'un côté, le présentiel apparaît alors nécessaire dans les situations où le conseiller peut tenter de « mettre au jour des dimensions de la qualification qui ne sont pas codées par le logiciel d'intermédiation »<sup>74</sup>. D'un autre côté, et parallèlement, il semblerait opportun de programmer de manière holistique le panel de qualifications proposées par les logiciels afin qu'elles correspondent au mieux au profil du demandeur d'emploi mais aussi que cela ne normativise pas davantage les pratiques des conseillers.

La pertinence des formations concomitantes<sup>75</sup> selon le profil des apprenants en alphabétisation semble être de plus en plus entendue par les parlementaires wallons. Nous pouvons toutefois rappeler l'opportunité qu'elles peuvent présenter et la nécessité de leur valorisation au regard de passages des arrêtés d'exécution. Premièrement – cela fait d'ailleurs un lien avec les données codifiées des logiciels –, si ce type de formation ne bénéficie pas d'une reconnaissance structurelle (malgré ses partenariats institutionnels), qu'advient-il du profil du demandeur d'emploi qui en a suivi une mais ne peut la mettre en valeur compte tenu de l'absence de la formation dans le programme informatique ? Deuxièmement, est établie une « offre de services à destination des chercheurs d'emploi très éloignés du marché du travail » composée d'actions « en lien avec [leur] insertion professionnelle »<sup>76</sup>. Il eut cependant été souhaitable que la notion de formations concomitantes ait complété ces actions.

---

<sup>70</sup> *Ibid.*

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> Heijboer, C., & Moreno Saint-Martin, C., « L'Usagent : participation des personnes... », *op. cit.*, p.27.

<sup>73</sup> Bourdieu, P., « Une mission impossible », in *La misère du monde*, 1993, Le Seuil, p.355.

<sup>74</sup> Clouet, H., « La qualité au guichet... », *op. cit.*, p.79

Exemple évoqué par Hadrien Clouet de mise au jour de la qualification : proposer de manière spontanée un bref « test-essai » au demandeur d'emploi qui ne sait situer par lui-même son niveau dans l'utilisation d'Excel.

<sup>75</sup> Duchesne, J., « Les formations concomitantes : des partenariats innovants pour l'insertion socioprofessionnelle des personnes non-alphabétisées », 2020. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Les-formations-concomitantes-des-partenariats-innovants-pour-l-insertion>.

<sup>76</sup> Arrêtés d'exécution, article 26, §1<sup>er</sup>.

Concernant l'élaboration et la signature du plan d'actions ainsi que la signature du rapport d'entretien<sup>77</sup> avec le conseiller, le Forem gagnerait en mise en confiance si le demandeur d'emploi pouvait être accompagné par un représentant syndical ou un proche lors de ces moments cruciaux pour la suite de l'accompagnement. La possibilité de reprendre les documents chez soi aurait également pu être envisagée afin de prendre le temps de les lire et de les analyser en présence d'une tierce personne pour les signer en connaissance de cause, notamment quand on rencontre des difficultés en lecture.

La création des commissions régionales et sous-régionales de collaboration entre Forem et partenaires prête également à la réflexion. Outre la distribution des places dans leur composition, nous pouvons nous demander dans quelle mesure elles représentent une pertinence en tant que telle. Leur apparition présente le risque de rajouter une couche d'instances institutionnelles supplémentaire alors qu'il existe déjà des instances intermédiaires telles que les Instances Bassin (IBEFE<sup>78</sup>) qui possèdent elles-mêmes leurs chambres de formation<sup>79</sup>.

Pour terminer, il semble important que des critères soient formulés pour évaluer de façon objective et longitudinale l'accompagnement et donc l'ensemble du décret. À cet effet, pour davantage d'authenticité, l'ensemble des acteurs de terrain devraient être inclus dans ce processus d'évaluation<sup>80</sup>. De la même manière, il semblerait approprié de mener une évaluation des impacts, notamment sur les personnes en difficulté de lecture et d'écriture, des différentes modifications du décret. Des possibilités de recours seraient ainsi rendues possibles grâce aux points critiques relevés par cette évaluation<sup>81</sup>.

