

C.R.I.C. N° 9 (2015-2016)

3e session de la 10e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2015-2016

COMPTE RENDU

INTÉGRAL

Séance publique de commission*

Commission de l'emploi et de la formation

Mardi 29 septembre 2015

SOMMAIRE

<i>Ouverture de la séance</i>	1
<i>Organisation des travaux</i>	1
<i>Désignation d'un président et de deux vice-présidents</i>	
Intervenants : M. Président, M. Lefebvre, Mme la Présidente, M. Henquet.....	1
<i>Examen de l'arriéré</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Ryckmans, M. Legasse.....	1
<i>Auditions</i>	2
<i>Rapport final de PricewaterhouseCoopers (PwC) sur l'estimation de la viabilité économique du titre-service en Wallonie</i>	2
<i>Auditions de M. Comhaire et Mme Comijn, Directeur et Manager chez PwC</i>	2
<i>Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'articulation des titres-services à l'action sociale »</i>	2
<i>Désignation d'un rapporteur</i>	2
<i>Audition de M. Comhaire et Mme Comijn, Directeur et Manager chez PwC</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Comhaire, Directeur chez PwC, Mme Comijn, Manager chez PwC.....	2
<i>Échange de vues</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, Mme Vandorpe, M. Henquet, Mme Baltus-Möres, M. Drèze, Mme Ryckmans, Mmes Nicaise, Gonzalez Moyano, Leal Lopez, M. Comhaire, Directeur chez PwC, Mme Comijn, Manager chez PwC, M. Dister.....	8
<i>Confiance au président et au rapporteur</i>	23
<i>Projets et propositions</i>	23
<i>Troisième rapport annuel (01.01.2014 au 31.12.2014) adressé au Parlement wallon par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 183 (2014-2015) N° 1)</i>	23
<i>Désignation d'un rapporteur</i>	24
<i>Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	24

Échange de vues

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, Mme Nicaise, Mme Vandorpe, M. Henquet, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne	26
<i>Confiance au président et au rapporteur</i>	30
<i>Rappel au règlement</i>	30
<i>Interpellations et questions orales</i>	31
<i>Interpellation de M. Evrard à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les difficultés rencontrées par les entreprises d'insertion »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Evrard, M. Drèze, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation	31
<i>Question orale de M. Bouchez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le développement de la formation dédiée à la construction automobile électrique »</i>	35
<i>Question orale de Mme Defrang-Firket à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les formations dans le secteur des drones »</i>	35
<i>Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la mise en place du contrat d'alternance unique » ;</i>	
<i>Question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la filière de la formation en alternance »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Drèze, Mme Gonzalez Moyano, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....	35
<i>Question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la cartographie des offres et demandes de stages et de formations par bassin »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Henquet, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....	37
<i>Question orale de M. Dermagne à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, « l'inexistence de formation aux métiers de gestion de camping</i>	38
<i>Question orale de M. Dister à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la formation des professeurs de fitness »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Dister, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....	38
<i>Question orale de Mme De Bue à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'accueil et l'intégration des migrants »</i>	40

Question orale de Mme Leal Lopez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'attitude du FOREm face au volontariat »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Leal Lopez, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....40

Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le pouvoir compétent pour le contrôle de la disponibilité adaptée des chômeurs âgés et des chômeurs avec complément d'entreprise »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Drèze, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....41

Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'évaluation du plan Airbag et son éventuelle réforme » ;

Question orale de M. Jeholet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le plan Airbag » ;

Question orale de M. Dister à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les critères de sélection quant à l'octroi de l'incitant financier Airbag »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Dister, Mme Vandorpe, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 41

Question orale de M. Jeholet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le Pacte pour l'emploi et la formation »..... 43

Question orale de M. Jeholet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le transfert des membres du personnel de l'ONEM vers les Régions »..... 43

Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'effet pervers du découplage des allocations d'insertion et familiales pour une certaine catégorie de jeunes demandeurs d'emploi » ;

Question orale de Mme Zrihen à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'impact des mesures du Gouvernement fédéral en matière d'allocations d'insertion » ;

Question orale de Mme Ryckmans à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les exclusions du droit aux allocations d'insertion pour les jeunes et le Comité de concertation »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Drèze, Mmes Zrihen, Ryckmans, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 44

Question orale de M. Dister à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'instauration d'une prime incitant à suivre des formations pour les métiers en pénurie » ;

Question orale de Mme Ryckmans à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'étude du FOREm sur les métiers porteurs » ;

Question orale de M. Bouchez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'établissement des profils métiers par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) » ;

Question orale de M. Bouchez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la stratégie pour les emplois vacants actuels et à venir »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Ryckmans, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....47

Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les difficultés liées aux détachements d'agents du FOREm dans les Agences locales pour l'emploi »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vandorpe, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....49

Question orale de Mme De Bue à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le contrôle des demandeurs d'emploi »..... 50

Question orale de M. Bouchez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les aides aux entreprises en matière de tutorat »..... 50

Question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le taux d'emploi des moins de 25 ans »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Gonzalez Moyano, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 50

Question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le statut des ALE « accueillantes en écoles » »..... 52

Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les modalités de subventionnement des centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) ».....52

Question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la pénurie d'ingénieurs »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Gonzalez Moyano, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 52

Question orale de Mme Zrihen à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le développement des contrats de type « free-lance » »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Zrihen, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....53

Liste des intervenants..... 56

Abréviations courantes..... 57

COMMISSION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

Présidence de M. Drèze, doyen d'âge

(Présidence en application de l'article 48.2 du règlement)

OUVERTURE DE LA SÉANCE

M. le Président. - La séance est ouverte.

- La séance est ouverte à 14 heures 5 minutes.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Désignation d'un président et de deux vice-présidents

M. le Président (doyen d'âge). - En vertu de l'article 48, §2, du règlement, nous devons procéder à la désignation du président et de deux vice-présidents.

La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Monsieur le Président, je propose que l'on puisse reconduire le Bureau, à savoir : Mme Zrihen comme présidente et Mmes Vandorpe et Gonzalez Moyano comme vice-présidentes.

M. le Président. - Je déclare Mme Zrihen élue Présidente et Mmes Vandorpe et Gonzalez Moyano élues Vice-présidentes.

Avant d'appeler Mme Zrihen, je dois porter à la connaissance que le groupe MR a fait part d'une modification dans la composition de ses membres au sein de notre commission, à savoir que Mme Potigny remplace M. Dister en qualité d'effectif et que M. Crucke remplace Mme Defraigne en qualité de suppléant. Nous en prenons acte.

J'invite maintenant Mme Zrihen à venir à la tribune, merci.

(Mme Zrihen, Présidente, prend place au fauteuil présidentiel)

Mme la Présidente. - Mesdames et Messieurs, chers parlementaires, chers collègues, je félicite mes deux collègues, Mmes Vandorpe et Gonzalez Moyano, pour leur vice-présidence.

Je me permets d'ouvrir les travaux de notre première session au Parlement de Wallonie de la Commission de l'emploi et de la formation en présence de Mme la Ministre, que je salue.

Dans le cadre de notre organisation des travaux de ce jour, les communications ayant été faites pour les remplacements, il me reste encore une communication à vous faire concernant une audition. Nous avons

proposé d'auditionner l'IFAPME, mais le rapport n'a toujours pas été envoyé. Dès que nous aurons plus d'informations, nous vous le signalerons de manière à pouvoir déterminer à quelle date nous ferons cette audition.

Vous aviez également, en tant que commission, avant la fin de notre précédente session, décidé que nous devrions ou que nous pourrions suggérer d'avoir une commission conjointe avec la Commission de l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour ce faire, je vous rappelle que la première décision est de savoir si vous maintenez votre proposition ou pas. Je vous rappelle que nous leur avons transmis nos deux rapports et que ces points n'ont toujours pas été mis à l'ordre du jour chez eux. Soit on attend que les points soient évoqués Fédération Wallonie-Bruxelles...

M. Henquet (MR). - Nous avons dit que c'était peut-être intéressant d'entendre l'IFAPME et les représentants des CEFA. C'est peut-être pour cela que l'on avait voulu une commission conjointe ? Puisque l'un relève de la Région wallonne et l'autre de la fédération Wallonie Bruxelles.

Mme la Présidente. - Mme Baltus-Möres avait suggéré de tenir une réunion conjointe avec la Commission de l'éducation de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Je vous proposerai d'attendre que le point soit mis à l'ordre du jour à la Commission de l'éducation et qu'à ce moment-là, nous révoquions le point, en fonction des deux rapports que nous avons transmis en bonne et due forme. On en reste là et on attend de voir comment la Fédération avance dans ce sens.

Pour votre bonne information, lorsque l'on procède à une commission conjointe, il faut un règlement d'ordre intérieur. Il faut que la décision et la proposition soient soumises à la Conférence des présidents. Voilà comment nous devons avancer.

Madame Potigny, vous avez été nommée comme remplaçante de M. Dister. Chers collègues, je vous présente Mme Potigny.

Examen de l'arriéré

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen de l'arriéré de notre commission. Quelqu'un souhaite-t-il prendre la parole sur celui-ci ?

La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - La résolution que nous avons déposée sur l'amélioration du système des titres-services, si vous vous en souvenez, a été mise à l'arrière en attendant la présentation de ce jour.

Nous avons aussi souhaité entendre les acteurs du secteur, et donc de pouvoir organiser à la suite de cette présentation aussi une écoute de leur point de vue sur l'amélioration de la qualité ou du système des titres-services en Wallonie.

Je pourrais demander que cette résolution remonte dans l'agenda. En même temps, je préférerais et je souhaiterais qu'elle soit jointe à des auditions complémentaires et à un échange avec les acteurs, tant employeurs que représentants des travailleurs, du secteur des titres-services. Je pense que cette demande portant sur les auditions du secteur avait déjà été exprimée.

Mme la Présidente. - Vous ne relevez pas votre proposition de résolution, c'est ce que vous me dites ?

Mme Ryckmans (Ecolo). - Si je peux la faire sortir de l'arrière, mais qu'elle soit jointe à une séance où l'on a les auditions du secteur, cela a du sens. Sinon, je vais la remonter de l'arrière et puis on va entendre le secteur. Mais il me semblait que le principe des auditions des acteurs du secteur était acquis.

M. Legasse (PS). - Sur le principe d'auditionner les acteurs du secteur, il n'y a pas de problème. Quant à faire remonter la résolution en question, cela n'aurait pas de sens de le faire avant.

Mme la Présidente. - Nous évoquerons les auditions selon la procédure habituelle. Procédure de proposition d'audition, nous le ferons en tenant compte comme d'habitude de l'agenda tel qu'il se présente. On l'inscrit comme proposition. La proposition est faite d'avoir des auditions complémentaires.

AUDITIONS

RAPPORT FINAL DE PRICEWATERHOUSECOOPERS (PWC) SUR L'ESTIMATION DE LA VIABILITÉ ÉCONOMIQUE DU TITRE-SERVICE EN WALLONIE

AUDITIONS DE M. COMHAIRE ET MME COMIJN, DIRECTEUR ET MANAGER CHEZ PWC

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'ARTICULATION DES TITRES-SERVICES À L'ACTION SOCIALE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen du rapport final de PricewaterhouseCoopers (PwC) sur l'estimation de la viabilité économique du titre-service en Wallonie ainsi que les auditions de M. Comhaire et Mme Comijn, Directeur et Manager chez PwC et la question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'articulation des titres-services à l'action sociale ».

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. - Mme Gonzalez Moyano est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

Audition de M. Comhaire et Mme Comijn, Directeur et Manager chez PwC

Mme la Présidente. - La parole est à M. Comhaire.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - Merci de nous accueillir ici pour présenter le résultat de ce travail, qui est en fait la résultante d'un marché public qui a été lancé par le cabinet de Mme la Ministre. Un marché public compétitif pour lequel nous avons développé une méthodologie que nous avons suivie intégralement dans le cadre de notre travail.

La présentation se fera en fait en quatre grandes parties. Un rappel rapide de l'objectif, du contexte et de la méthodologie. Ensuite, les grands impacts budgétaires que nous avons pu calculer dans le cadre de l'utilisation du modèle que nous avons développé. Quelques analyses historiques que nous avons effectuées sur base des données qui étaient disponibles. Enfin, la partie qui vous intéressera le plus sans doute, les constats et recommandations que nous avons formulés à l'encontre du pouvoir adjudicateur dans le cadre de ce marché.

En termes de contexte, je ne vais pas vous rappeler qu'il y a eu une sixième réforme de l'État et que la matière des titres-services est régionalisée. Mais dans le cadre du cahier spécial des charges tel qu'il avait été formulé, le pouvoir adjudicateur souhaitait, dans le cadre de cette nouvelle compétence, faire une estimation de la viabilité économique, puisqu'il voulait s'assurer que le fonctionnement de ce système pouvait perdurer à l'avenir et déterminer les éléments qu'il était nécessaire de mettre en œuvre ou de modifier pour pouvoir maintenir cette réalité du secteur.

Nous devons faire quatre tâches différentes.

D'abord, construire différents scénarios de développement possible qui maintenaient les activités et les emplois créés. C'était une des contraintes sur lesquelles nous devons travailler. Nous devons évaluer la viabilité économique et les impacts éventuels et différents scénarios.

Il fallait aussi prendre en compte les dispositions qui étaient, soit déjà prises avant notre intervention, soit qui ont été prises au cours de notre intervention. Par exemple, la réduction de la déductibilité fiscale, qui était un paramètre libre au début et la décision du gouvernement, est tombée en cours d'intervention.

Ne pas oublier également, puisqu'il s'agissait éventuellement de revoir un élément des systèmes d'aides, de vérifier que les scénarios que nous proposons étaient en règle en matière d'aide aux entreprises par rapport au dispositif européen.

Il était demandé de réaliser l'étude de manière assez rapide. Nous avons eu quatre mois, entre fin septembre où nous avons commencé le marché, jusque mi-janvier 2015 où nous avons présenté la première version de notre rapport final. La version finale date de février avec les amendements.

Pendant ces quatre mois, nous avons utilisé un nombre assez impressionnant de données disponibles que nous avons recherchées à la fois à la Région wallonne, puisque nous avons reçu des données de la DGO6, du FOREm, mais également au Fédéral. L'ONEM, l'ONSS, Sodexo nous ont fourni aussi un certain nombre de données, et le SPF Emploi.

Nous avons également réalisé différentes rencontres individuelles en groupe de travail avec l'ensemble des parties prenantes, de manière à avoir une représentation complète de tous les acteurs du secteur.

Toutes les listes de personnes rencontrées ont toujours fait l'objet d'un débat avec le pouvoir adjudicateur de même que les groupes de travail. Notre volonté était de faire deux groupes de travail différents : un plus orienté entreprises actives dans le monde des titres-services, et un autre avec les acteurs chargés de l'organisation et de la coordination globale du secteur.

L'invitation était libre par rapport à deux dates qui étaient définies dès le départ.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Comijn.

Mme Comijn, Manager chez PwC. - Pour ce qui concerne l'impact budgétaire du système, nous avons évalué d'une part le coût brut du système et ensuite le coût net. Pour ce qui concerne le coût brut du système, il représente le montant de l'intervention régionale dans le système de remboursement, la dette d'utilité fiscale, ainsi que l'ensemble des frais administratifs liés au système.

Quant à la manière dont nous avons réalisé la modélisation financière, l'étude ayant eu lieu fin 2014, nous avons les données complètes de 2013 disponibles, et également les données des trois premiers trimestres 2014. Sur la base d'analyses historiques et de projections, nous avons développé différents scénarios, dont un scénario de base sans modification du système, pour permettre de calculer ensuite, sur base des différentes modifications apportées à des paramètres clés du système, de voir quel était le différentiel budgétaire et financier pour la Région wallonne.

Sur cette base, le coût brut du système pour la Wallonie a été évalué en 2014 entre 432 et 528 millions d'euros. Les différences sont liées au fait que l'on était sur des projections, que l'on prenait un scénario minimaliste et un scénario maximaliste.

On a ensuite projeté le coût à l'horizon 2030. On remarque que, sur base de l'évolution des paramètres, il y a une augmentation constante du coût du système pour la Région wallonne. Cela implique d'avoir un coût estimé annuellement à l'échéance 2030 variant entre 467 et 571 millions d'euros.

La composante la plus importante dans ce coût brut du système, c'est l'intervention régionale dans le remboursement des titres. Comme vous le savez, le Gouvernement a décidé de désormais indexer à 100 % cette valeur de remboursement. À l'heure actuelle, le mécanisme de remboursement du titre-service fait que seuls 72 % de la valeur remboursée aux entreprises étaient indexés par rapport à l'inflation.

Le Gouvernement, pour répondre aux difficultés des entreprises du secteur, a décidé d'indexer totalement la valeur de remboursement, mais c'est ce qui explique la part croissante que cette intervention régionale prend dans le budget et l'augmentation du coût du système global. En fait, cette intervention régionale, ce remboursement, correspond à entre 85 % et 95 % du coût total du système.

Une autre décision qui a été désormais prise dans le cadre de cette législature, c'était de diminuer la déductibilité fiscale des titres, donc de passer de 30 % à 10 %. La diminution de cette déductibilité fiscale permet de diminuer le coût sur l'ensemble de la

période 2015-2030 de 883 millions d'euros, mais l'augmentation de l'intervention régionale a, elle, un coût additionnel de 1,2 milliard d'euros sur l'ensemble de la période 2015-2030. Ce qui explique pourquoi nous avons un modèle qui est en augmentation constante pour les 15 prochaines années, puisque la réduction de la déductibilité ne couvre pas l'augmentation du montant de l'intervention.

L'intérêt était également de pouvoir calculer le coût net du système. Il s'agit du coût brut déduit de l'ensemble des effets retours directs positifs. Concernant les effets de retour du système, en termes monétaires s'entend, les éléments qualitatifs étant moins aisément chiffrables, comme vous l'avez certainement déjà constaté par vous-mêmes, les effets de retour positif en termes de flux financiers sont très limités pour la Région, à la suite de la sixième réforme de l'État, puisque la majeure partie des effets des flux monétaires positifs reviennent à l'État fédéral. Les flux positifs reviennent sous forme de réduction des allocations de chômage, augmentation des recettes TVA, et cetera, sur la consommation liée.

Les seuls effets de retour monétaires positifs, ou qui reviennent dans l'escarcelle de la Région wallonne, sont en fait les éléments liés à la part de l'impôt des personnes physiques, à l'emploi et à la formation des travailleurs du secteur. La formation des travailleurs du secteur, en termes monétaires, s'apparentant davantage à un coût qu'à un effet de retour positif.

Nous avons calculé quel était l'effet de retour positif lié à l'IPP, calculé sur base d'un prorata du précompte total, qui découle donc du système. C'est lié à l'impôt des personnes physiques employées dans le système et aux effets de retour liés. Cet effet positif a été estimé à environ 12 millions d'euros.

Malheureusement, à l'époque, toutes les données au niveau de l'ONSS n'étaient pas suffisamment précises pour avoir un calcul dynamique dans le temps. Ce montant a été considéré comme un élément donné et une constante dans le calcul.

Sur cette base, en profitant de l'effet de retour positif, le coût net du système pour la Wallonie est estimé entre 420 et 516 millions d'euros en 2014. On voit qu'il y a, dans la même mesure que pour le coût brut, une augmentation progressive pour culminer, en 2030, à une échelle de 450 à 550 millions d'euros.

Outre ces aspects de modélisation plus financière et de calcul de coût du système, il nous avait été demandé de pouvoir tenir compte, dans la mesure du possible, d'un certain nombre d'éléments qualitatifs, à tout le moins pour les aspects de recommandation.

Les aspects qualitatifs, in fine, nous en avons fait une analyse davantage historique pour mieux comprendre le contexte, parce qu'il n'était pas possible,

en raison des données qui étaient disponibles dans le cadre de l'étude, de les implémenter ou de les lier directement au système et à la modélisation financière.

Il est intéressant de voir l'évolution historique, parce que l'on voit qu'il y a une concentration progressive du secteur vers des structures de plus grande envergure en termes de nombre d'employés. Étant donné aussi les difficultés de rentabilité de certaines entreprises de titres-services, on voit vraiment que les acteurs deviennent de plus en plus grands et qu'il y a une part relative croissante des sociétés commerciales en termes d'entreprises agréées, puisqu'elles représentent près de 40 % du secteur en 2013.

On a, par contre, une diminution, mais c'est le corollaire des plus petites structures constituées en personnes physiques et en ASBL. Il y a, par contre, une légère augmentation de la part relative des ALE et des communes dans le système. On voit aussi que le nombre de titres-services remboursés au sein d'entreprises de type ALE, entreprises d'insertion, personne physique, firmes d'intérim et de communes, augmente également. Elles connaissent donc malgré tout une augmentation de leur activité, ce qui n'est par contre pas le cas au sein des CPAS et des ASBL.

En termes de qualité de l'emploi, on fait face à un secteur qui emploie très majoritairement des travailleurs à mi-temps : 71 % du régime du travail en 2013 et 21 % de travailleurs à temps partiel. C'est principalement de l'emploi peu qualifié, puisque 60 % de l'ensemble des travailleurs ont au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur et 37 % des travailleurs ont un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

Un troisième axe qualitatif par rapport au système de manière globale et aussi dans une optique de développement des personnes, c'était le Fonds de formation et la formation donnée aux travailleurs. On remarque là, malgré tout, que, historiquement, il y a une très large sous-utilisation du Fonds de formation, puisque seuls 37 % du budget disponible avait été utilisé en 2013. Ce fonds est davantage utilisé par les entreprises commerciales privées et les ALE, alors que les agences d'intérim emploient peu ce Fonds de formation.

Il est néanmoins utile de rappeler et de préciser que le Fonds de formation lié au système des titres-services est une des possibilités pour offrir de la formation aux travailleurs du secteur. Il ne s'agit pas de la seule possibilité de formation, les secteurs propres pouvant également organiser des formations.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - En termes de constat, comme vous l'avez entendu, les coûts à charge de la Région ne sont pas compensés par les effets retour positifs monétaires directs au bénéfice de la Région. Il y a néanmoins beaucoup d'effets bénéfiques pour la

Région, puisqu'il y a notamment de l'emploi disponible. Ces personnes ont une activité auprès d'autres personnes qui travaillent et qui sont libérées du travail lié aux tâches ménagères. Il y a toute une série de retours qualitatifs, mais cela ne représente pas un flux monétaire immédiat que l'on peut traduire dans un budget.

Nous avons également, en termes de principaux constats, montré que la réduction de la déductibilité ne compensait pas cette indexation de la valeur de remboursement. Chaque année, cela coûte donc un peu plus cher à la Région en cas de maintien de l'ensemble des autres éléments. Quand on regarde la totalité des coûts qui peuvent être associés au système des titres-services, nous constatons que les paramètres et les éléments sur lesquels la Région peut travailler forment une très faible marge de manœuvre. Cela veut dire que chaque fois que vous voulez faire une modification, c'est à la marge que le travail peut se faire.

Ceci nous a conduits à faire plusieurs recommandations de différents types. La première concerne la valeur du titre-service. Tout le monde est demandeur, que cela soit les acteurs qui souhaitent travailler à long terme sur base de rentrées connues et également les utilisateurs qui préfèrent une stabilité du système, de garder une valeur faciale. Cela tombe bien, puisque cela correspond à ce que le Gouvernement wallon a défini aujourd'hui. Dans le cadre de l'étude, rappelez-vous, nous l'avons réalisé en quatre mois, nous n'avons pas pu faire une analyse élasticité prix pour voir les changements d'habitudes de l'utilisateur par rapport aux titres-services en cas de modifications. Il n'en subsiste pas moins que d'autres études que nous avons pu utiliser dans le cadre de notre intervention montrent que nous arrivons au point de rupture entre le prix normal et le prix à partir duquel il sera sans doute plus intéressant de profiter d'un travail plus noir, plus gris plutôt que d'utiliser des titres-services. C'est peut-être 9,5 ou 9,75, mais on se situe sans doute au niveau du prix de rupture par rapport à l'utilisation des titres-services. La marge de manœuvre est ainsi très réduite.

Le deuxième élément sur lequel nous avons voulu formuler des recommandations, c'est sur le périmètre et les activités réalisées au niveau du système. Nous avons pu prendre connaissance, notamment lorsque nous avons rencontré les différents acteurs, que parfois il existe, au niveau des utilisateurs, une difficulté de comprendre clairement ce que peuvent apporter les titres-services pour eux-mêmes en termes d'activités à caractère social. Il ne s'agit pas que des titres-services, mais bien ce que certains utilisateurs voient dans les titres-services en rapport avec ce que font les acteurs de l'économie sociale ou les services d'aide aux personnes. Il est difficile, aujourd'hui, de comprendre ce qui est de l'aide couverte par les titres-services versus de l'aide aux personnes. Nous recommandons de clarifier plus concrètement le périmètre de chacune des interventions pour éviter que les utilisateurs ne puissent se tromper

dans l'achat des différents systèmes et surtout pour faciliter le travail et la possibilité d'interagir avec les utilisateurs.

Par rapport aux activités propres couvertes par les titres-services, nous ne recommandons pas d'étendre cela à des activités nouvelles. D'une part, parce que cela pourrait engendrer un certain nombre de concurrences par rapport à des activités qui existent déjà. Une activité commerciale existante, par exemple, les activités liées au bricolage, petites réparations et au jardinage. Il existe déjà des entreprises actives dans ce secteur. Rentrer avec un système de titres-services risquerait de déplacer des emplois en entreprise salariés vers des emplois subventionnés.

Pour les activités liées à la garde d'enfants, ou l'encadrement de personnes, tout cela rentrerait également en conflit avec tout ce qui concerne l'économie sociale actuelle. Et surtout, elles doivent faire l'objet de normes de formation du personnel totalement différentes à la réalité d'aujourd'hui des sociétés de titres-services.

N'oublions pas ce que l'on a dit précédemment, si l'on augmente le périmètre et, par extension, on pourrait imaginer une augmentation du nombre de titres-services achetés par les personnes, cela veut dire aussi une augmentation du coût pour le budget de la Région wallonne.

Par contre, c'est à mettre en lien avec ce que je disais au début par rapport au secteur de l'aide sociale, il y a une réflexion régionale, transversale à mener, puisque près de 28,5 % des utilisateurs des titres-services ont plus de 65 ans et 11 % ont plus de 85 ans. Ce sont des personnes qui ont un besoin réel d'avoir une présence à un moment donné et ils utilisent, pour certains, les titres-services pour ce faire.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Comijn.

Mme Comijn, Manager chez PwC. - Concernant l'intervention régionale et la valeur de remboursement de la Région envers les entreprises titres-services, un point positif est que cette indexation de 100 % de la valeur de remboursement du titre-service répond aux difficultés et aux attentes du secteur en matière de rentabilité. La contrepartie est que si c'est nécessaire en tant qu'aide et soutien au secteur, cela a évidemment un coût additionnel pour la Région. C'est ce que l'on a montré tout à l'heure.

Nous avons évalué dans le cadre de l'intervention s'il pouvait être ou non pertinent de modulariser cette valeur de remboursement en fonction de critères qui viseraient à améliorer la qualité de l'emploi ou en fonction des entreprises concernées.

C'est un élément que l'on ne recommande pas pour des raisons qui sont totalement réglementaires, par rapport aux règles européennes, par rapport aux aides

d'état. Pour quelles raisons ? Simplement, le système actuel des titres-services a été notifié en son temps à la Commission européenne comme un mécanisme de soutien à la consommation. C'est un soutien aux utilisateurs, mais pas aux entreprises.

Si vous modifiez le système et si vous liez la valeur de remboursement aux entreprises, d'une certaine manière, vous modifiez un élément clé de ce système, la base du système. Cela impliquerait de notifier la décision à la Commission européenne et le risque serait loin d'être nul que cette intervention et que les interventions purement liées aux entreprises ou à une certaine norme liée au fonctionnement des entreprises puissent être requalifiées en aides d'état.

Par ailleurs, le fait de mettre en place des facteurs liés purement à une forme d'entreprise ou à une nature des contrats, par simple prudence, pourrait être considéré comme une entrave à la concurrence, voire discriminatoire au niveau de la Commission européenne et des autorités de la concurrence.

Par contre, nous proposerions, s'il y a un souhait de modulariser la valeur de remboursement, éventuellement de modulariser la valeur de remboursement en fonction du type d'activités réalisées. Parce qu'il est vrai que les entreprises de titres-services et les activités n'ont pas la même rentabilité en fonction de leur nature. Par exemple, pour une activité purement de repassage, il y a des investissements nettement plus importants. Une entreprise de titres-services organisée qui ne fonctionnerait que sur ce système aurait des difficultés de rentabilité plus importante qu'une entreprise qui a un mixte d'activités ou qui se concentre uniquement sur le nettoyage à domicile.

Néanmoins, la loi-programme de 2012 prévoit cette possibilité de modulariser les interventions, mais elle n'a jamais été mise en œuvre. La question est de savoir si ce n'est simplement pas mis en œuvre pour une question de notification ou pour une autre raison. Nous n'avons pas pu obtenir la réponse.

Néanmoins, s'il y avait un souhait de modulariser la valeur de remboursement en fonction du type d'activités réalisées, nous estimons qu'il conviendrait en amont de pouvoir calculer et connaître la rentabilité de chaque type d'activité à l'échelle du secteur. Ce qui est en soi complexe, puisque la réalité d'une entreprise n'est pas toujours la même que la voisine et le secteur est très hétérogène. Il y a beaucoup de disparités. C'est sans doute un élément nécessaire pour définir la valeur de remboursement et qu'elle ne puisse pas être considérée comme étant arbitraire. Définir le montant remboursé pour chaque activité sur base de cette analyse de coût et mettre ensuite en place un système de suivi qui permet de connaître avec précision les profils, mais aussi l'utilisation des titres-services à l'échelle wallonne. Puisque s'il y a évolution vers une modularisation en fonction du type d'activité pour des raisons aussi

budgétaires et de prévision, il faut au minimum avoir une bonne vue sur la réparation des utilisations pour pouvoir le budgéter.

Nous proposons plutôt que de travailler sur la valeur de remboursement en tant que telle, d'introduire les conditions liées au type d'entreprise ou à la qualité de l'emploi par le biais des conditions d'agrément des entreprises titres-services. Nous allons passer à notre recommandation sur les conditions d'agrément régionalisées. La DGO6 pourra octroyer les agréments aux entreprises titres-services par le biais de sa commission d'agrément. Dans ce cadre, nous recommandons le fait de maintenir un cautionnement demandé aux entreprises lors de leur agrément, puisque, actuellement, les entreprises lorsqu'elles demandent un agrément titre-service doivent payer un cautionnement.

Il ressort de l'ensemble des entretiens que l'on a eus avec les entreprises titres-services et les représentants du secteur, que cette mesure permet à tout le moins d'attirer et de faire en sorte que ce soient des entreprises présentant un minimum de solidité financière avant de rentrer dans le système.

De nouveaux critères d'agrément pourraient être introduits si le Gouvernement wallon souhaite mettre l'accent sur un certain nombre de facteurs qualitatifs. Ces conditions pourraient être sur le niveau de solidité financière des entreprises qui demandent à avoir un agrément titre-service.

Cela pourrait être des conditions sur le taux d'encadrement liées à l'enregistrement en formation, ou toute autre condition qualitative que le Gouvernement souhaiterait mettre en place.

Néanmoins, pour pouvoir mettre en place ces critères, ils doivent répondre à un certain nombre de conditions. Notamment pour éviter des requalifications ou des problèmes réglementaires, les conditions doivent pouvoir répondre à des critères objectifs, objectivables et non discriminatoires.

On doit définir en amont les critères et les niveaux à rencontrer pour chacun de ceux-ci et expliquer la manière de les évaluer.

Il est important aussi de pouvoir définir les procédures de contrôle du respect des différents critères et de renforcer les contrôles en aval. Ces conditions d'agrément doivent offrir un accès égal au marché pour les entreprises qui souhaitent être agréées, mais aussi les coûts de participation raisonnables. Cela veut dire que si le Gouvernement ou la commission d'agrément décidait de conditions, qui font qu'en réalité, ce sont des barrières ou des entraves au marché, cela ne tiendrait pas face à la Cour européenne. Cela s'entend avec la nécessité de respecter l'ensemble des dispositions légales en matière de pratiques commerciales.

Un autre aspect concernait la qualité de l'emploi. Là, malheureusement, les données liées à la qualité de l'emploi et notamment au type de contrat qui sont normalement présentes, à l'époque, au niveau de l'ONSS et de l'ONEM étaient malheureusement non disponibles. Cela ne permet pas un suivi précis de la problématique, en tout cas à l'heure actuelle.

Dans le cadre de l'étude et de leurs recommandations, nous encourageons la Région wallonne à mettre en place les éléments permettant un suivi de ces données si, à tout le moins, le Gouvernement souhaite pouvoir avoir un levier d'action plus fin sur ces aspects-là. Mais également de mettre en place une réflexion concernant l'utilisation du Fonds de formation.

Il y a, à l'heure actuelle, dans le système de titres-services, une règle d'engager minimum 60 % de chômeurs. Les entreprises titres-services, dans leurs engagements mensuels, doivent normalement engager 60 % de chômeurs. Il ressort des entretiens que l'on a pu avoir avec les Fédérations que se présentent des difficultés opérationnelles pour les entreprises et que cela engendre un turnover plus important pour les postes. Puisque la statistique est mesurée tous les mois, mais il faut pouvoir prouver tous les mois que l'on recrute 60 % de chômeurs et cela peut avoir un effet pervers.

Pour votre bonne information, dès que la matière a été régionalisée, la Flandre a supprimé cette condition.

À notre sens, la Région entend développer un système davantage lié à la qualité de l'emploi. Il s'agit vraiment du point essentiel. Le premier est de définir précisément et de manière objectivable ce qu'est la qualité de l'emploi. Cela doit être sur base de critères objectivables et non discriminatoires. Mais ensuite, si l'on veut se donner de tels outils, il faut mettre en place en aval les outils de suivi pour évaluer leur incidence et leur importance dans le système. À l'heure actuelle, il n'y a pas de données chiffrées qui permettent vraiment d'estimer l'impact financier de ces aspects-là.

Un dernier point dans les recommandations, cela concerne de manière globale l'opérationnalisation de la régionalisation du système des titres-services. Il faut remettre cela dans le contexte, il y a presque un an que l'on a rencontré les opérateurs, il y avait donc encore beaucoup de questionnements par rapport à la manière dont cela allait être opérationnalisé.

La première recommandation était de porter les clarifications nécessaires aux acteurs du système du titre-service concernant ce transfert de compétences. Entre-temps, le cabinet a organisé les rencontres avec le secteur. Mais on pense aussi très clairement, et vous l'aurez perçu dans les différentes recommandations, qu'il est nécessaire de stabiliser le système afin d'avoir une collecte et un suivi plus fin des données à l'échelle

wallonne. En effet, il est vrai que toute l'analyse que l'on a faite sur base des dix dernières années, quand le système était encore fédéral, il y a eu des modifications quasiment annuelles des différents paramètres, mais c'était toutes des modifications concomitantes de paramètres. Il était donc impossible d'isoler les faits individuels de chaque impact ou chaque modification de paramètre. D'une certaine manière, si la Région wallonne veut avoir une meilleure vision et un suivi plus fin des données, il est important d'avoir au moins une à deux années de stabilisation pour voir quelle est la consommation, quels sont les chiffres réels pour la Région wallonne et de pouvoir ensuite prendre le temps de la réflexion et de modifier un certain nombre de paramètres.

Ensuite, la nécessité aussi de mettre en place une concertation interrégionale pour organiser un certain nombre de cas spécifiques pour les entreprises présentes dans les trois Régions ou de prestations proches de la frontière régionale. C'était une recommandation formulée en février dernier. Il y a sans doute eu des évolutions et des clarifications apportées entre-temps.

Enfin, un dernier aspect, la définition de l'ensemble de suivi et de contrôle du dispositif, afin de disposer d'une meilleure vision des effets du système. Cela implique d'avoir un interfaçage ou, en tout cas, si l'on veut aller le plus loin possible dans la réflexion, d'avoir des bases de données wallonnes liées au suivi des aides à l'emploi et aux entreprises dans une logique de plus grande transversalité des politiques. Et de voir vraiment où vont les aides et quels sont les types d'entreprises in fine soutenues, d'organiser le monitoring financier du système et de l'évaluer de manière régulière.

Un dernier point, à la marge, est de réfléchir éventuellement à l'élargissement de l'usage du titre électronique en vue de réduire les frais opérationnels liés au dispositif. À l'heure où c'était encore un marché commun au Sodexo, le coût pour un titre papier était de 11 centimes par titre, alors que le coût pour un titre électronique était de 6 centimes. Vous avez donc une réduction potentielle de 42 % des coûts opérationnels.

Néanmoins, un certain nombre de précautions d'usage sont nécessaires. C'est un système qui reste encore peu connu des utilisateurs, qui implique des investissements au sein des entreprises titres-services et un accompagnement éventuel auprès des personnes plus âgées, nombreuses dans le système du titre-service et qui pourraient avoir un certain nombre de difficultés dans l'utilisation de ce système.

Ceci conclut les principaux constats et recommandations de notre étude. Nous sommes disponibles pour répondre à vos éventuelles questions.

Échange de vues

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les députés, Madame, Monsieur de PricewaterhouseCoopers, merci de nous avoir rejoints et de permettre à chacun des membres de cette commission de pouvoir mesurer l'ampleur de l'étude réalisée. Étude commandée par le Gouvernement dans le but de cadrer vraiment le dispositif titre-service à une période charnière, puisque l'on est maintenant dans le cadre de ce transfert de compétences. L'idée était de se poser toutes les questions utiles en agissant sur les différents paramètres du modèle actuel.

Notre volonté est que le mécanisme reste viable, tant financièrement que sur le plan du modèle économique pour les pouvoirs publics wallons, tout en demeurant rentable pour le secteur et, in fine, pour la ministre de l'Emploi que je suis, qui continue à générer de l'emploi durable et de l'emploi de qualité.

C'est un dispositif extrêmement important dans le cadre de la reconnaissance de ces travailleurs, dans la lutte contre le travail au noir. On ne le répétera jamais assez ; c'est un système qui a permis de voir s'éteindre toute une série de filières de travail au noir qui a permis à des travailleurs et à des travailleuses d'acquérir un véritable statut et d'acquérir cette protection sociale bien entendu.

En même temps, c'est un des axes de développement intéressant, notamment dans le double cadre du vieillissement de la population et du besoin accru de services de proximité.

Le mécanisme engendre des coûts importants pour les pouvoirs publics. Vous venez de le lire encore sur les diapositives qui ont été présentées, il importe pour nous de cadrer et de maîtriser dans le contexte de la régionalisation de compétences. Dans le contexte budgétaire qui est le nôtre, c'est d'actualité en plein conclave gouvernemental.

Nous avons demandé à PricewaterhouseCoopers de construire une série de scénarios qui permettent le maintien des activités et des emplois idéalement. Pourquoi pas, de les déployer, de les développer, d'évaluer la viabilité économique de chacun des scénarios envisagés, d'examiner le potentiel de croissance – c'est un secteur qui pourrait croître, comment ? À court terme, moyen terme, long terme. De prendre en compte la disposition prise par le Gouvernement wallon et qui a été transcrite dans la DPR. On en a suffisamment évoqué le contenu. Enfin, d'intégrer la comptabilité de tous ces scénarios avec les règles européennes en matière d'aide aux entreprises et, ce n'est peut-être pas la moindre des questions.

L'analyse de PWC a été menée au travers du spectre des travailleurs, des utilisateurs, mais aussi des entreprises, et les données ont été recueillies auprès de l'ONEM, de Sodexo, du SPF Emploi et de l'ONSS, mais tout cela a déjà été dit.