---

<sup>77</sup> Respectivement : arrêtés d'exécution article 34, §1<sup>er</sup> et article 42.

<sup>78</sup> Instances Bassin Enseignement-Formation-Emploi.

<sup>79</sup> Joël Gilliaux, *Audition au Parlement wallon du 21 septembre 2021*. En ligne sur [https://www.youtube.com/watch?v=pt-lf\\_8JkMk](https://www.youtube.com/watch?v=pt-lf_8JkMk) (35:40).

<sup>80</sup> *Ibid* (36:10).

<sup>81</sup> *Ibid* (38:20).

## Annexe : articles 59 et 66 §2 des arrêtés d'exécution

**Article 59.** Chaque commission sous-régionale de concertation est composée des membres suivants :

- 1° cinq représentants du Forem dont le Directeur général adjoint de la Direction territoriale du Forem active sur le ressort territorial de la commission sous-régionale ou son délégué ;
- 2° un représentant de l'Institut de formation en alternance, des indépendants et des petites et moyennes entreprises ;
- 3° un représentant des Structures d'accompagnement à l'Autocréation d'emploi ;
- 4° un représentant de l'Enseignement de Promotion sociale ;
- 5° un représentant des régies des quartiers actives sur le territoire de la commission sous-régionale ;
- 6° un représentant de l'Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées ;
- 7° un représentant des centres d'insertion socioprofessionnelle actifs sur le territoire de la commission sous-régionale ;
- 8° un représentant de l'Union des villes et des communes, Fédération des Centres publics d'Action sociale ;
- 9° un représentant des Missions régionales pour l'emploi actives sur le territoire de la commission sous-régionale ;
- 10° un représentant des Centres régionaux d'intégration actifs sur le territoire de la commission sous-régionale ;
- 11° un représentant des initiatives locales d'intégration ;
- 12° un représentant des partenaires de l'emploi, en tant que représentant des opérateurs privés d'insertion et de formation actifs sur le territoire de la commission sous-régionale ;
- 13° un représentant de la Plate-forme Alpha/FLE ;
- 14° un représentant des CFISPA actifs sur le territoire de la commission sous-régionale.

**Article 66, §2.** Le partenaire de l'accompagnement communique au FOREM parmi les catégories de données visées à l'article 4/1, §1er, alinéa 1er, 1°, 3°, 5°, 7° à 13°, 18° et 19° du décret organique du Forem, les données suivantes :

1° pour le chercheur d'emploi adressé par le FOREM :

- a) le numéro d'identification au registre national ou le numéro d'identification de la Banque Carrefour de la sécurité sociale si le chercheur d'emploi n'est pas inscrit au Registre national ;
- b) la présence ou l'absence du chercheur d'emploi à la séance d'accueil, individuelle et, le cas échéant, le motif d'absence invoqué ;
- c) la suite réservée à l'adressage, la date d'entrée en prestation du chercheur d'emploi et la durée prévue de la prestation ou, en cas d'absence d'entrée en prestations, les motifs pour lesquels le partenaire de l'accompagnement estime que ses prestations ne sont pas pertinentes au regard du profil du chercheur d'emploi, de ses aspirations professionnelles, de l'analyse de ses besoins, de son degré de proximité du marché du travail, de son environnement socio-économique et des réalités du marché du travail ;
- d) au terme de la prestation, l'évolution de la situation du chercheur d'emploi par rapport à son degré d'éloignement du marché du travail, les résultats atteints, les nouveaux acquis et, le cas échéant, les autres besoins identifiés et les pistes de solution proposées pour y répondre ;
- e) tout autre élément que le partenaire de l'accompagnement estime avoir une incidence sur la prise en charge et le parcours d'accompagnement du chercheur d'emploi.