Quelles sont les grandes tendances ? Je voudrais vraiment résumer ce que vous venez d'entendre. In fine, que retient-on ?

Tout d'abord, les coûts engendrés par le transfert de compétences, qui maintenant sont à charge de notre Région, ne seront pas compensés par les retours positifs dont le bénéfice continue d'être du ressort du Fédéral. On l'a évoqué, ce sont les recettes liées aux cotisations sociales, à l'impôt des personnes physiques lié à la mise à l'emploi de tous ces travailleurs titre-service.

C'est aussi les recettes liées à l'impôt des sociétés, la TVA, et cetera. Tout cela constitue un retour direct pour le Fédéral.

Deuxième constat, le dispositif semble avoir atteint sa vitesse de croisière. C'est-à-dire que même en situation de bonne conjoncture économique, nous ne devrions plus avoir d'augmentation importante du nombre de clients ou même de la consommation de titre-service.

Troisième constat, les conditions d'agrément des entreprises du secteur et les conditions d'accès au système se révèlent être un filtre important pour garantir la qualité de l'emploi, pour garantir l'encadrement et surtout, pour prévenir les dérives éventuelles.

Nous observons aussi d'autres éléments clés du dispositif. Tout d'abord, la réduction de la déductibilité fiscale n'a pour le moment qu'un effet très limité sur le secteur ; les projections pour les prochaines années, en particulier, pour 2016 n'indiquent aucun fléchissement. On se souviendra d'ailleurs que, en 2013, la déductibilité fiscale a été réduite de moitié et le coût d'un titre-service a été augmenté par le Fédéral. Malgré cela, on n'a pas non plus observé de véritable diminution du recours au système. En tout cas, diminution qui serait motivée par le fait de cette réduction de la déductibilité fiscale.

Sur la base de ces différents constats, les mesures prioritaires réclamées par les acteurs sont de clarifier l'opérationnalisation du transfert de la compétence, de mettre en place une concertation régionale, de définir le suivi et le contrôle, de déployer une vision transversale des aides octroyées aux entreprises, de définir les valeurs de remboursement liées au courriel du mécanisme, de mettre en place le monitoring financier et une évaluation régulière pour adapter les politiques, de réfléchir au renforcement de l'usage des titres-services électroniques dans la motivation de réduire les coûts administratifs liés à la gestion.

En termes d'avancées, nous avons mis en place cette concertation attendue avec le secteur. On n'a pas attendu

la présentation de cette commission pour entamer le travail.

Nous avons même mis en place cette concertation pour rencontrer les difficultés que les sociétés de titre-service nous révélaient, tant dans la commission paritaire 318 que dans la commission paritaire 322.

Ainsi, en cohérence avec l'engagement pris lors de rencontres avec les différents acteurs du secteur, une table ronde est prévue, ce sera le 19 octobre prochain, pour permettre d'établir le dialogue que je souhaite constructif, pour aboutir à des propositions de stratégie à plus long terme, en parfaite concertation avec les partenaires sociaux. L'objectif permanent restant au-delà des difficultés vécues par les entreprises elles-mêmes. La qualité et la pérennisation de l'emploi.

Je voudrais remercier grandement les auteurs de l'étude pour le travail réalisé, pour leur présentation. Ce n'est pas la première fois et, je les en remercie parce que chaque fois c'est expliqué avec beaucoup de motivation et de compréhension de ce que notre système implique aujourd'hui, au niveau des titres-services et des sociétés qui les portent au niveau wallon.

Comme je l'ai déjà répété, vous savez que j'accorde une grande priorité à ce dossier vu l'emploi concerné, c'est près de 40 000 personnes qui aujourd'hui œuvrent en Wallonie dans le cadre des sociétés titre-service. Je pense à tous ces travailleurs, qui sont principalement des travailleuses dont il convient d'améliorer encore la qualité de l'emploi, dont il convient de parfaire la formation et pouvoir peut-être leur donner aussi des possibilités de promotions sociales.

Je pense aux besoins sociaux et sociétaux que nous devons rencontrer en lien avec le vieillissement de la population, le maintien à domicile. Enfin, je pense à la place du secteur au sein de notre économie wallonne. C'est une place à part entière bien entendu dans notre économie. Le ministre de l'Économie ne dira pas le contraire.

La complexité du dispositif, par contre, nécessite du temps pour nous permettre d'avancer de façon constructive et concrète vers des aménagements de tous ces dispositifs pour contribuer à pérenniser l'ensemble et que la réponse corresponde vraiment aux besoins du terrain et aux priorités fixées par le Gouvernement, notamment dans la DPR que vous connaissez pour l'avoir lue et relue.

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen du rapport final de PricewaterhouseCoopers – PwC – sur l'estimation de la viabilité économique du titre-service en Wallonie. Mme Vandorpe, vous pouvez indirectement la poser pendant le débat.

La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - Au moment de déposer cette question, nous ne disposons pas encore de l'étude dont nous venons de parler et de toutes les informations qu'elle contient. Cette question m'avait été inspirée par l'interview de rentrée que vous aviez accordée à un quotidien, mais je pense néanmoins qu'elle conserve sa pertinence. Dans cet article, vous passiez en revue vos principaux chantiers en cours et il y était également question des titres-services. Vous y confirmiez le ferme engagement de ne plus toucher au prix d'achat du titre, à la déductibilité fiscale ramenée de 30 % à 10 % en début de législature. Mais vous évoquiez aussi le projet de consacrer une partie des moyens alloués aux titres-services pour renforcer les services d'aide à domicile des personnes âgées et en perte d'autonomie. Une telle articulation est d'ailleurs évoquée dans la DPR, mais de façon assez vague et l'article n'en dit pas beaucoup plus, je suis donc restée un peu sur ma faim.

Cependant, il est précisé qu'il ne s'agirait pas de payer à l'avenir des aides à domicile avec des titres-services, mais, je cite : « ... d'utiliser les économies réalisées dans ce poste budgétaire en raison de la baisse du nombre d'utilisateurs et du nombre de titres négociés ». Vous parliez de régime de croisière il y a quelques secondes, les quelques chiffres publiés au mois de mai font néanmoins état d'un retour à la hausse, soit une hausse de 7,1 % sur base annuelle en fonction des chiffres donnés. Certes, la trajectoire a certainement été perturbée par le bon artificiel qu'avaient enregistré les ventes fin 2013 à l'annonce de l'augmentation du prix d'achat du titre. Mais il semble qu'il n'y ait pas de tendance structurelle à la baisse, sous réserve des constats qui ont été dressés par les auteurs de l'étude.

Le nombre d'utilisateurs serait en hausse de 2,6 % entre le premier trimestre 2014 et le premier trimestre 2015, et l'on enregistrerait une baisse du nombre d'entreprises agréées. Mais cela tient peut-être au phénomène de concentration des entreprises confirmé par l'étude.

Madame la Ministre, prévoyez-vous réellement une baisse progressive du volume d'achat et du nombre d'utilisateurs des titres-services ? Sur quelle base fondez-vous cette prévision ? Cette baisse résulterait-elle d'une mesure du Gouvernement qui aurait pour effet de réduire l'offre ou la demande des prestations relevant du titre-service ? Est-ce bien dans ces économies réalisées qu'il est prévu de trouver des moyens supplémentaires pour renforcer l'offre de service d'aide à domicile ? Envisage-t-on peut-être un nouveau système de titre-service spécifiquement consacré à ce domaine d'activité apparenté à l'action sociale ?

Pouvez-vous, dès lors, nous en dire un peu plus sur l'éventuel mécanisme envisagé ?

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Actuellement, environ 85 services, secteurs privé et public confondus, possèdent un agrément « aide

aux familles » sur le territoire wallon et développent, pour la plupart, dans ce cadre, un service d'aides-ménagères titres-services.

Compte tenu, d'une part, de la commission paritaire 318 dont dépendent ces aides-ménagères titres-services, des services d'aide aux familles et, d'autre part, de l'encadrement dont ces travailleurs ont besoin eu égard aux problématiques du vieillissement, de la perte d'autonomie, de la maladie, auxquelles ils sont confrontés du fait du secteur au sein duquel ils sont recrutés, il apparaît, que le dispositif titres-services, ne réponde pas ou plus aux réalités du secteur de l'aide aux familles.

C'est pourquoi, plusieurs réunions ont eu lieu depuis la fin de l'année 2014 avec les représentants des employeurs des fédérations d'aide aux familles, comme avec les représentants syndicaux, pour essayer d'analyser ensemble les pistes de pérennisation de l'emploi et de l'offre de services d'aide-ménagère spécifique proposée par le service d'aide aux familles, en tenant compte des missions et des caractéristiques mises en avant par les représentants du secteur.

L'avenir des travailleurs de ces services à domicile, comme celui de l'ensemble des aides-ménagères des services d'aide aux familles, nécessitent qu'une attention toute particulière leur soit réservée. Cette question relève également des compétences de mon collègue, vous vous en doutez, en charge de la santé et de l'action sociale. J'ai tenu à organiser des contacts réguliers entre nos deux cabinets et le secteur, afin d'identifier et d'apporter conjointement une solution qui offre la possibilité à la fois de maintenir l'emploi, avec toute sa spécificité au sein des services, et en soutenant la qualité de l'offre de services proposée aux familles.

Les pistes de solution identifiées dans le cadre de la concertation avec le secteur doivent encore être creusées, validées par l'ensemble. Vous imaginez bien que c'est une belle réforme, il serait donc prématuré de les exposer. Néanmoins, je ne manquerai pas de revenir vers vous, dès lors qu'un accord ferme aura été obtenu, tant au niveau du Gouvernement qu'au niveau du secteur.

En termes de chiffres, puisque vous m'interpellez sur les consommations, ce que je peux vous dire c'est que lorsque l'on compare les chiffres 2014 à l'année antérieure, les chiffres de 2014 montrent une réduction de la croissance des titres-services, si je peux m'exprimer comme cela, une réduction de la consommation des titres de 7 % sur l'ensemble de l'année.

À tenir compte que le mois de décembre 2013 avait été extrêmement particulier, puisque l'on avait quasiment doublé la demande de titres-services, étant entendu qu'était annoncée au 1er janvier 2014 une augmentation de la valeur du titre. Dès lors, on

rencontre entre 2014 et 2015 un phénomène inverse, puisque l'on a observé une réduction des titres en 2014. En 2015, on voit à nouveau que les commandes de titres augmentent, c'est une fluctuation qui n'a été que le résultat, un impact, à un moment donné très précis, d'une valeur faciale augmentée. In fine, si l'on regarde sur le long terme, on n'a une croissance actuelle qui n'est jamais que la contrepartie de la diminution constatée l'année antérieure. Puisque la croissance aujourd'hui au mois d'août – puisque ce sont les derniers chiffres disponibles, nous sommes en septembre donc logiquement les chiffres à ma disposition sont clôturés au mois d'août – indique une hausse de 8 %. Or nous étions à -7 %. Globalement, on ne doit pas se réjouir de cette hausse, puisqu'elle est motivée par la diminution de l'année antérieure. Il y a une espèce de stabilisation globale de la consommation des titres-services.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - J'entends bien vos remarques et je ne manquerai pas de revenir vers vous, je suis consciente que c'est un peu prématuré, puisque toutes les négociations et les discussions sont en cours, mais je resterai attentive.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Je remercie les représentants de l'étude pour la qualité des documents qui nous ont été transmis sous différentes formes.

J'interviendrai en trois temps, d'abord une petite remarque préalable, une question générale, et puis une série de questions spécifiques.

Première remarque préalable, si j'ai bien suivi le calendrier présenté par PwC, vous avez reçu Mme la Ministre, le rapport final en janvier 2015. Ce rapport a été présenté aux partenaires sociaux le 2 juin 2015, la presse dévoile une partie du contenu le 26 juin 2015 et le Parlement reçoit une version fin août, donc soit dix mois plus tard. Je trouve qu'il y a là un problème de démocratie, d'autant que cela se répète dans plusieurs commissions où finalement tout le monde est averti de la teneur des différents rapports, sauf les parlementaires qui sont quand même les premiers concernés. Si je comprends que vous ayez la primeur et que vous ayez le temps d'une réflexion personnelle sur le dossier, dix mois après, cela me paraît relativement long. Si c'est possible, à l'avenir soyons avertis un peu plus tôt.

Voici ma question générale. En entendant le rapport de l'étude qui a été réalisée, on se rend bien compte que nous sommes dans un entonnoir. Si je lis la DPC, vous l'avez souligné également, vous affirmez votre volonté de maintenir le dispositif des titres-services à juste titre, vous avez parlé de l'emploi, de la lutte contre le travail au noir, et cetera. D'un autre côté, on se rend compte que d'ici 2030, cela risque de coûter 50 millions d'euros

supplémentaires. Hier, en Commission du budget, le ministre nous a dit que l'on va devoir tirer sur les ficelles. Vous avez lancé votre conclave et donc on sent quand même bien que nous sommes coincés dans la mesure où l'on veut maintenir un dispositif intéressant, mais d'un autre côté, on risque de ne pas avoir les finances pour pouvoir le maintenir.

Quand on lit l'étude, on se rend compte qu'il n'y a pas nécessairement de pistes tout à fait novatrices qui nous permettraient de nous en sortir. J'aurais bien voulu avoir votre avis sur cette question. Entre les dix mois où vous avez eu le rapport et aujourd'hui, avez-vous personnellement une idée de la façon dont on pourrait s'en sortir pour maintenir la viabilité de ce système. Comme je l'ai dit, cela risque de coûter 50 millions d'euros en plus d'ici 15 ans.

Voici quelques questions plus spécifiques à présent. Cela va coûter assez cher, puisque l'on estime que cela risque de coûter 1,2 milliard d'euros en plus entre 2015 et 2030. La DPR a prévu l'indexation de l'intervention publique dans le remboursement des entreprises à 100 % à partir du 1er janvier 2016. Vous avez eu un conclave budgétaire, vous l'avez dit, cet effort doit être fait sur quinze ans. Combien avez-vous prévu dans le budget 2016 pour justement essayer d'amortir cela, puisque l'on sait que l'on ne va pas l'amortir via la déductibilité, puisqu'elle ne ramène que 800 millions d'euros ? Ce qui fait un gap de 400 millions d'euros.

Deuxièmement, en ce qui concerne le recouvrement, l'étude PwC le montre et le dit, elle recommande une meilleure lisibilité globale des systèmes compte tenu du recouvrement de compétences qui existent. On en a un peu parlé, entre différents organismes qui offrent plus ou moins les mêmes services, n'y a-t-il pas là une obligation presque de dire que tel organisme s'occupe de cela, tel autre de telle compétence ? Sinon forcément on risque d'avoir une concurrence entre ces différents dispositifs. Je pense à IDESS, aux ALE et les aides à domicile, dont on a parlé dans la question précédente également.

Concernant l'émission des chèques, l'article de *L'Écho* du 25 septembre nous apprend que le marché a été transmis à Sodexo qui a été préféré à Edenred. Y avait-il d'autres opérateurs en lice ? À Bruxelles, il n'y en avait qu'un seul apparemment. Pourquoi Sodexo a-t-il été choisi chez nous ? Je suppose qu'il était le moins cher. Edenred a-t-il l'intention de déposer un recours contre cette décision ou bien accepte-t-il la décision ? Si jamais il introduit un recours, sera-t-on dans les délais au 1er janvier 2016 pour pouvoir émettre ces fameux titres-services ? En lien avec Bruxelles, puisque je viens d'en parler, pourquoi n'y a-t-il pas eu d'accord de coopération entre les Régions ? En effet, ce sont les mêmes partis qui sont au Gouvernement, si ce n'est que l'on rajoute le FDF à Bruxelles. D'autant que le ministre de l'Emploi à Bruxelles nous dit que cela coûte beaucoup plus cher. Sodexo a été très malin puisque,

forcément, depuis la régionalisation, il y a eu trois marchés proposés. Cela va coûter le double par rapport à ce que coûtait l'offre de marché quand le Fédéral gérait l'ensemble. Ici, on aurait pu sur les deux Régions wallonne et bruxelloise, au moins, se mettre d'accord puisque, in fine, c'est quand même le même opérateur qui a été désigné.

Par ailleurs, pourquoi cette règle des 60 % ? Il faut absolument que chaque agence de titres-services engage 60 % de chômeurs complets indemnisés.

Il y a des régions en Belgique francophone où l'on n'arrive pas à trouver ces 60 % et les agences ne peuvent pas engager quelqu'un d'autre, sinon elles risquent de se faire retirer l'agrément au niveau de l'ONEM, c'est assez strict.

Je constate avec plaisir que PwC va dans le même sens.

Vous m'aviez répondu, le 21 avril, qu'a priori c'était non, vous n'étiez pas d'accord de revoir cette règle, je proposais une flexibilité entre 40 % et 60 %, tout en mettant des garde-fous pour qu'il n'y ait pas d'abus à ce niveau-là.

Vous aviez terminé votre intervention en déclarant que vous poursuiviez la réflexion et que vous restiez particulièrement attentive à l'évolution de ce dossier.

Nous sommes quelques mois plus tard, avez-vous évolué sur base de ma question du mois d'avril et surtout sur base de l'intervention de PwC ?

Je reviens à mes accords de coopération. Il est vrai qu'il y a des sociétés qui s'implantent dans les trois Régions. Comptez-vous avoir une concertation interrégionale afin que l'on n'ait pas trois législations différentes pour un même opérateur et que l'on puisse avoir à ce niveau-là une facilité de praticabilité ?

Bien sûr, si PwC veut intervenir sur ces questions, je les adresse à Mme la Ministre, mais aussi au bureau d'études.

Mme la Présidente. - Une autre intervention ?

La parole est à Mme Baltus-Möres.

Mme Baltus-Möres (MR). - J'ai plusieurs questions à poser à Mme la Ministre et puis à Monsieur Comhaire et Madame Comijn.

Madame la Ministre, l'étude semble clarifier où sont les limites du dispositif. Quelle est sa vision sur l'évolution du dispositif contenu des limites indiquées par l'étude ? Cela veut-il traduire votre opinion, vu qu'il n'y a pas de différenciation du remboursement en fonction de l'ancienneté ou qu'il n'y a pas de différenciation du remboursement en fonction du type

d'activité exercée ou qu'il n'y a pas de différenciation en vertu de la qualité de l'emploi ou du type d'entreprise ?

Madame la Ministre, pouvez-vous nous donner votre position sur la modularisation des aides en fonction de la qualité des contrats ? Et aussi sur la modularisation des prix en fonction des revenus des ménages ?

Quelle est votre position concernant la concertation entre les titres-services et les organismes chargés de l'aide à domicile ?

Quelle vision les partenaires sociaux sectoriels wallons vous ont-ils donnée et qu'en pensez-vous ?

Madame Comijn et Monsieur Comhaire, d'abord vous ne recommandez pas l'extension à des activités de nouvelles, pour des raisons, par exemple, que cela crée une concurrence vis-à-vis du secteur existant et aussi vous le motivez par le coût que cela engendrerait pour la Région.

J'imagine que cette mesure, comme chaque mesure, engendrerait des coûts, c'est normal. Et une concurrence c'est normal aussi. J'aimerais avoir un peu plus d'explications. Comment argumentez-vous que l'on ne peut pas, que l'on ne doit pas élargir les titres-services à des activités nouvelles ?

Vous recommandez une réflexion régionale transversale entre politique de l'emploi et des affaires sociales pour la prise en charge des personnes âgées à domicile, vu qu'il y a presque 40 % des utilisateurs des titres-services qui ont plus de 65 ans. Là, cela m'intéresse si votre étude a aussi des résultats sur le fait que vous dites : « C'est à veiller à une application correcte de la définition du périmètre des titres-services sur le terrain ». Cela veut-il dire que l'application actuellement n'est pas correcte ? On entend de temps en temps que les titres-services sont utilisés pour des prestations qui normalement ne peuvent pas être utilisées pour cela.

J'aimerais juste savoir si l'étude a examiné aussi ces effets et que pourriez-vous peut-être dire pour expliquer cette matière-là.

Finalement, sur la page 15 de votre présentation, c'est une autre recommandation, une réflexion éventuelle qui peut être menée concernant la modularisation, la valeur de remboursement, en fonction du type d'activité réalisée.

Là, on parle de la loi-programme du 22 juin 2012 qui prévoyait cette possibilité, mais qui n'a pas été mis en œuvre.

Vous n'avez pas encore donné d'explication. J'aimerais connaître les raisons, pourquoi cette loi-programme n'est pas encore entrée en vigueur ?

Mme la Présidente. - La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - On est dans un contexte où, pendant des années, c'est IDEA Consult qui, au niveau du fédéral, a mené des études annuelles. Ce qui a permis à ses études de s'affiner et de se professionnaliser avec le temps. Ici, c'est la première fois que vous êtes en piste et au niveau d'une région.

Est-il dans l'intention du Gouvernement wallon d'actualiser l'étude avec PwC ou avec quelqu'un d'autre, d'année en année, pour avoir une continuité dans la réflexion ?

On a reçu une forme de mise en garde par rapport au travail réalisé venant de la plateforme des ALE de Wallonie, je souhaiterais que l'on ait le courage de répondre à cette mise en garde.

Je vais citer un extrait, même si ce n'est pas très agréable à entendre, ni à lire. Sachez que tous les acteurs de terrain y compris des syndicats du secteur se sont accordés pour dire que cette étude a été menée trop rapidement et que l'échantillonnage n'est pas représentatif. Je cite : « table ronde avec quatre entreprises », mais il y en a cinq. À la page 77 dans votre rapport, on voit qu'il y a cinq entreprises qui ont participé à la table ronde : « Il est affirmé que cette étude n'apporte aucun élément neuf, au contraire, elle pose des incertitudes sans aucune basse chiffrée. Par exemple : il ne faut absolument pas différencier la cote part sur base de l'ancienneté, étant donné que le PwC ne dispose d'aucun élément chiffré sur l'ancienneté des travailleurs titres-services, et ne peut avoir calculé le coût sur le budget de la Région wallonne, si d'aventure on optait pour remboursement différencié. Les syndicats et fédérations d'employeurs sont actuellement occupés à objectiver le coût-vérité d'une heure de travail, il serait donc précipité de tirer des conclusions à partir de cette étude ».

J'aimerais avoir la réaction de PwC par rapport à cette analyse, et relever en particulier que la question de l'ancienneté reste ouverte. Puisqu'il y a une bonne nouvelle dans l'accord du Gouvernement, c'est l'indexation à 100 %. Mais il n'y a pas de réponse explicite au fait qu'avec le temps, il y a quand même une ancienneté en commission paritaire 332 pendant les trois premières années et, en 318, il y a les problématiques particulières. Mme la Ministre a indiqué qu'elle était attentive à la problématique de la 318.

Je dis en passant qu'il y a plusieurs 318. Il y a la 318, stricto sensu, qui est fédérale et concerne les aides familiales et les aides seniors. Il y a la 318.01 où je constate que des opérateurs font des amalgames, puisque la Région wallonne est concernée par la 318.01. Certains pensent, parce qu'ils sont établis en Région wallonne, qu'ils sont d'office en 318.01. Ce n'est pas exact ! On est en 318.01 si l'on est subventionné par la Région wallonne.

J'ai du, il y a un an d'ici, à Liège, reprendre une ASBL qui était en 318.01 alors qu'elle n'aurait pas dû y être, qui avait à gérer des salaires qui allaient jusqu'à 13, 14, 15 euros par heure. Cette ASBL elle était en déficit et en liquidation. J'ai introduit une demande au ministère fédéral de l'Emploi et du Travail pour revenir à en commission paritaire 318. Ce qui m'a été accordé.

L'entreprise maintenant est répartie sur des barèmes qui sont gérables en fonction du financement des titres-services.

Mais je constate que d'autres collègues sont toujours en 318.01 par erreur, parce que mal informés, sur base d'une pression syndicale mal éclairée en l'espèce, et cetera.

Je suis gêné par des conclusions que j'estime aussi hâtives de PwC. Notamment la mission, la viabilité économique. Le Gouvernement wallon veut y voir clair étant donné qu'il n'a pas les effets retour qu'avait le fédéral sur dans les années qui viennent. Que va-t-il se passer ? Mais je ne peux pas partager les conclusions de PwC disant simplement : « Une augmentation constante de 2014 à 2030, x millions ». En cumulé, cela fait 1,2 milliard d'euros.

Les moyens de la Région vont aussi bénéficier d'une indexation, ils vont aussi augmenter. Cet exercice là vous ne le faites pas ! Vous raisonnez, me semble-t-il, je peux me tromper, comme si le pouvoir de tutelle était à franc constant et que c'est cela qui induirait un dérapage. Vous allez même plus loin quand vous dites que la réduction de la déductibilité ne compense pas l'indexation à 100 %, je cite vos propos. C'est un raisonnement d'ici à 2030, avec votre méthodologie et les limites que je pense avoir indiquées à l'instant.

Mais à court terme, la déductibilité ramenée à 10 % est une économie directe. Elle a été chiffrée par le Gouvernement et elle amène à court terme, cette année-ci et les questions années qui viennent, à une réduction et pas à une augmentation globale du dispositif.

Mme Comijn a indiqué, au niveau de la formation, que c'était davantage un coût qu'un retour positif. J'ai une difficulté avec cette phrase, pas seulement parce que la formation est un investissement, mais parce qu'ici il y a un Fonds de formation avec une dotation dont la Région bénéficie dans le cadre de la sixième réforme de l'État. Il y a des moyens qui sont sous-utilisés. Sachant cela, je ne comprends pas cette assertion que la formation serait davantage un coût qu'un retour positif.

Sur le périmètre des activités, c'est vrai qu'il y a – je l'ai évoqué au départ – dans certains cas, un amalgame au niveau de la commission paritaire 318. C'est dû au fait que, dans ce secteur-là, on est peut-être parti du mauvais pied en 2004. Comme vous le savez, quand on est en commission paritaire, l'activité secondaire suit l'activité principale. Comme à l'époque l'activité

principale était le service d'aides familiales, on est parti en 318 et l'on avançait avec les titres-services en activité complémentaire. Il aurait été plus prudent, dans le chef de ces opérateurs, de créer une ASBL séparée qui ne serait pas en 318, qui aurait été en 332 et l'on n'aurait pas eu ce type de problème.

Indépendamment de cela, je ne vois pas où il y a un problème de lisibilité. Les personnes un peu averties – c'est vrai que l'utilisateur ne l'est pas toujours, mais on est là pour les éclairer – font bien la distinction entre titres-services, chèques ALE et services subventionnés d'aide familiale. Il faut grossir cette difficulté-là.

Au niveau d'autres activités, vous avez évoqué le bricolage et le jardinage. Je comprends bien votre recommandation, si elle est sous la coupole d'une contrainte budgétaire. Je la comprends moins par rapport à la problématique de la concurrence. Cela fait des années que j'indique, au niveau des ALE, qu'une jurisprudence de longue date s'est installée. Les ALE font l'objet d'une définition précise d'activités, dans laquelle il y a des petits travaux de jardinage, des petits travaux de bâtiment et autres. C'est suite à un accord avec les partenaires sociaux des secteurs concernés, cela fonctionne relativement bien. Pour moi, il n'y a aucune raison intellectuelle pour dire : « Dans ce secteur tel que défini, le titre-service ne pourrait pas avoir sa place ».

À une certaine époque, certains partis et certains syndicats ont même dit : « Les ALE doivent disparaître et les titres-services doivent prendre entièrement la place occupée par les ALE ». Hors problématique budgétaire, je ne vois pas où il y aurait un problème intellectuel à élargir les activités. S'il est vrai qu'au niveau de l'aide ménagère à domicile, à 95 % la situation de départ était du travail au noir, la concurrence avec le privé était pratiquement inexistante, les choses étaient donc très claires. C'est un peu plus compliqué dans d'autres activités, mais pour moi cela reste possible.

Ceci étant dit, je comprends bien les problèmes budgétaires. Je rappelle, toutefois, qu'avant 2014, le but de la mesure était de créer des emplois le plus possible. Et de permettre aux ménages d'externaliser, en créant de l'emploi, une partie de leurs tâches familiales qui, dans des familles monoparentales ou dans des familles à deux personnes travaillant tous les deux parfois à temps plein, cela commençait à être lourd. Il y avait ce paradoxe d'avoir des travailleurs qui étaient suractifs à côté de 20 % de chômeurs qui n'avaient rien à faire. C'est la sixième réforme de l'État qui vient perturber ce raisonnement économique et social. Mais je n'aimerais pas que l'on fasse des raccourcis uniquement au motif budgétaire.

Il y a un point sur lequel j'abonde depuis longtemps, c'est la règle de 60 % de recrutement de chômeurs qui part d'une bonne intention, mais qui rend les choses compliquées au niveau des entreprises et n'apporte pas

la garantie que le nombre de chômeurs pourra être davantage mis au travail par cette mesure ?

Avec cela, j'ai terminé l'essentiel de ce que je voulais dire.

Mme la Présidente. - Chers collègues, je ne voudrais pas alourdir le programme, mais si vous pouviez arriver très vite aux questions posées, puisque l'on a la chance d'avoir PwC avec nous, depuis le temps qu'on les attend.

Je crois aussi que nous avons un médiateur qui suit. Ce n'est pas qu'il doit déterminer l'horaire, mais essayez d'arriver directement au point.

La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je vais essayer d'être rapide, mais je pense que c'est un sujet d'importance, je ne vais donc pas aller plus vite, mais je vais essayer d'aller direct à l'essentiel.

Je vous remercie d'abord d'avoir l'occasion de prendre connaissance enfin de ce rapport que nous attendons depuis longtemps. Première question tout de go : pourquoi ces retards et sur quoi ? Le Gouvernement wallon interrogé sur : «
Pouvons-nous vous recevoir ? Pouvons-nous entendre vos résultats ? », nous a dit qu'il fallait retravailler sur certaines choses. Sur quoi avez-vous été sollicités pour retravailler votre rapport ?

J'ai quelques constats sur la faiblesse de la méthodologie de recherche : le nombre d'interlocuteurs très faible pour les échanges de la table ronde. Certains interlocuteurs m'ont dit qu'ils avaient été invités, voire convoqués, sans savoir de quoi il s'agissait. La méthodologie participative à laquelle nous amène, par exemple, la nécessité d'organiser des tables rondes avec le secteur aurait été nettement plus intéressante. Je ne peux donc que regretter qu'il n'y ait que cinq entreprises titres-services entendues dans cette période de quatre mois dont vous aviez disposé.

Vous avez mis le doigt sur l'absence de données à ce jour. J'aurais voulu savoir et comprendre davantage quelle était la commande de la part du Gouvernement wallon. Le Gouvernement vous a-t-il demandé de fournir un logiciel, un tableur Excel avec un *dashboard*, comme vous l'appellez, qui peut être encore actualisé et dans lequel l'administration a maintenant autonomie pour, le cas échéant, modifier certaines données, certains chiffres, venir actualiser les éléments, les informations, pour tenir compte des informations qui, par exemple, viendraient du Fédéral sur l'IPP, entre le moment où vous avez fini votre travail en décembre et maintenant, en septembre ? L'administration est-elle autonome pour actualiser le modèle et pouvoir le revoir ? Ou y a-t-il nécessité éventuelle de repasser par vous, ce qui ne serait pas un problème, sauf éventuellement le coût que cela pourrait générer de manière supplémentaire.

Ma troisième réaction porte sur le déséquilibre des parties de votre rapport. Vous avez travaillé tout le chapitre sur les impacts budgétaires. Il y a différents scénarios. Vous avez élaboré certaines choses, j'y reviendrai, sur les hypothèses qui ont été les vôtres ou qui ont été remises dans la commande de la part de Mme la Ministre.

Par contre, dans la partie sur la qualité du système, aussi sur les analyses historiques, vous avez beaucoup moins d'éléments pour étayer vos hypothèses. C'est dommage, parce que cela repose sur des acceptions sur lesquelles on peut revenir. J'y viendrai d'ailleurs avec des questions très précises dans le profil des utilisateurs, par exemple.

Le paradoxe est que, me semble-t-il, à comprendre le scénario du déclin, il me semble qu'actuellement la Région wallonne s'en sorte parce que le nombre de titres-services achetés a diminué légèrement. C'est un paradoxe. Il n'y a aucun scénario, mais cela faisait peut-être partie de votre commande, sur l'écroulement complet du nombre de titres-services. Vous faites l'hypothèse que l'on est en période de croisière. Sur quoi vous basez-vous pour dire cela ? Avez-vous des éléments qui vous permettent, à l'échelle de la Wallonie, de nous rassurer sur le fait qu'il n'y aura pas un écroulement du nombre de titres-services ou une hausse du titre-service ? Écroulement qui pourrait s'expliquer par la crise économique et la difficulté dans laquelle se trouvent les ménages, mais une hausse qui pourrait tout aussi bien survenir. Quelles sont les hypothèses ?

Une deuxième chose en ce qui concerne les hypothèses fortes, vous n'avez, à aucun moment, d'hypothèse sur une fiscalité différentielle. Les hypothèses et les scénarios sont basés sur une déductibilité fiscale linéaire. Alors qu'il nous semblerait important et nous l'avons proposé dans notre résolution, de moduler la déductibilité en fonction, non pas du service presté, mais du client, de la personne dont le remboursement ou la déductibilité fiscale peuvent se faire différemment pour les hauts ou les bas revenus. C'est une proposition que nous avons faite.

Une recommandation ou une hypothèse aussi sur le remboursement lié à la qualité de l'emploi et, notamment, à l'ancienneté des travailleurs, on en a parlé, vous dites que cela occasionnerait des difficultés administratives. Le secteur n'est pas nécessairement de cet avis et pense que budgétairement, le résultat peut être neutre avec une ancienneté mieux payée et mieux remboursée pour les travailleurs plus âgés. Elle serait compensée par un emploi et un salaire moindre pour les nouveaux engagés.

Vous dites aussi, et c'est important, d'agir sur les conditions d'agrément. C'est le levier dont dispose le Gouvernement wallon à l'heure actuelle. Je voudrais vous entendre sur le ratio d'encadrement, parce que vous évoquez la proposition de renforcer un ratio

d'encadrement à 1 pour 33, alors que selon les données d'IDEA, les dernières, il me semble que c'est plutôt un sur 27. Qu'en est-il à ce niveau ?

Par rapport au Fonds de formation, j'ai une question plus précise au-delà de ce qui a été évoqué, tout à l'heure, sur l'importance de ce Fonds de formation. Dans les données que vous citez en page 65, vous prenez le chiffre global, vous l'analysez dans le passé sur base de données qui sont les chiffres globaux et pas seulement wallons. Puisque les 2 200 000 euros, c'était le total et qu'avec le transfert et l'accueil de cette nouvelle compétence, les 2 200 000 euros ont été, avec succès, c'est une chose intéressante et importante, Madame la Ministre, d'avoir décidé et obtenu les 2 200 000 euros pour la Région wallonne. Mais les chiffres que vous citez concernent l'ensemble du pays.

J'ai quelques questions plus précises sur les données. De quelles informations disposez-vous ou pas sur les titres-services ? On dispose de rapports mensuels d'information sur le nombre d'utilisateurs de titres-services. Savez-vous combien de titres-services sont achetés, combien sont utilisés chaque mois ? Quelles sont les tendances récentes ? Avez-vous des informations sur le nombre d'utilisateurs des titres-services ? Ce sont normalement des données dont on peut disposer. Pouvons-nous avoir une analyse plus fine sur les données par province ou par bassin de vie ou par bassin d'emploi ?

En ce qui concerne les titres électroniques, vous évoquez l'importance, l'intérêt, l'opportunité d'analyser les causes de la faible intensité d'utilisation des titres-services électroniques. À moins que cela ne fût pas dans les termes de référence de votre travail, cela me semblerait important que vous eussiez pu analyser ces causes de la faible intensité. Elles ne sont pas trop difficiles à cerner pour encourager ce format, puisque c'est là qu'il y a une possibilité de réduire les coûts de gestion de manière importante. voire même à réfléchir sur des scénarios d'amélioration d'utilisation du système des titres-services électroniques pour tenir compte de l'augmentation de l'âge des utilisateurs. Bien que l'on ne puisse pas non plus verser dans le stéréotype. Il y a des personnes parfois très âgées qui sont extrêmement branchées, ne fusse que par nécessité.

Il serait intéressant, et vous ne faites aucune hypothèse, vous allez peut-être nous expliquer pourquoi il n'y a pas d'hypothèse sur un différentiel de remboursement par la Région wallonne aux entreprises titres-services, c'est ce que l'on aurait souhaité dans cette étude.

Enfin, par rapport au profil des utilisateurs, cela me semble largement insuffisant – c'est page 66 –, vous évoquez le profil des utilisateurs à partir de leur âge et seulement à partir de leur âge. C'est important d'avoir des informations sur leur catégorie de revenus, leur sexe, leur situation familiale, la taille du ménage, leur

statut de chef de famille et leur localisation, notamment dans les bassins de vie.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Nicaise.

Mme Nicaise (MR). - Madame la Présidente, je vous remercie. En fait, à titre de préalable, je voulais dire que je rejoignais la réflexion de M. Drèze en ce qui concerne l'extension des titres-services à d'autres activités. J'aurais voulu demander à M. Comhaire et à Mme Comijn s'ils avaient eu l'utilisation de faire presque du droit comparé. Notamment avec la France où le système des titres-services est fréquemment et habituellement utilisé en ce qui concerne la garde des enfants à domicile entre autres.

Il ne semble pas que cela ait créé une concurrence par rapport au secteur des crèches, puisque j'entendais encore récemment que de nouvelles crèches sont confiées au secteur privé et qu'il en sortait environ 250 cette année.

Une deuxième question concerne le Fonds de formation. Tant Mme Ryckmans que M. Drèze ont abordé un sujet que vous nous avez présenté qui est la sous-utilisation de ces fonds. Mes questions portent sur le montant de chacun des fonds. D'une part, le Fonds de formation au niveau sectoriel alimenté par les employeurs et les différents secteurs et le fonds fédéral, d'autre part, suite au transfert qui a été régionalisé.

Quels sont les montants exacts de ces fonds ? Vont-ils être fusionnés ? La question va peut-être davantage à Mme la Ministre. Le taux d'utilisation, nous l'avons dans le rapport pour 2012 et 2013. A-t-on le taux d'utilisation pour 2014 ?

Enfin, un sujet qui a été abordé également par Mme Ryckmans, c'est l'utilisation des chèques électroniques. La question est plus destinée à Mme la Ministre. Envisagez-vous de limiter le système au seul chèque électronique et les chèques papier sont-ils destinés à disparaître ? Là, je me retourne à nouveau vers PwC en leur demandant s'ils ont pu calculer l'économie d'une telle mesure pour la Région wallonne.

Enfin, une dernière question qui peut paraître un peu spéciale, je voudrais connaître le coût de l'étude réalisée.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - À mon tour, je remercie les intervenants de PwC pour le rapport, ainsi que les éléments d'information complémentaires formulés par Mme la Ministre.

Je ne reviendrai pas sur la méthodologie puisque vous avez évoqué vous-même un manque de données de certaines institutions. Je reviendrai plutôt sur des constats. Il est vrai que certains constats ne sont pas neufs. De manière générale, l'étude correspond en pas

mal de points à ce que le Gouvernement a commencé à réaliser et à ce que la DPR avait prévu afin de maintenir et de réaliser le système des titres-services. Je ne m'attarderai pas non plus sur le coût, puisque cela a déjà été maintes fois évoqué par mes collègues et que la projection de l'étude est à l'horizon 2030. J'aimerais, toutefois, évoquer la règle des 60 % des chômeurs déjà citée par mon collègue, et j'aimerais vous demander, Madame la Ministre, si, à l'instar de la Flandre, on pourrait également envisager de modifier cette règle.

Mon autre point se porte sur le Fonds de formation qui a été insuffisamment utilisé. Avez-vous, Madame la Ministre, des pistes afin d'inciter les entreprises à utiliser ce fonds ?

Vous avez évoqué un élément très positif, à savoir l'aboutissement à la mi-octobre d'une concertation avec le secteur des affaires sociales. Cette réflexion transversale, pointée également par l'étude, me paraît essentielle afin de clarifier les divers dispositifs d'économie sociale existants sur le marché wallon.

Enfin, dernière réflexion, elle porte également sur l'élargissement de l'usage du titre électronique, puisque vraisemblablement elle permettrait de diminuer le coût du dispositif. Pensez-vous continuer le système actuel et inciter les utilisateurs à utiliser ces titres électroniques ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Leal Lopez.

Mme Leal Lopez (cdH). - Je souhaiterais poser une question bien précise, mais qui aura une vision sur le financement du système. Par rapport à la pérennité des titres-services, j'aimerais savoir quel est le nombre de titres-services qui n'ont pas pu être remboursés ou échangés dans les processus et voir aussi quel est l'impact du financement du système. Je m'explique, on doit savoir aussi que le titre-service est valable 8 mois. En ALE, il est valable 12 mois, si l'on regarde dans les forums et si l'on écoute ce qui se passe sur le terrain, il y a un problème au niveau de l'échange ou de remboursement dès que le titre-service est périmé d'un seul jour. Il n'y a pas d'autre possibilité d'échange. J'aurais voulu savoir, par rapport à l'étude, si elle a pris en considération cet aspect-là.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Comhaire, Directeur chez PwC.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - Il y a plusieurs questions qui se recoupent. Premièrement, comme nous l'avons dit au départ, nous avons répondu à un cahier des charges qui était précis dans sa définition puisque c'était la viabilité financière, comme principal élément. Sur base d'une méthodologie, nous avons proposé de développer un certain nombre de choses qu'il était possible de faire en quatre mois. Nous aurions eu huit mois, nous aurions sans doute fait d'autres choses, des choses supplémentaires.

Un élément important est que toute une partie des questions ou des éléments que vous portez à la discussion ici ont déjà fait l'objet d'un premier débat avec les opérateurs du secteur.

En termes de représentativité outre les acteurs individuels, nous avons également rencontré de nombreuses fédérations différentes qui font un effet de levier par rapport aux enseignements que l'on peut avoir.

Autre chose, quatre mois c'est assez restreint pour pouvoir réaliser un certain nombre d'activités. En termes de données pour éviter qu'il y ait un malentendu, les données que nous estimions vraiment manquantes ne concernent que les aspects qualitatifs. Les autres données étaient disponibles, nous les avons utilisées et nous reprenons dans notre rapport les données qui nous sont absolument nécessaires pour la question qui nous était posée par rapport à la viabilité économique du secteur. Il y a beaucoup d'autres données dont nous disposons. Vous avez notamment cité nos collègues d'IDEA Consult qui les utilisent parce qu'ils font une étude plus scientifique d'ordre quantitatif en utilisant ces données. Ici, l'objectif n'était pas de refournir dans un rapport l'ensemble des données dont nous disposons, mais bien d'utiliser celles qui étaient nécessaires pour répondre aux questions que nous devions rencontrer. Par ailleurs, ce n'est pas la première fois que nous intervenons dans les titres-services.

Une dernière chose importante est que tout ce qui se trouve dans notre rapport, dans la partie constat, analyses, données, et cetera, ce sont des choses qui nous ont été dites, rapportées par le secteur et que nous avons pu constater dans les chiffres et vérifier. Nous ne citons jamais une personne unique, nous avons confronté les différentes opinions sur base de quoi nous avons formulé des recommandations. Les recommandations sont, bien sûr, de notre chef et c'est cela l'élément qui nous était demandé en tant qu'expert externe. Par définition, nous savons que quand nous formulons une recommandation, on peut être pour, on peut être contre. Nous avons toujours étayé dans le rapport les recommandations et expliqué pourquoi nous avons proposé celles-là.

Pour les 60 %, c'est une demande qui vient essentiellement des opérateurs présents sur le terrain parce que cela engendre une difficulté de charge administrative assez importante. C'est le premier constat. Nous avons constaté qu'il y avait un certain effet pervers de *in* et *out* de personnel, alors que l'objectif à la base de cette idée de 60 % est de permettre d'engager quelqu'un qui a des difficultés à un moment donné, de lui donner un travail pour avancer. On constate que cette règle marche bien au départ, mais quand elle est maintenue de manière continue, elle engendre des effets pervers.

Par rapport à l'extension à des activités nouvelles, la question que l'on nous avait posée était une viabilité

économique par rapport à un élément existant. Nous avons constaté qu'il n'y a pas de dérapage – puisque c'est le mot qui a été utilisé –, mais qu'il y a un coût à supporter par la collectivité, par le budget régional qui peut être partiellement couvert dans l'état actuel des choses, mais qui augmente d'année en année. C'est un avis d'expert indépendant. Par rapport à une réalité de marché qui existe déjà, notamment les activités de bricolage où des entreprises sont présentes, dont pour certaines florissantes et pour d'autres moins, mais elles offrent de l'emploi à des personnes qui sont parfois les mêmes que celles que l'on retrouve dans les sociétés de titres-services. Il nous paraissait dangereux, dans une optique de rentabilité globale, de dire d'élargir le périmètre. Cela voudrait dire que l'on se retrouve en concurrence avec des sociétés déjà existantes. Il faut bien se dire aussi que dans le monde des titres-services, nous avons rencontré tant des publiques, que des mixtes que des privées, des sociétés très florissantes. Il y en a en difficultés et d'autres florissantes. Autant essayer de maintenir la consolidation du secteur, parce que l'on constate que ce secteur est dans une phase de consolidation avant de vouloir envisager une extension. Les coûts que l'on pourrait engendrer étaient inférieurs au bénéfice que nous estimions pouvoir être rencontrés.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Comijn.

Mme Comijn, Manager chez PwC. - Par rapport à la question du périmètre et la clarté du périmètre des activités titres-services, le constat vient sur la zone grise qui n'est pas totale. Nous ne concluons pas qu'il y a un manque total de clarté, nous disons plutôt que dans certains cas, il y a une zone grise qui pourrait être clarifiée. Cette zone grise est restreinte dans les cas où l'on fait face à des personnes qui sont en perte d'autonomie. Ou, selon l'information qui revient du terrain, dire quand il y a perte d'autonomie que ce n'est plus aux acteurs de titres-services d'intervenir, mais que c'est aux acteurs des services d'aide à la personne.

Dans la pratique, il ressort qu'il n'y a pas vraiment d'organisation de cet arbitrage, que les entreprises titre-service, elles-mêmes, les travailleurs titre-service, ont des difficultés à pouvoir estimer le moment où l'on sort de ce périmètre titre-service et que l'on rentre dans l'aide aux personnes.

Je prends les questions dans l'ordre. Il y avait ensuite une question sur la modularisation en fonction des activités. La question était de savoir pourquoi la loi-programme de 2012 n'avait pas été mise en œuvre. À notre connaissance, c'était simplement lié au fait qu'un nombre d'arrêtés d'exécution n'avait pas été pris. Je présume que Madame la Ministre apportera éventuellement d'autres compléments aux besoins.

Par rapport à la question du financement global du système, comme M. Comhaire vient de le dire, nous n'avons pas conclu qu'il y avait un dérapage financier, nous avons simplement montré l'évolution du coût.

La question du financement alternatif pouvait être posée. À ce stade, dans le cadre strict de l'étude, il n'a pas été quantifié, même s'il est vrai qu'un certain nombre d'orientations ou de suggestions ont été mises sur la table. À savoir, par exemple, le fait que des titres-services pourraient faire partie de paquets de rémunérations, au même titre que des systèmes comme les titres repas ou ce genre de choses, voir une prise de participation d'entreprise.

Ces questions n'ont pas été davantage étudiées dans ce cadre-ci. Il ressortait que cette réflexion n'était pas encore complètement mûre au niveau des entreprises. Cela nécessiterait de la part du Gouvernement d'en discuter directement avec des entreprises.

Par rapport aux effets retours et au coût de la formation, quand on a exprimé le coût de la formation, cela s'entend dans un cadre de calcul purement financier du système. Si l'on a utilisé le terme coût, c'est simplement que le retour financier est un investissement et il devenait, en termes purement négatifs dans le système de calcul, mais il ne s'agissait en rien d'un jugement de valeur de notre part.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - Il y avait également une question par rapport à la réflexion régionale transversale en matière de politique sociale et de l'emploi. C'est en dehors du cadre strict de notre périmètre. Dans le cadre des éléments qui ont été portés à notre connaissance, nous avons constaté que c'est quelque chose qui venait troubler un peu le fonctionnement global. À cause de cela, nous l'avons indiqué dans notre rapport en disant que c'était une problématique qu'il fallait prendre en considération et en exposant dans le rapport un certain nombre de choses qui nous paraissaient poser, soit des problèmes aujourd'hui, soit qui pourraient poser des problèmes demain. En l'occurrence, puisque la question précise était de dire, avons-nous formulé des recommandations par rapport à cette réflexion régionale globale ? Non, ce n'était pas dans notre mandat.

Autre chose, il y a eu deux questions similaires qui ont été posées par rapport à une actualisation de l'étude. C'était un marché *one shot*. Si un nouveau marché est lancé, nous y répondons certainement, si nous sommes invités à le faire. Par rapport à une capacité et une autonomie de l'administration de pouvoir développer le modèle : oui, puisque nous avons développé un modèle sous Excel avec un vade-mecum explicatif. Cela veut dire que, en fonction des nouvelles données, notre modèle s'est arrêté quand nous avons arrêté notre intervention. Des colonnes étaient prévues et il peut être continuellement complété.

Mme Comijn, Manager chez PwC. - Par rapport à ce point, quelques précisions à donner. Dans le rapport, vous voyez à différents endroits et, notamment à la page 45, les différentes variables qui ont été reprises. En fait, le modèle a été développé et transmis au comité de

suivi de l'étude. C'est l'ensemble de ces paramètres. Il y a une fiche sous forme de *dashboard* et une fiche purement tableau de bord qui permet en fait d'aller sélectionner ou de modifier les hypothèses qui ont été prises en termes d'évolution de variable. C'est un calcul qui peut être refait directement par les personnes qui disposent de ce fichier sous réserve d'actualiser la dernière année.

Je me permets de rebondir sur ce point par rapport à une des questions qui ont été formulées quand à l'hypothèse de tassement, voire de légère décroissance du nombre de titres-services qui a été reprise, nous nous sommes simplement basés sur les tendances historiques. Au cours des trois dernières années, cette base démontrait une légère diminution, stagnation plutôt sur le long terme. C'est sur cette base que nous avons pris une telle hypothèse pour la réalisation de la modélisation financière. C'est quand même basé sur les trois dernières années ; c'est une tendance plus longue que la seule tendance mensuelle.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - Un élément a également été posé sur les questions en matière de ressources de personnes, le niveau de revenu, la problématique des bassins de vie ou des provinces. Il s'avère que pour les problématiques bassins de vie, provinces, les données dont nous pouvions disposer ne permettaient pas une différenciation statistique à ce niveau de détail. Par rapport au niveau de ressources, c'est un des éléments sur lequel nous voulions aller un peu plus loin. Mais il s'avère que l'on devait descendre au niveau de l'individu et ces données n'étaient pas disponibles, ou en tout cas ne nous ont jamais été fournies.

Mme Comijn, Manager chez PwC. - Ces données avaient été demandées à l'ONSS pour justement répondre à ces questions, soit d'adaptation plus fine en termes de modularisation d'un point de vue de déductibilité fiscale. Le cas échéant, en termes de nombre de titres, mais également pour une fiscalité différenciée. L'ONSS n'était pas en mesure ou ne souhaitait pas transmettre ces données, en tout cas endéans les délais qui étaient les nôtres.

Par rapport toujours à cette même question de déductibilité ou de fiscalité différenciée, étant donné que nous n'avions pas les données individualisées, nous avons donc travaillé sur base de moyennes. Comme vous le savez, en termes de déduction des titres-services, ils sont déductibles jusqu'à un certain nombre et puis ils ne le sont plus. Au niveau wallon, le nombre de titres moyens par utilisateur est bien en deçà de cette moyenne. C'est un facteur, le fait ce travailler en moyennes, qui a été neutralisé d'une certaine manière, puisque la moyenne est en dessous de cette variabilité.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - J'ai encore une dernière réponse à une requête qui avait été formulée. Il faut bien savoir que nous travaillons dans

un système où l'on devait déterminer la viabilité de l'économie dans un système soutenu. C'est-à-dire que l'on ne peut pas retirer complètement la prise de l'argent public, parce que sinon il ne fonctionne plus, mais il faut trouver le bon niveau de subvention. Il ne faut pas oublier qu'il faudra aussi que des gens achètent des titres. On a aussi travaillé sur l'élément de recommandation pour s'assurer qu'il y aura des personnes qui vont continuer à les acheter. Si demain ce n'est plus intéressant ou qu'autre chose devient intéressant, c'est l'ensemble du système qui va s'écrouler.

Par rapport à cela, nous avons travaillé sur base d'hypothèses, de variations définies sur base de données statistiques élargies et comme la question avait été posée, il est bien entendu évident que l'on ne peut garantir que demain les habitants de Wallonie, les résidents wallons n'achèteront plus ou pas de titre-service.

Il s'avère que manifestement les données semblent être constantes. Nous avons constaté que nous arrivions à une sorte d'asymptote, mais je constate que vous avez fait -7 % et puis +8 %, on peut considérer que cette asymptote reste présente.

Mme Comijn, Manager chez PwC. - Voici quelques réponses pour des questions vraiment plus spécifiques ou détaillées. Concernant les ratios d'encadrement, le nombre de 33 est le nombre de ratios d'encadrement qui était actuel et tel qu'il nous a été transmis. Il ne s'agit, en aucun cas, de notre part de dire ou de recommander que c'est ce ratio-là qui doit être adapté. Nous nous basons sur des données objectives et il ne nous appartient pas de définir le niveau d'encadrement ou de définir un tel ratio.

Par rapport au profil des utilisateurs, je tiens à vous rassurer sur le fait que nous disposons de ces données. Les seules données manquantes étaient donc les données ONSS liées à la fiscalité et aux revenus des personnes.

Enfin, pour le Fonds de formation, le montant est bel et bien celui de la Région wallonne pour l'année 2013, tel qu'il nous a été transmis par le SPF Emploi.

M. Comhaire, Directeur chez PwC. - Un tout dernier élément – car cela m'est revenu lors des discussions que nous avons eues dans le cadre de la présentation au secteur – il ne faut pas oublier que l'effet humain est quand même très important. On parle par exemple de ratio d'encadrement. Il faut bien se dire qu'à côté du ratio, celui qui encadre est bien plus important que le ratio. Quelqu'un qui encadre bien son personnel peut en avoir 15 ou 20 ; quelqu'un qui encadre mal, même avec six, il serait incapable de les encadrer convenablement. L'impact humain est donc très important. En termes de qualité de l'emploi et cela, nous l'avons dit à plusieurs reprises quand nous avons

présenté le rapport, c'est que c'est très difficile à définir ce qu'est un emploi de qualité dans ce secteur.

On pourrait dire, de manière assez rapide, que c'est un CDI de longue durée à temps plein. Non, il y a plein de personnes pour qui avoir un contrat à durée déterminée ou à temps partiel correspond à un emploi de qualité pour eux. On ne peut donc pas répondre très facilement à cette question-là.

Je pense que là, on a couvert, sauf erreur, l'ensemble des questions qui était posé.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je pense que beaucoup de questions ont déjà trouvé réponse et je remercie les représentants de PriceWaterhouse pour leur disponibilité aujourd'hui et leur souci de répondre avec précision aux différentes questions qui ont été posées.

Je vais essayer de rebrosser rapidement les points qui resteraient un peu en suspens qui sont peut-être de nature plus politique qu'en lien avec l'étude.

Quant au timing, on en a largement parlé. Je crois que cela valait la peine, après avoir entendu les acteurs du secteur, après avoir eu présentation par PriceWaterhouse lui-même vers les acteurs du secteur en ma présence au mois de juin, il était logique que l'on se revoie maintenant ici au Parlement pour pouvoir, de la même manière, échanger avec vous sur ce point important que constituent les titres-services.

Sur la question fondamentale qui est de savoir comment nous allons faire en Région wallonne pour assurer la viabilité au plan financier, au plan économique du système, il y a une question fondamentale qui est le monitoring. C'est la raison de l'existence de l'étude. C'est ce qui va aussi motiver la mise en place d'une véritable stratégie au plan du Gouvernement. C'est d'essayer de faire en sorte que les chiffres dont on dispose soient de plus en plus précis pour nous permettre d'évaluer les différents paramètres sur lesquels nous devons être vigilants pour éviter tout dérapage du système. On n'est à l'abri de rien, même si rien ne laisse présager une hausse substantielle, ni une réduction catastrophique de l'utilisation des titres-services.

Tout le monde pense a priori que le maintien du volume actuel est la perspective la plus réaliste, compte tenu des données en notre disposition. Dès lors, ce que nous voulons c'est faire en sorte que ce dispositif puisse persister, et que les sources de données puissent converger pour nous permettre d'établir des comparaisons, des contrôles comme dans tous les systèmes pour pouvoir, demain, adapter les mécanismes s'il y avait des dérapages.

Fondamentalement, vous devez savoir aussi que dans le cadre du marché qui a été lancé et pour répondre à d'autres questions qu'il n'a pas encore été attribué. Vous n'entendez donc pas parler du marché, car cela fait partie de la procédure en cours. Je ne suis pas autorisée à évoquer ce marché avec vous aujourd'hui.

Néanmoins, ce que vous devez savoir, c'est que dans la manière de poser ce marché, dans les spécifications du cahier spécial des charges, nous avons émis des obligations par rapport à tout un volet statistique. Il nous permettra ce monitoring, ce contrôle et évitera des dérapages, notamment en termes de fraudes. Il est évident qu'aujourd'hui, si l'on ne sait pas recoller le nombre d'utilisateurs avec le nombre de titres-services par utilisateur en lien avec la société de titres-services qui les emploie, si l'on ne sait pas réconcilier l'ensemble des données, d'autant plus que Mme Ryckmans l'a évoqué, il y a des chiffres qui ne sont pas utilisés, qui deviennent périmés, qui sont rentrés après le terme.

Cette réconciliation est nécessaire pour nous permettre d'éviter les possibilités de fraude et de lutter contre la fraude ; ce qui permet de serrer aussi les budgets et d'utiliser au mieux les moyens mis à la disposition de la Région pour soutenir, en termes de pouvoirs publics, un secteur extrêmement important pour des emplois de proximité.

Sur l'indexation, on me posait la question de savoir quel montant serait inscrit dans le budget 2016. C'est trop tôt pour vous répondre, puisque nous sommes encore aujourd'hui en conclave budgétaire. Nous aurons donc largement l'occasion d'y revenir lors de l'examen des différents documents budgétaires dans les prochaines semaines.

Sur la recommandation par rapport aux IDES, aux ALE, aux aides à domicile, je crois que fondamentalement, aujourd'hui, dans le système tel que chacun est constitué, chacun trouve sa place avec des missions différentes. Probablement qu'il faudra plus de clarification sur les missions des uns et des autres, mais il y a un gros travail qui est réalisé. Notamment sur les services d'aides aux familles et aux personnes âgées, ce dont nous avons déjà eu l'occasion de parler tout à l'heure. Je n'y reviendrai pas, puisque le débat est en cours et que nous aurons l'occasion d'en reparler rapidement, comme Mme Gonzalez Moyano l'a dit tout à l'heure par rapport au fait qu'une solution est en voie de finalisation.

Sur la coopération entre les Régions, il est évident que si la compétence a été transférée vers la Région, il n'en reste pas moins que les différentes Régions continuent à se parler sur les questions en lien avec l'économie des titres-services et surtout en lien avec l'attribution du marché, puisqu'il n'est plus un, mais qu'il est trois.

Forcément, les Régions se parlent et vous devez aussi savoir qu'un protocole d'accord est intervenu entre le Fédéral et les entités fédérées pour nous permettre de gérer cette transmission, ce transfert de compétences. Chaque jour suffit sa peine, à chaque pas que l'on fait de l'avant, il survient parfois des difficultés d'interprétation. Nous sommes donc en concertation régulière avec les représentants des autres Régions pour pouvoir éviter les concurrences et permettre de faciliter l'utilisation du système à l'ensemble des utilisateurs de titres-services.

Évidemment, un travailleur wallon qui se rend chaque jour à son travail à Bruxelles peut tout à fait déposer son linge dans une entreprise à Bruxelles. Il faut régler la question de savoir quelle Région rembourse la société de titres-services, qui paie les titres, et cetera.

Toutes ces questions sont à l'ordre du jour dans le protocole d'accord réglé aujourd'hui, mais avec des questions subsidiaires qui arrivent au fil du temps en fonction de l'utilisation de ces biens.

Sur la question de la modularisation des aides, sur la modularisation du prix, c'est non. La DPR est très claire. Nous n'allons plus toucher à la valeur du titre-service. C'est une volonté du secteur. C'est une volonté des utilisateurs qui disent : « Stop, on paie assez cher ! ». C'est aussi le résultat de l'étude : globalement, aujourd'hui, on a atteint un plafond par rapport à la valeur du titre.

Sur une modularisation en fonction de la qualité des contrats, je ne l'exclus pas. Néanmoins, je ne pense pas que l'on saura y travailler maintenant, car nous n'avons pas les données qui nous permettraient de le faire. Nous avons donc inscrit un certain nombre d'exigences dans le cadre du nouveau marché public à intervenir au 1er janvier de l'année prochaine. Ainsi, dans ce cadre, nous pourrions mieux objectiver la qualité des contrats et rendre possible, le cas échéant, une étude qui nous permettrait de dire que l'on va moduler l'intervention régionale en fonction de la qualité des contrats dans les différentes sociétés de titres-services.

Aujourd'hui, ce n'est donc pas à l'ordre du jour, mais ce doit être une perspective ultérieure dans le respect des normes et règles européennes.

Vous savez que plane toujours cette contrainte de respecter le mécanisme de ne pas entrer dans les aides d'État, d'être requalifié en qualité d'aide d'État.

Sur les missions des sociétés titres-services, il est clair que nous ne souhaitons pas élargir leurs missions aujourd'hui. Je pense que la question a déjà été évoquée à de multiples reprises, que c'est inscrit dans la DPR, que pour élargir les missions, il faudrait probablement des formations, entrer dans de nouveaux secteurs qui, aujourd'hui, sont eux-mêmes soit subventionnés, soit actifs au plan commercial. Nous ne le souhaitons pas. Je pense que Pricewaterhouse a fait la démonstration tout à

l'heure que cela n'apporterait rien. Si ce n'est ouvrir à de nouveaux secteurs avec une augmentation de l'utilisation des titres-services, et donc une augmentation de l'intervention des pouvoirs publics, ce qui engendrerait aussi un coût supplémentaire pour la Région que l'on n'est pas prêt aujourd'hui à prendre en charge.

Sur l'actualisation de l'étude, nous continuerons à serrer de près l'examen du secteur et des différents paramètres. Nous disposons bien sûr de l'étude aujourd'hui, dont le coût – je me souviens que quelqu'un a posé la question du coût – s'élève à 50 820 euros exactement. Vous retrouverez cela, pour ceux qui aiment les chiffres, sur l'AB 12.02 du programme 15 de la DO18.

L'actualisation de l'étude pourra se faire. Le FOREm sera chargé, à partir du 1er janvier de l'année prochaine, de la compétence et, dès lors, pourra décider si, oui ou non, il le fait en interne et l'externalise et comment on continue sur le suivi de cette étude. Il sera donc tout autonome, puisqu'il y a un comité de gestion qui devra décider de la suite à octroyer, car le FOREm est un OIP.

Nous disposons – mais cela a déjà été expliqué – de toute une série de données :

- de Sodexo sur le nombre de titres-services émis mensuellement, et cetera ;
- de l'ONEM sur les travailleurs, sur les chèques émis, les chèques remboursés, le nombre annuel moyen de titres-services achetés par l'utilisateur, les entreprises agréées – cela ne vous étonnera pas que le chiffre soit en diminution d'ailleurs – sur le nombre de contrats signés dans le système titres-services, en fonction du type de société – société commerciale, société intérimaire, ASBL, communes, puisque l'on a aussi des pouvoirs publics, les CPAS, les ALE ou parfois même des personnes physiques. Savoir si c'est un contrat à durée indéterminée ou contrat à durée déterminée, si c'est masculin ou féminin, en termes de travailleurs, avec le niveau d'études, l'âge, le sexe, et cetera. Tout cela, ce sont des statistiques que vous pouvez déjà avoir aujourd'hui, je pense, dans le rapport IDEA Consult qui est réalisé en collaboration avec l'ONEM.

Sur les titres électroniques, il est évident que notre société évolue, que nous devons aller de l'avant sur l'utilisation des données numériques. Ce n'est pas le Gouvernement qui va aller à l'encontre de ces dispositions avec un plan Marshall 4.0 qui fait la part belle au numérique. Oui, évidemment, aux titres numériques, mais actuellement, nous n'étions pas en mesure de promouvoir une promotion à large échelle. Il fallait d'abord relancer le marché public et valider chez cet opérateur l'opportunité d'aller plus loin dans l'utilisation des titres électroniques. Mais c'est une piste

qui a été soulevée par Pricewaterhouse et à laquelle nous serons extrêmement attentifs pour essayer de réduire les coûts.

Enfin, concernant le nombre de titres-services échangés, Madame Lopez, très exactement, la dernière statistique à notre disposition, c'est un nombre de 2 361 060 titres-services annulés ou arrivés à expiration – je vous parle ici d'un chiffre de l'ONEM, donc pour l'ensemble du pays – sur un total de 129 millions de titres-services. Il faut juste tenir compte que ce sont des chiffres fédéraux et que la répartition régionale n'est, à ce jour, pas disponible en tant que telle, le découpage n'est pas régional. Cela vous donne au moins une idée des retours titres-services.

Mme la Présidente. - Nous allons refaire un tour, mais je vous demanderai d'être très brefs. Vous dites à qui vous adressez votre question, mais ce serait dommage de se priver des réponses aujourd'hui. Essayons d'être le plus efficaces possible.

La parole est à M. Dister.

M. Dister (MR). - Ma question va à Mme la Ministre. Je vais essayer de résumer cela en trois points. J'ai été interpellé par quelques éléments de réponse que vous nous avez donnés aujourd'hui, j'essaie de les mettre en trois blocs et vous verrez que le troisième bloc est relativement court.

Le premier – et je voudrais remercier M. Drèze pour la neutralité de son intervention tout à l'heure, qui a remis certaines choses à plat –, vous avez parlé tout à l'heure de transfert de compétences sans les effets retour. Je voudrais juste rappeler une petite chose, c'est que la sixième réforme de l'État...

(Réaction de Mme la Ministre Tillieux)

Oui, vous avez parlé de cela...

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Ce n'est pas la formule que j'ai utilisée. Ce n'est pas le transfert des compétences sans les effets retour.

M. Dister (MR). - Vous l'avez mis dans deux phrases.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Ce n'est pas cela que j'ai dit, relisez le compte rendu.

M. Dister (MR). - Je voudrais quand même rappeler que la sixième réforme de l'État a été votée par le Gouvernement fédéral précédent et je ne peux même pas imaginer que le Premier ministre qui dirigeait ce gouvernement, et qui aime tant la Wallonie ait omis cette chose-là. Je voudrais donc juste....

(Réaction de Mme la Ministre Tillieux)

Si, parce que je voudrais juste... attendez, je vais vous dire... chaque fois qu'il y a un problème dans notre Région, on agite le petit drapeau fédéral. Je voudrais donc que pour une fois – nous sommes tous élus – chacun prenne ses responsabilités. À un moment donné, il faut arrêter de regarder derrière. On dit toujours que quand les gens regardent dans le passé, il faut casser les rétroviseurs. Je pense qu'il faudrait commencer à faire la même chose. La Région wallonne est amenée à assumer son destin ; il faudrait qu'on le fasse.

La deuxième chose, c'est de l'incohérence et j'espère que je ne me suis pas trompé, Madame la Ministre. Je vais relire des phrases que j'ai entendues. Vous avez indiqué – ou Mme Vandorpe a repris vos propos – que vous vouliez transférer des moyens titres-services vers l'aide à domicile.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je vous interromps parce que ce n'est pas cela non plus qui a été dit.

M. Dister (MR). - Mais si.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Non.

M. Dister (MR). - Ou alors, je suis sourd, j'entends mal, je comprends mal ou je suis tout simplement idiot.

En tout cas, ce que j'ai compris tout à l'heure, c'est que l'on pouvait développer et justifier – je me trompe peut-être aussi – par le fait que l'on utilisait moins de titres-services. Je n'ai pas entendu cela tout à l'heure ? Je pense que j'ai entendu cela tout à l'heure. Puis, dans la phrase suivante, j'ai entendu qu'il y avait une grande stabilité dans les titres-services : qu'il y avait un retrait, puis un rattrapage. Je pense que cela, je l'ai bien compris.

Ensuite, on a entendu que l'on maintiendrait le prix, que l'on essaierait de maintenir le prix et la déductibilité et on a dit que l'on allait encourager, voire développer une activité créatrice d'emplois stables. Je souscris à tout cela, je n'ai pas de problème. Il y a juste une chose que je ne comprends pas, c'est comment vous allez résoudre cette équation-là. Là, je voudrais que vous nous expliquiez un peu plus comment vous allez arriver à faire tout cela : maintenir, développer l'aide à domicile, maintenir l'activité titres-services, maintenir les budgets pour cette activité et maintenir le prix. Je ne comprends pas. Je voudrais juste voir comment on envisage, voir si, au-delà de l'étude qui a été faite, on a déjà un peu développé une vision stratégique pour les titres-services.

Je pense que 40 000 emplois – et vous l'avez souligné – on est d'accord, au niveau régional, c'est beaucoup, c'est très important pour notre Région.

Vous avez eu le rapport, il y a neuf ou dix mois. Je reste un petit peu sur ma faim. Je pensais que l'on aurait

été plus loin, au-delà de l'analyse et de la situation, pour donner de la clarté aux acteurs du secteur.

Il y a peut-être un élément ou l'autre que j'ai mal compris, mais l'idée est la même de toute façon. Aujourd'hui, je ne vois pas comment vous allez résoudre cette équation-là. J'aurais voulu avoir un peu plus d'éléments.

Le troisième point, pour reprendre une célèbre publicité pour une marque de café : *And what else ?*. Que va-t-on faire maintenant ? Honnêtement, je trouve que l'on a une belle présentation. Je suppose qu'elle est le reflet exact, même si l'on peut regretter qu'il n'y ait pas eu plus d'acteurs interrogés. Je suppose que l'étude est le reflet de l'état des lieux : et après, que fait-on ? On devrait aller un peu plus vite et un peu plus loin dans le raisonnement et dans l'étude.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Tout d'abord, je voudrais que l'on s'en tienne au compte rendu et pas aux propos que M. Dister essaie de me faire tenir.

Que les choses soient claires, il n'y a aucune attaque à l'égard du Fédéral. Je ne comprends pas bien votre réaction. Ici, tant Pricewaterhouse, qui a réalisé l'étude, que moi-même, posons un constat sur le fait que les retours attendus d'un soutien public à un secteur ne viennent pas vers la Région. Ce n'est pas une attaque, c'est une réalité, un constat. L'IPP, c'est fédéral. La TVA, le retour, c'est le Fédéral. Ce n'est vraiment pas une attaque, c'est un constat. C'est la résultante de notre réforme de l'État et on est tous dans le bain. Ce n'est vraiment pas une attaque, mais au contraire, c'est une réalité.

C'est une réalité qui, in fine, met la Région dans une situation de non-contrôle du retour sur investissement. Cela, vous pouvez au minimum l'admettre. C'est une réalité et cela a été mis en avant par Pricewaterhouse dans son étude.

Quant aux transferts de moyens, je n'ai jamais parlé de transferts de moyens vers les services d'aides aux familles. J'ai parlé d'une collaboration intelligente entre les deux secteurs – le secteur des titres-services et le secteur des aides aux familles – pour faire évoluer le système, faire évoluer les méthodes, pour permettre à chacun de trouver son épanouissement et surtout de répondre aux besoins de la société, aux besoins sociétaux et sociaux en lien avec l'allongement de la vie. Cette demande est portée par les deux secteurs, tant du côté des titres-services, que du côté de l'aide à domicile. Nous allons ensemble trouver une solution. Nous sommes encore aujourd'hui en concertation.

Sur la vision stratégique, nous sommes en train de parcourir les résultats de l'étude qui a été menée, avec

une série de pistes, dont certaines ont déjà été prises en compte, dont des éléments étaient déjà fixés dans la Déclaration de politique régionale. Notamment le fait de ne plus augmenter la valeur du titre-service. Cela, c'est un choix et un choix politique. C'est clair.

Il y a d'autres évolutions qui seront sur la table rapidement, notamment permettre au FOREm de prendre pleinement possession de la compétence. Ce sera au 1er janvier 2016. On ne peut pas encore nous reprocher de ne pas avoir pris des dispositions, parce que cela arrive. Cela vient au 1er janvier 2016. Je veux bien qu'il faille des visions stratégiques, mais il faut aussi avoir pleinement la compétence avant de pouvoir exercer correctement les choses sur quelques accents qui ont été mis dans le débat, notamment la règle des 60 %, mais je n'ai pas eu l'occasion d'en parler.

Finalement, votre intervention me permet de revenir là-dessus. Les fameux 60 % obligatoires pour les sociétés de titres-services, qui sont vérifiés trimestriellement pour savoir si vous avez bien ce pourcentage de chômeurs complets indemnisés, c'est une réflexion qui revenait régulièrement et que le secteur me portait en me demandant de la moduler. Parce que c'était très lourd administrativement et c'était surtout largement non atteint lorsqu'il y avait des mutations dans le personnel. Il y a, dans ce secteur, malheureusement, pas mal de rotation et de roulement.

Lorsque j'ai rédigé le décret Emploi, qui est aujourd'hui en cours – on a procédé à sa première lecture, on l'a adopté en première lecture le 23 juillet dernier – nous avons changé la période du contrôle. Ce n'est plus tous les trimestres, mais c'est sur une base annuelle, ce qui permet de lisser sur la période, et de mieux répondre globalement aux 60 %. Nous n'avons pas touché aux 60 %, mais nous avons changé le public.

C'est-à-dire qu'il ne faut plus être chômeur complet indemnisé, il faut simplement être demandeur d'emploi, ce qui va permettre demain, lorsque le décret sera adopté, aux sociétés de titres-services, par exemple, d'élargir l'horaire, d'augmenter le temps de travail de personnes qui sont déjà dans l'entreprise, mais qui n'ont, par exemple, qu'un mi-temps et qui aimeraient travailler à trois quart temps et qui aimeraient augmenter leur temps de travail. Puisque, pour l'autre partie, elles sont demandeuses d'emploi. Cela va permettre à la fois de répondre à un souci administratif du secteur, de répondre à cette exigence de donner de l'emploi à des gens qui sont en demande et, d'autre part, de faire en sorte peut-être – je l'espère en tout cas – d'améliorer la qualité de l'emploi. En donnant la possibilité d'augmenter le temps de travail, en tenant en compte le volet demandeur d'emploi et pas nécessairement chômeur complet indemnisé.

Je crois que c'est une belle avancée que vous aurez à voter puisque le décret, je l'espère, viendra sur la table avant la fin de l'année.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Dister.

M. Dister (MR). - Merci pour vos explications, Madame la Ministre.

Je vous assure, j'ai failli prendre mon téléphone et sortir appeler mon médecin pour lui demander de me voir.

Je vais quand même répéter ce que Mme Vandorpe a dit tout à l'heure et qui citait un article dans la presse. Il est marqué, je cite : « Utiliser les économies réalisées dans ce poste budgétaire en raison de la baisse du nombre d'utilisateurs et du nombre de titres négociés ». Cela signifie bien que vous avez dit qu'il y avait une grande stabilité, que l'on va utiliser une partie du budget, ou alors cela revient à la question que j'ai posée et à laquelle vous n'avez pas répondu, c'est que vous posez une équation insoluble. Si vous arrivez à y répondre, c'est très bien. Moi, je suis plutôt mathématicien que littéraire, donc cela m'intéresserait que vous y répondiez, mais là je ne vois pas comment vous allez répondre. Vous le dites dans l'article.

Ou alors, encore une fois, les journalistes ont mal retranscrit les propos d'une ministre en charge, ce qui est très à la mode pour le moment. C'est possible. En tout cas, c'est ce qui est écrit. Je n'étais pas tout à fait sénile sur ce coup-là.

Mme la Présidente. - Je vais demander à Mme la Ministre de vous répondre, et après, si vous le permettez, nous concluons.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Juste vous dire que vous aurez la réponse en temps utile, dès que nous aurons terminé les concertations.

Mme la Présidente. - Voilà, chers collègues, c'est vrai que les quadratures du cercle, nous vous rappelons quand même que notre métier, c'est de dire que tout est possible. Nous y arriverons, on trouvera bien des solutions.

La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je ne voudrais pas jouer les rabats-joie, mais quand même redire que j'ai été « frustrée » de ne pas avoir de réponse de la part de Mme la Ministre sur l'utilisation du volant fiscal. PwC m'a répondu que ce n'était pas dans leur cahier des charges. Nous n'avons pas eu accès au cahier des charges. Nous avons plusieurs fois demandé quel était le périmètre et ce que l'on vous avait demandé ; nous ne l'avons pas, d'où ma question.

Je reviens ou je reviendrai, ou je peux regretter – je pense que c'est important de le dire – que les hypothèses d'agir et de faire émettre des réflexions sur les formes de déductibilités fiscales ou sur les incitants fiscaux, qui peuvent être utilisés différemment pour les différentes

catégories de personnes et donc avoir à travailler sur des hypothèses linéaires me semble dommageable. Il y aurait certainement moyen de travailler autrement, en travaillant sur le volant fiscal qui est maintenant une des compétences de la Région wallonne, mais que jusqu'à présent le Gouvernement n'a pas voulu actionner.

Mme la Présidente. - Nous en prenons note.

La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Puisque Mme Ryckmans insiste deux fois sur cette proposition qui est dans le texte qu'elle a déposé, je voudrais indiquer que je suis en total désaccord, parce que l'on ne doit pas complexifier le système.

Mme la Présidente. - Nous avons un expert de terrain.

M. Drèze (cdH). - C'est une chose d'avoir un système simple. Deux, parce que les règles ont été édictées à la constitution du Gouvernement. C'est donc un facteur de stabilité, et cette stabilité est extrêmement importante. Trois, parce que si dans le titre-service on vient avec des notions à caractère social, on va alors générer un amalgame avec les services d'aide familiale et les aides seniors. Je ne vois donc aucun intérêt à aller dans ce sens. J'aime autant que les choses soient claires pour ce qui nous concerne tout de suite.

Mme la Présidente. - Ce sont les échanges entre parlementaires.

Je voudrais vous remercier, Monsieur Comhaire et Madame Comijn, pour votre grande disponibilité, vous remercier du temps que vous avez pris avec nous. Merci aussi pour l'étude qui est une des pistes sur lesquelles nous allons travailler.

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. - La confiance est accordée, à l'unanimité des membres, à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

PROJETS ET PROPOSITIONS

TROISIÈME RAPPORT ANNUEL (01.01.2014 AU 31.12.2014) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (DOC. 183 (2014-2015) N° 1)

Économie et emploi - pp. 164 à 169

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen du troisième rapport annuel (01.01.2014 au

31.12.2014) adressé au Parlement wallon par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 183 (2014-2015) N° 1).

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. - Mme Vandorpe est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Mme la Présidente. - La parole est à M. le Médiateur Bertrand.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les députés, tout d'abord, je présente mes excuses à l'égard des députés qui vont entendre la même introduction pour la deuxième ou troisième fois, mais c'est le lot de l'exercice de ce jour. Je me réjouis que la Conférence des présidents ou le Bureau ait organisé le système qui était en vigueur auparavant, à savoir passer devant les différentes commissions parlementaires pour examiner les différents chapitres du rapport annuel. Cela permet, pendant 10 à 15 minutes, une heure, deux heures ou deux heures et demie comme hier, de discuter, lors d'un moment privilégié, une fois par an, du rapport du médiateur.

Le médiateur est quand même l'institution qui est la plus proche de vous, puisque le médiateur parlementaire est bien une institution paraparlementaire. Il n'y a donc aucun problème pour moi à venir. C'est vraiment avec plaisir que je suis présent aujourd'hui parmi vous.

Deuxièmement, pour vous livrer quelques données que je dois répéter puisqu'il y a des parlementaires que je n'ai pas encore eu l'occasion de rencontrer durant ces deux jours. En 2014, puisqu'il s'agit bien de la présentation du rapport 2014, nous avons été saisis de plus de 3 600 dossiers, ce qui est un chiffre relativement stable, dont 3 100 recevables, 2 300 pour la Wallonie.

Le mode de saisine du médiateur est maintenant bien connu, plus de 60 % des réclamations viennent via le formulaire Internet ou via le courriel, 28 % par le courrier postal et 9 % lors des permanences décentralisées que nous tenons à Charleroi, à Mons et à Liège. Je vous rappelle que, notamment dans les matières plus sociales, nous sommes aussi à la disposition des citoyens qui n'auraient pas l'occasion de se rendre à une permanence décentralisée ou qui n'ont pas accès à Internet. Nous pouvons nous rendre chez eux pour écouter et prendre réception de leur réclamation et des documents nécessaires qui pourraient être joints.

Sur tous ces dossiers, 1 700 ont été déclarés clôturés. À peu près 45 % des dossiers fondés mènent à une correction totale et 18 % à une correction partielle.

Nous menons des actions de communication pour faire connaître l'institution. Traditionnellement, je racontais chaque année : tout va bien, cela va de mieux en mieux, les administrations appliquent un décret. Mais nous venons un peu par hasard de découvrir que c'est moins fréquent que ce que nous pensions puisque, à l'occasion d'un inventaire que nous venons de faire de toutes les procédures de plaintes, les procédures de recours administratif et de recours juridictionnel, on s'est rendu compte qu'entre 80 % et 90 % – je n'ai plus le chiffre exact – des administrations ne mentionnaient pas qu'à l'issue du recours administratif, voire à l'issue du traitement de la plainte, ils avaient encore la possibilité d'aller chez le médiateur. Cela a été une surprise pour mes collaborateurs, alors que c'est une obligation fixée dans l'accord de coopération qui crée mon institution.

À nouveau, je ne veux pas trop noircir le tableau ; d'année en année, de mois en mois, des administrations adaptent leurs publications, leurs textes. Nous le voyons directement sur les contentieux : certaines administrations, dont votre administration, Madame la Ministre, systématiquement depuis quelques semaines ou mois, mentionne : « Vous pouvez aller chez le médiateur ». En 2015, pour l'administration de l'emploi, il y aura...

(Réaction de Mme la Ministre Tillieux)

Du travail et pas du travail, parce que beaucoup de personnes viennent aussi à mauvais escient chez le médiateur, en désespoir de cause. Nous ne faisons pas des miracles, évidemment. Néanmoins, cela leur donne quand même une dernière lecture de leur problème face à l'administration.

Je tiens aussi à terminer par deux choses dans cette présentation. Nous avons édité – et je crois que vous l'avez reçue lors du transmis du rapport – une petite plaquette résumé du rapport annuel 2014 que nous distribuons. Le rapport en tant que tel, nous l'avons imprimé dans un nombre limité d'exemplaires. Par contre, nous avons imprimé ce document en plus grand nombre pour pouvoir le distribuer. J'ai donc des exemplaires à votre disposition, pour ceux qui souhaiteraient en prendre connaissance ou qui par inadvertance ne l'auraient pas vu lors de l'envoi de notre rapport.

Un dernier point avant d'entrer dans les points spécifiques emploi. Les lecteurs plus attentifs auront pris connaissance de l'introduction de mon rapport cette année, notamment des quelques réflexions que j'ai portées sur le rôle du médiateur en tant que protecteur des droits économiques et sociaux. C'est une dimension que l'on ne met pas toujours en avant. Le médiateur est

effectivement là pour régler les plaintes, mais il doit aussi les examiner à l'aune des droits économiques et sociaux qui sont protégés non seulement par notre Constitution, mais aussi par des actes internationaux. C'est une dimension qui n'est chez moi pas encore suffisamment mise en œuvre, à savoir ce contrôle par rapport à ces normes qui s'imposent non seulement au législateur, mais aussi aux administrations. J'ai formulé quelques réflexions à cet égard. Cela me permet maintenant d'entrer dans le vif du sujet puisque, dans les droits économiques et sociaux, il y a évidemment le droit à l'emploi qui est inscrit en toutes lettres à l'article 23 de la Constitution.

Vous aurez pu lire, dans le rapport qui vous a été transmis, que pour ce qui concerne les aides à l'emploi il y a eu cette année très peu de dossiers introduits chez le médiateur. J'attire l'attention sur des problèmes de procédure. D'ailleurs, je formule une recommandation à cet égard. Il y a des dossiers pour lesquels il y a une erreur. L'administration dit : « Votre dossier n'est pas en ordre, votre dossier est clôturé immédiatement ». Par contre, pour d'autres dossiers de demandes d'aide dans le secteur marchand, les aides SESAM, d'autres dossiers où il y a une demande de complément d'information, le dossier est traité par l'administration.

Nous avons des cas pour lesquels on se demande pourquoi, dans ce cas-là, on a considéré que c'était une erreur et pourquoi on n'a pas plutôt dit : « Ne pouvez-vous pas compléter votre dossier dans ce sens ou dans ce sens ? ». C'est pour cela que nous formulons une recommandation. Pour que la réglementation applicable à ces aides soit modifiée afin d'harmoniser les procédures de traitement des demandes en vue de limiter au maximum la durée du traitement et inviter ainsi tout ce qui conduirait à obliger le dépôt d'un nouveau dossier pour le même projet. C'était le premier secteur.

Le deuxième, ce sont les permis de travail. Vous avez vu qu'en cette matière, nous avons eu quelques réclamations. C'est essentiellement la longueur de la procédure en cas de recours, qu'il s'agisse d'une première demande ou d'un renouvellement, qui est fréquemment invoquée dans les réclamations qui nous sont soumises.

En effet, le recours introduit à l'encontre d'une décision de refus n'est pas suspensif et son délai de traitement peut parfois s'étendre sur quatre mois. Pendant cette période, le citoyen ne peut donc travailler et n'a d'autre choix que de patienter.

Nous avons repris des exemples dans le rapport. Je suis, évidemment, disponible si vous souhaitez en parler plus longtemps.

Troisièmement, toujours dans ce secteur, c'est la question du travail au pair. Vous avez vu que, cette année, j'ai mis un éclairage sur la situation du travail au

pair. Je n'ai pas eu énormément de réclamations. Vous avez notamment l'exemple repris dans le rapport qui est assez frappant de l'application de cette réglementation. C'est un cas finalement un peu malheureux, où l'application de la législation par l'administration notamment l'évaluation de la connaissance de base de la langue usuelle de la famille d'accueil pose vraiment beaucoup de questions sur la part de subjectivité qui existe en la matière.

Et donc, en travaillant sur ces quelques plaintes, l'administration – enfin, les quelques fonctionnaires en la matière – elle-même nous a fait un petit appel en disant : « S'il vous plaît, nous sommes demandeurs nous-mêmes, administration, à ce que le Parlement, le législateur, puisse revoir la législation sur le travail au pair. J'explique, dans mon rapport, les différents problèmes tant pour des jeunes au pair des pays de l'Union européenne que pour ceux qui viennent en dehors de l'Union européenne. La question de l'existence d'un lien de subordination est posée. Donc selon nous, il est nécessaire de revoir cette question. C'est pour cela que nous avons formulé une recommandation à cet égard.

Et dernièrement, en ce qui concerne le FOREm, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les députés, effectivement nous avons peu de réclamations sur le FOREm. Vous avez vu en quoi elles consistent essentiellement. Ce sont des réclamations liées à la consultation des offres d'emploi, la lisibilité des formulaires, au déroulement des formations et vous avez notamment un exemple un peu – le médiateur, volontairement, prend des exemples parfois absurdes, mais ces exemples montrent aussi qu'il n'y a pas nécessairement toute la bonne communication voulue. Nous sommes tombés sur une situation où malheureusement les directeurs régionaux ont dû eux-mêmes reconnaître qu'une meilleure communication aurait permis à la personne d'éviter les tracasseries qu'elle a dû subir.

Dernier point en ce qui concerne le FOREm. Avec le FOREm, nous venons de signer une convention sur le traitement des réclamations. Vous savez que je défends et c'est dans mes recommandations générales un traitement des réclamations intégrées à deux niveaux. Première ligne, deuxième ligne. Un système intégré dans lequel la première et la deuxième ligne sont en relation.

Ce qui est un peu la transformation de ce qui existe aujourd'hui dans mon texte, c'est-à-dire que le médiateur n'intervient qu'après qu'une démarche préalable ait été faite par le citoyen auprès de l'administration. Je défends un modèle qui existe en Flandre et au Fédéral, modèle de traitement des réclamations à deux niveaux. Parce qu'il y a des réclamations qui peuvent être beaucoup plus vite et plus efficacement réglées directement que de devoir passer par le médiateur. À la

suite du traitement en première ligné, un rapport nous est adressé.

Néanmoins, vous pourriez dire : « Le médiateur, moins de travail ; il met moins les mains dans le cambouis ». C'est, d'ailleurs, ce que l'on avait dit l'année passée. Ce n'est, évidemment, pas le cas, parce que pour le médiateur, il est important d'avoir un retour du traitement de la première ligne.

Et donc ce qui est prévu dans la convention que nous venons de signer avec le FOREm, c'est d'une part ce système de première et de deuxième lignes. Le citoyen qui porte une réclamation saura dès l'accusé de réception que sa plainte va être traitée par le service plainte du FOREm, mais qu'au terme de ce traitement, s'il n'est pas satisfait le médiateur est là pour avoir une deuxième lecture de sa plainte. Donc quelque part, le citoyen est rassuré qu'il ne retourne pas dans l'administration avec laquelle il a un différend. Mais deuxièmement il y a un rapport qui sera fait et le FOREm s'engage même à le faire trimestriellement. Il s'agira d'un rapport sur le traitement des plaintes envoyé au médiateur.

Et ce rapport, c'est pour nous aussi une richesse d'information et en tout cas les éléments de ce rapport seront intégrés dans le rapport que nous présentons au Parlement. Pour moi, c'est aussi une façon de contribuer à augmenter le contrôle politique que le Parlement fait sur le travail de l'exécutif puisque je suis bien conscient que je n'ai qu'une partie des réclamations et qu'il se vit autre chose dans les administrations.

Ce rapport permet aussi de porter à un échelon supérieur, et devant le Parlement, les processus d'amélioration qui sont mis en œuvre au sein des administrations. Parce que tout bon manager veut évidemment, à partir du moment où il constate l'un ou l'autre dysfonctionnement, prendre immédiatement une mesure pour améliorer le processus. Et je pense que cela peut être aussi intéressant. Je sais qu'évidemment les autorités, le ministre, en est informé, mais le médiateur considère qu'il est aussi intéressant que le Parlement puisse aussi voir les processus d'amélioration de fonctionnement qui sont menés dans les administrations.

Je tenais à le dire parce que, avec le service plaintes du FOREm qui est particulièrement efficace, avec l'administratrice générale, nous venons de conclure la première convention et nous allons continuer avec l'AWIPH, la Société wallonne des eaux, l'IFAPME, avec les autres pararégionaux, et dans un deuxième temps, le Service public de Wallonie.

Je vous remercie pour votre attention.

Mme la Présidente. - Merci beaucoup, Monsieur Bertrand.

Échange de vues

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je vous remercie, Madame, Messieurs les députés, Monsieur le Médiateur et son équipe, je voudrais vraiment vous remercier pour le travail de qualité que vous menez au quotidien avec le souci permanent et l'objectif d'améliorer la vie administrative de nos concitoyens.

Si un concitoyen rencontre une difficulté avec son administration, il peut, aujourd'hui, recourir à vos services, Monsieur le Médiateur, comme pour toutes les décisions qui émanent des services publics de Wallonie comme des organismes d'intérêt public wallons.

Dès à présent, je voudrais réagir à la partie emploi. Ceux qui me connaissent savent que j'ai toujours beaucoup pris en compte le travail du médiateur parce que j'estime que c'est en écoutant ce que les citoyens vivent comme situation au quotidien que l'on peut évidemment permettre d'améliorer, d'adapter les procédures et de faire en sorte que globalement chacun s'y retrouve dans la manière de gérer notre administration et d'en connaître les services.

En ce qui concerne plus particulièrement mes compétences, en 2014, les services de la direction de la promotion de l'emploi ont reçu 28 demandes d'intervention de la part de M. le Médiateur. Il faut savoir que la direction a traité plus de 3 600 demandes APE, système bien connu des uns et des autres d'aides à l'emploi tout au long de l'année, les aides SESAM qui s'amplifient également. C'est plus de 2 000 dossiers qui ont été traités et puis il y a toujours les PTP, plus de 200 demandes qui sont parvenues à l'administration.

Dès lors, compte tenu de ces chiffres, 3 600 APE, plus de 2 000 SESAM, 200 PTP, vous imaginez bien que les 28 recours introduits auprès de vos services, Monsieur le Médiateur, ne représentent qu'un nombre restreint, fort heureusement, de cas difficiles par rapport à l'ensemble du travail accompli par cette direction.

Bien évidemment, le constat ne doit pas nous empêcher d'identifier et de mettre en place les mesures de nature à optimiser la gestion des dispositifs en tentant encore et toujours d'améliorer la qualité du service rendu à l'égard de nos concitoyens.

Toutes les décisions, qu'elles soient des décisions d'accord ou des décisions de refus, reposent sur le principe de la motivation des actes administratifs. Il s'agit d'une exigence légale au respect de laquelle sont conditionnées toutes les décisions ministérielles et ces décisions sont fondées sur les constats de l'inspection sociale et sur l'analyse de dossiers par les agents en charge de la gestion des dossiers au sein de l'administration.

Ils utilisent un modèle standardisé de contrôle pour harmoniser les pratiques, harmoniser les conclusions et s'assurer du respect des conditions décrétales et, surtout, de l'opportunité de l'octroi des subsides et subventions.

Par ailleurs, l'administration est ouverte au dialogue avec les employeurs. Elle a régulièrement encouragé ceux-ci à réintroduire une nouvelle demande motivée. Cela permet aux employeurs de mettre à jour les données de leur entreprise ou de leur organisation, et de faire ainsi part de l'évolution de leurs actions. C'est la question de la viabilité économique qui est en jeu.

Les employeurs sont aussi invités à mieux argumenter leur demande. Force est de constater que peu d'employeurs utilisent cette faculté, parce que très souvent, ils reconnaissent le bien-fondé des motivations de la décision, et qu'ils ne peuvent pas valablement la contester.

Enfin, une procédure spécifique de traitement des demandes du médiateur a été mise en place. Elle fait l'objet d'un suivi formalisé au sein de notre administration. Deux actions ont été menées plus particulièrement : la révision complète des rapports de contrôle et la mise en place de procédure en matière de contentieux. L'objectif de ces deux mesures est que chaque constat soit directement recensé et que les rapports de contrôle soient extrêmement précis et bien motivés. Dans une dynamique de simplification administrative, toujours en étroite collaboration avec l'e-WBS, les différents dispositifs d'aide à l'emploi sont, aujourd'hui en cours d'analyse pour tenter d'améliorer les systèmes d'information liés au traitement des demandes et, surtout, de raccourcir le délai de traitement des dossiers, en exploitant, notamment, les opportunités en lien avec les formulaires en ligne. C'est, évidemment, l'informatique et l'électronique qui viennent, ici, à notre secours.

Quant au permis de travail, il me paraît utile de préciser que le délai moyen de traitement des recours introduits à l'encontre des décisions approche les quatre mois. Retenons, cependant, que la majeure partie des recours sont introduits pour des ressortissants de pays avec lesquels la Belgique n'est pas conventionnée et pour des fonctions peu qualifiées. Dès lors, interviennent dans le calcul du délai de traitement une série d'éléments, le temps nécessaire au FOREm pour procéder à l'examen du marché de l'emploi, mais aussi, très régulièrement, le manque de réactivité des employeurs aux demandes d'information complémentaires qui sont adressées par le Service public de Wallonie, dans le cadre de l'instruction des dossiers de recours. Il faut encore ajouter à cela le temps nécessaire à la signature des recours par les intéressés.

Je voudrais ajouter que le nombre de recours introduits ne représente que 1,5 % de l'ensemble des demandes introduites, c'est-à-dire 135 recours sur 8 595 demandes pour l'année 2014. Il convient donc de mettre

en perspective ces cas de recours, plutôt isolés selon les chiffres, afin qu'ils soient appréciés dans un ensemble.

La Belgique est reconnue, par de nombreux experts, pour la flexibilité de ses procédures en matière de délivrance des permis de travail, comme pour ses délais d'exécution extrêmement courts à l'égard de certaines catégories spéciales, comme le personnel hautement qualifié ; nos universités, par exemple, réclament régulièrement un personnel extrêmement qualifié dans des domaines de pointe, du personnel de direction, les sportifs de haut niveau, ce qui en fait, sur ce plan, un État très attractif pour les investisseurs étrangers potentiels.

Outre le fait que les dossiers de recours ne couvrent qu'une minorité de cas, j'insiste sur le fait que mon administration, dont je voudrais aussi souligner la grande réactivité et la qualité du travail, ne bloque jamais de dossier de manière intempestive. Parfois, ces bruits circulent. Je voudrais vraiment mettre un frein et un terme à ces discours. Jamais l'administration ne bloque de dossiers de manière intempestive. Dans de nombreux cas, il est, d'ailleurs, mis fin à la procédure de recours en annulant le refus et en octroyant l'autorisation et le permis de travail, dès que l'administration reçoit de l'employeur les informations qui permettent d'annuler le refus. Elle ne peut pas le faire d'autorité. L'administration parvient, ainsi, à réduire, de manière drastique, le délai de recours. Les recours qui prennent quatre mois ou plus concernent, en général, des dossiers qui rencontrent des difficultés sérieuses ou qui font écho à un manque de réactivité des intéressés.

Quant au caractère suspensif des recours, il n'y aurait d'intérêt que pour les renouvellements, et dans ce cas, l'employeur doit veiller à introduire sa demande suffisamment à l'avance. D'ailleurs, la réglementation prévoit, expressément, que les demandes de renouvellement doivent être introduites au plus tard un mois avant l'expiration de la validité de l'autorisation d'occupation et du permis de travail en cours.

Je peux vous assurer qu'afin d'éviter toute rupture, les demandes introduites, juste un mois avant l'expiration, font l'objet d'une attention tout à fait particulière et d'un traitement dans la plus grande diligence, vu l'impact que la décision peut avoir sur les personnes ou sur les entreprises.

Je voudrais aussi réagir par rapport aux réclamations enregistrées auprès du FOREm et, plus particulièrement, par rapport aux dossiers évoqués dans la rubrique des métiers en pénurie. Vous le trouverez, pour ceux qui ont le rapport, en page 169. Bien que la profession d'infirmier soit reconnue comme étant en pénurie, cela concerne davantage le dispositif de dispense d'inscription comme demandeur d'emploi, parallèlement au suivi d'une formation professionnelle. Les conditions d'accès au dispositif sont examinées, au cas par cas, par les agents du FOREm, qui réalisent aussi un examen de

motivation et de faisabilité par rapport à chacune des demandes introduites. Il n'y a donc pas d'effet automatique sur les mécanismes d'octroi de dispense, mais une analyse approfondie de chaque dossier qui est réalisée de manière minutieuse à chaque cas. Je voudrais donc me réjouir de la collaboration étroite entre le service de réclamations du FOREm et les services de M. le Médiateur qui, de surcroît, sera encore consolidé – vous venez de l'annoncer – par le protocole de collaboration portant sur la mise en œuvre d'un système de gestion des plaintes qui sera réciproquement intégré.

Je voudrais vous féliciter pour cette avancée et, par la même occasion, le FOREm, qui est un précurseur avec d'autres OIP. Je pense que c'est la bonne manière de fonctionner.

Monsieur le Médiateur, il me reste à vous remercier à nouveau pour le travail réalisé et pour les recommandations qui émergent de ce travail. Mon équipe et moi-même ne manquerons pas de les prendre en considération.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Nicaise.

Mme Nicaise (MR). - Je m'associe aux remerciements de Mme la Ministre, Monsieur Bertrand, non seulement pour le travail de terrain que vous accomplissez, mais aussi pour la qualité de votre rapport.

Mes questions vont se centrer sur le permis de travail et s'adressent davantage à Mme la Ministre.

En fait, vous avez évoqué le problème de la longueur de la procédure sur quatre mois et le caractère suspensif de celle-ci. Je reprends vos propos. Vous avez dit que cette longueur de la procédure était souvent due au manque de réactivité des employeurs, mais que la Belgique était par ailleurs reconnue pour la flexibilité de sa procédure et la compétence de ses agents. Vous évoquez toutefois le fait que les recours sont assez isolés, soit 1,5 %, 135 recours. Mais je vous entends dire que l'administration, à certains moments, annule le refus. Ne croyez-vous pas que plutôt que de rester dans une procédure qui n'est pas suspensive, il serait important d'accorder un caractère suspensif au recours dès lors que l'on sait que cette procédure jette finalement hors du marché du travail des personnes pendant la période que dure le recours ? Dès lors que vous admettez vous-même que certains recours aboutissent, d'ailleurs, vous avez les chiffres de 135 recours, peut-être pouvez-vous nous donner les chiffres des recours qui ont abouti ?

Enfin, une deuxième et dernière question sur le travail au pair. M. Bertrand nous a rappelé que dans ce domaine, il y avait une demande forte d'une révision de la loi du 30 avril 1999. Entendez-vous suivre cette recommandation et revoir la législation relative au

travail au pair en revoyant la loi du 30 avril 1999 ? Si oui, dans quel délai ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - Je m'associe aux remerciements et aux félicitations pour le travail effectué par M. le Médiateur et son équipe.

Mes quelques questions s'adressent aussi, plus spécifiquement, à Mme la Ministre.

Concernant les aides à l'emploi et le fait d'harmoniser les procédures de traitement des demandes, je me posais la question de savoir si vous comptiez donner suite à cette recommandation, mais j'entends dans votre exposé que des mesures ont déjà été prises dans ce sens. J'espère que cette situation sera améliorée.

Concernant le deuxième point sur les permis de travail, là aussi, ma question porte sur le travail au pair qui est souvent lié à une démarche d'apprentissage. C'est finalement une immersion linguistique. Ne faudrait-il pas lui réserver un régime dérogatoire, en regard de l'obligation de connaissance du français ou de suivi de cours intensifs ? De quelle manière sera-t-il tenu compte de cette recommandation ?

Pour le FOREm, la collaboration entre les services, je vois qu'une convention a été faite. Cela ne peut qu'être positif dans ce sens-là par rapport aux recommandations qui ont été faites. Par rapport à un petit point précis, quand on lit les cas dans le rapport, on voit qu'il y a clairement un manque de communication entre différents services.

Je prends le cas d'une demandeuse d'emploi qui, sur proposition d'une conseillère du FOREm se décide à suivre des cours d'infirmière en cours de jour, avec maintien des droits aux allocations de chômage et une allocation complémentaire de formation et qui s'inscrit donc dans une école. À la maison de l'Emploi, on l'informe qu'elle n'aura pas droit à l'allocation complémentaire, faute d'une convention avec l'école. Sur intervention du médiateur, le FOREm reconnaît qu'il existe une convention pour ce type de formation avec l'établissement concerné, mais que ses services n'en avaient pas connaissance.

La direction du service « Emploi » a alors pris contact avec son homologue du service « Formations » pour être mieux mise au courant des conventions existantes. J'espère sincèrement que cette recommandation-là et le fait qu'il y ait des mesures pour améliorer la communication entre les services du FOREm sera pris en compte rapidement. Cela donne quand même une image un peu négative, alors que tout est mis en place pour avoir des projets positifs.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Je me joins à mes collègues pour remercier M. Bertrand de son enthousiasme, de sa motivation. On ne restera pas 2 heures et demie comme hier en Fonction publique. Je n'ai qu'un point à aborder, c'est le point sur les employeurs et SESAM.

Vous avez dit, Monsieur le Médiateur, que c'est un peu dommage pour les employeurs qui doivent recommencer tout un dossier complet, lorsqu'il y a une petite erreur décelée dans une demande. Le médiateur propose simplement que l'on n'annule pas tout afin que l'employeur ne doive pas tout recommencer, mais simplement permettre la modification de l'erreur, la rectification, d'autant que l'on sait bien que, dans les documents à remplir, il y a beaucoup d'encodages avec des valeurs numériques. Forcément, on place mal une virgule et cela peut prêter à des conséquences relativement graves en l'état actuel.

On sait aussi, par ailleurs, que la Wallonie se distingue souvent par une administration qui est très lourde. Si l'on pouvait, à ce niveau-là, alléger les procédures, ce ne serait que profitable pour les employeurs. Je ne vois pas très bien, Madame la Ministre, comment vous allez pouvoir dire « non », puisque vous avez dit tout à l'heure que vous portiez beaucoup d'intérêt au travail du médiateur, que vous le soutenez. J'espère que, comme cela, vous vous souviendrez de ma question, vous irez dans le sens souhaité par le médiateur au profit des employeurs, et donc forcément des employés.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Bertrand.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Simplement, Mme la Ministre acceptera ma courte réaction. Je ne l'ai pas dit, mais il est clair que, pour le médiateur, la quantité de réclamations traitées n'est pas un argument.

Deux dysfonctionnements dans un système qui fonctionne bien, c'est une occasion de permettre de réfléchir aussi à lever les obstacles administratifs qui simplifieraient la vie des usagers. Je crois que Mme la Ministre, certainement, partage cet avis-là. C'était la seule chose que je tenais à dire.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Sur les permis de travail, j'aimerais vraiment lever soit une ambiguïté, soit une incompréhension, je ne sais pas. Les gens qui demandent un permis de travail, c'est pour venir travailler chez nous. La condition suspensive, je ne vois pas bien à quoi elle servirait, puisqu'ils ne sont pas là. Ils attendent de pouvoir venir. Cela ne met donc pas les gens hors de l'emploi, au contraire, ils n'y sont pas encore, ils attendent de pouvoir y entrer grâce au permis. De manière générale, il faut donc que la

personne soit à l'étranger. C'est d'ailleurs une des conditions.

Sur les renouvellements, il pourrait y avoir un intérêt. Dans ce cas, comme je l'ai dit tout à l'heure, l'employeur doit veiller à introduire sa demande de renouvellement suffisamment à l'avance pour qu'il n'y ait pas de suspension du contrat, bien entendu. C'est comme pour toutes les autres matières.

Sur les jeunes gens au pair, je ne veux pas stéréotyper le mécanisme, surtout pas, le travail au pair, dirons-nous. Je voudrais apporter quelques précisions, notamment par rapport à un des dossiers repris page 168 du rapport, Monsieur le Médiateur. Je voudrais rappeler que la Région wallonne est tout à fait consciente des difficultés, voire parfois même des abus en lien avec certaines situations de jeunes au pair, avec des occupations de personnes au sein de domicile privé, avec toute la difficulté de contrôle que cela implique – on n'entre pas comme cela au domicile des personnes – pour des tâches qui s'apparentent généralement à des tâches de personnel domestique avec un régime de travail et surtout une rétribution qui est bien moindre.

Depuis longtemps, elle a, dans le respect de la réglementation, prévu un dispositif de contrôle qui permet de prévenir un certain nombre d'abus à l'égard d'un public que l'on peut même qualifier de fragile. Ces jeunes arrivent chez nous et viennent très souvent de l'extérieur. Ils ne sont pas toujours au courant de tous leurs droits. Ce dispositif de contrôle permet de prévenir les abus à l'égard de ce public que d'autres Régions, apparemment, n'ont pas encore prévus. À cet égard, la Région wallonne est en avance.

L'inspection sociale régionale se rend en cours de placement et au moins trois mois après l'arrivée du jeune chez nous, dans la famille d'accueil, pour une rencontre. Parmi les conditions pour obtenir son permis de travail, le jeune doit avoir une connaissance de base de la langue usuelle de la famille d'accueil, ou prendre l'engagement d'acquérir cette connaissance de base en suivant un cours intensif de langue, immédiatement après son arrivée en Belgique. C'est ainsi que c'est stipulé à l'article 25, 4e, de l'arrêté royal du 9 juin 1999.

Pour contrôler que la condition de niveau de maîtrise de la langue usuelle de la famille par le jeune au pair est bien rencontrée, l'inspection sociale de la Région prévoit une conversation avec le jeune pour activer son vocabulaire usuel. Ce n'est que dans le cas où le jeune n'est pas capable de tenir une conversation de niveau débutant dans la langue cible que l'inspection écrit dans son rapport que la conversation n'a pas été possible en français et donc s'est tenue en anglais ou en espagnol en fonction de l'origine de la personne.

Il n'existe pas, dans l'arrêté, de définition de cours intensif. C'est à l'école de préciser le caractère intensif des cours via le formulaire d'inscription, les attestations

de présence ou sur demande de l'inspection. Ces contrôles s'opèrent dans l'intérêt du jeune. Ils visent à lutter contre les abus en vérifiant que l'occupation se déroule conformément aux engagements de la famille d'accueil du jeune et dans le respect de la réglementation.

Revenons un peu sur la définition du jeune au pair. La réglementation le définit comme « le jeune qui est accueilli temporairement au sein d'une famille où il est logé, nourri, en contrepartie de légères tâches courantes d'ordre familial en vue de perfectionner ses connaissances linguistiques et d'accroître sa culture générale par une meilleure connaissance du pays et en participant à la vie de famille de la famille d'accueil ». C'est l'article 24 alinéa 2 de l'arrêté royal du 9 juin 1999.

Dès lors qu'il s'agit avant tout d'un échange culturel, fondé sur l'apprentissage des langues, qui s'inscrit davantage dans un projet culturel pour la jeunesse, nous sortons du terrain de la migration économique pour laquelle la Région wallonne est compétente.

Rappelons que cela a fait l'objet d'une discussion lors de la Réforme institutionnelle de 1980, même si peu d'entre nous étaient actifs à l'époque en politique.

Depuis lors, les Régions sont compétentes pour l'application de la réglementation en matière d'autorisation d'occupation et de permis de travail.

En 1991, lors de la procédure de révision de la réglementation qui a finalement abouti à l'adoption de la Loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers, la position de la Wallonie était de supprimer ce dispositif « jeune au pair » de la migration économique, car de nombreuses autres alternatives d'échanges d'étudiants existaient d'ores et déjà.

La position de la Région et, à l'époque, de la Région flamande également n'a pas été suivie, mais a abouti à un considérable renforcement des conditions mises à la délivrance d'une autorisation d'occuper un jeune au pair dans l'arrêté royal précité du 9 juin 1999. Voilà pour les explications par rapport à l'évolution de la législation sur les jeunes au pair.

Par rapport au cas de l'infirmière, Madame Vandorpe, vous mettez très clairement en avant un souci dans la communication entre la partie FOREm formation et FOREm emploi. Il est clair que, aujourd'hui, des réponses sont apportées à ces difficultés par la réorganisation institutionnelle de l'OIP. Elle ne devrait plus travailler en silo, c'est vraiment ce qui a été souhaité et ces cas ne devraient plus, à l'avenir, subsister.

Enfin, pour les SESAM, il est évident qu'il y a eu un embouteillage sérieux par l'augmentation du volume de dossiers et que, dès lors, des mesures ont été prises par le service public pour tenter de réduire drastiquement le délai de traitement des demandes et, aujourd'hui, nous

sommes en septembre et l'administration traite les demandes introduites au mois de juillet. Vous voyez que l'on s'améliore pour essayer d'accélérer et de répondre plus rapidement aux besoins de nos entreprises, cela me paraît fondamental. Nous allons poursuivre dans ce sens.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - Je remercie Mme la Ministre pour l'éclairage qu'elle a pu donner sur les différents points et je pense que cela montre vraiment toute l'utilité du service médiateur et des recommandations qu'il peut faire pour le travail de la Ministre, du cabinet et de l'administration. Cela souligne vraiment l'importance du travail et je vous remercie.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Peut-être ai-je été distrait, mais avez-vous répondu à ma question sur SESAM ?

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. - La confiance est accordée à l'unanimité des membres à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

Je remercie M. Bertrand. Au plaisir de vous voir l'année prochaine peut être avec un dossier encore moins étoffé ; ce qui voudrait dire que nous aurions encore plus avancé, mais comme vous l'avez dit, ce n'est pas la quantité qui est déterminante dans ce cas-ci. Merci encore de votre patience.

RAPPEL AU RÈGLEMENT

Mme la Présidente. - Comme vous le savez, notre règlement a changé et il me paraît important de vous faire un tout petit rappel. Lorsqu'il s'agit de questions, le parlementaire a cinq minutes, la ministre cinq minutes, la réplique une minute.

Lorsqu'il s'agit d'interpellations, le parlementaire a 10 minutes. Lorsque quelqu'un s'ajoute à une interpellation, il a droit à 10 minutes, si la ministre doit répondre à plusieurs interpellations, elle peut aller jusqu'à 16 minutes, la réplique étant toujours d'une minute.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

INTERPELLATION DE M. EVRARD À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ENTREPRISES D'INSERTION »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'interpellation de M. Evrard à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les difficultés rencontrées par les entreprises d'insertion ».

La parole est à M. Evrard pour développer son interpellation.

M. Evrard (MR). - Madame la Ministre, l'économie sociale est un domaine qui prend de l'ampleur et qui concerne un public de plus en plus nombreux. Elle est aujourd'hui un élément à part entière de l'économie puisqu'elle concerne un nombre grandissant de travailleurs : plus de 320 000 travailleurs seraient occupés dans le secteur de l'économie sociale soit 8,8 % de l'emploi en Belgique.

Je voudrais m'attacher ici à un secteur particulier de l'économie sociale : celui des entreprises visant l'insertion dans le monde du travail.

On sait combien le public précarisé ne cesse d'augmenter et que le décrochage scolaire reste un problème préoccupant. Or, l'obtention d'un diplôme ou la reconnaissance d'une formation est nécessaire, voire indispensable pour augmenter les chances pour un travailleur de trouver de l'emploi. Sans ce sésame, ces chances sont réduites de moitié.

Si par le passé, le secteur de l'économie sociale – EFT, EI, OISP – était perçu comme un concurrent direct des PME et des entreprises du secteur privé, fort heureusement les mentalités évoluent et certaines entreprises aujourd'hui y voient là, au contraire, un réservoir de main-d'œuvre, un potentiel de travailleurs, à la condition que les stagiaires y soient bien formés et en adéquation avec les réalités du monde économique.

Divers facteurs influencent évidemment le succès de ce type d'apprentissage. Dans certains cas, ils conduisent à effectivement – et c'est le souhait – à la réinsertion dans le monde du travail. La mentalité et la motivation des stagiaires sont sans aucun doute des éléments déterminants dans la réussite d'un projet, à charge des personnes qui encadrent les stagiaires de susciter chez ceux-ci l'envie d'un avenir meilleur et la responsabilité de celles et ceux qui sont chargés d'encadrer les stagiaires. C'est évidemment un élément important et déterminant dans la dynamique d'une telle structure. La motivation est forcément un facteur aussi primordial dont on doit tenir compte.

C'est dire si l'environnement de travail doit être optimum, afin d'offrir des conditions adéquates et

favorables à un tel apprentissage. Malheureusement, force est de constater dans certains cas que ce n'est pas toujours dans des environnements de travail optimal que les stages de formation ont lieu.

De nos jours, il n'est plus permis de considérer les entreprises d'insertion comme un pôle de formation de seconde zone. C'est parfois la conclusion à laquelle on peut arriver lorsque l'on en visite l'un ou l'autre qui est simplement dédié à des personnes en décrochage, non motivées. Même si l'on rencontre, comme partout, de temps en temps ce type de public.

Il s'agit finalement d'un secteur qui mérite toute notre attention et j'imagine que vous y êtes sensible.

Si l'on prend l'exemple des EFT, on constate que celles qui sont les plus performantes et qui rencontrent un épanouissement de leurs stagiaires sont celles qui proposent souvent des tâches très valorisantes et des travaux qui se rapprochent le plus possible de la réalité de la vie économique d'aujourd'hui et qui en intègrent un maximum de paramètres.

Dans un premier temps, le rôle d'une entreprise d'insertion est de permettre aux stagiaires de retrouver des habitudes, de reprendre pied dans un cadre de travail et il faut admettre que si ces efforts ne sont pas suivis par une validation de la formation, d'une certaine reconnaissance, on a manqué un des objectifs de cette formation.

Des récentes visites que j'ai pu effectuer ces derniers temps et de l'expérience vécue au sein de ma commune, il y a quelques années, il est facile de constater que si les deux premiers paramètres relatifs à la motivation des stagiaires et à la qualité de l'encadrement sont correctement appréhendés, le troisième facteur qui concerne le matériel, l'équipement et les conditions de travail est souvent beaucoup plus délicat. On constate que, dans certains cas, les stagiaires doivent travailler sur des machines désuètes, parfois dangereuses, souvent peu adaptées et finalement en décalage avec la réalité du terrain.

Dès lors, comment, dans ce cas, espérer former des travailleurs efficaces, même si je conviens que l'apprentissage de la vieille école a sans doute ses vertus, qu'elle est utile, mais vous comprendrez aussi qu'il est nécessaire et souhaitable de pouvoir adapter la formation aux exigences et aux réalités de notre monde moderne ?

Cette situation se traduit par des effets insidieux au moins à deux niveaux : d'une part les employeurs n'accordent pas toujours une confiance absolue dans la qualité des compétences des stagiaires issus de ces filières et qui souhaitent postuler dans le monde du privé. Par ailleurs la motivation des stagiaires est amoindrie par le sentiment de travailler avec des outils

ou des technologies qui sont dépassés. Et c'est là que leur motivation en prend un coup.

Cela peut, en tout cas, dans certaines situations engendrer chez eux une forme de frustration supplémentaire, parce qu'ils ne comprennent pas toujours pourquoi on les fait travailler avec des outils qui sont complètement dépassés.

Par ailleurs, même si l'essence d'une entreprise d'économie sociale telle qu'une EFT est de travailler à l'insertion de la personne à travers son épanouissement, l'aspect économique est tout aussi primordial et fait partie de leur réalité quotidienne. En effet, l'entreprise doit être compétitive sur le plan économique et doit être, sur le marché du travail, un partenaire équivalent aux entreprises privées ; ce qui pose parfois des problèmes lorsqu'elle souhaite, sur le plan financier, joindre les deux bouts. Très souvent, l'équation pour les entreprises d'insertion, et plus particulièrement pour les EFT, est difficile à résoudre. Concilier une relative rentabilité dans un environnement souvent dépassé, tout en favorisant la formation et la compétence des stagiaires, est souvent un exercice très délicat.

Alors, ma demande est simple, Madame la Ministre, à ce niveau. Ne serait-il pas utile de réfléchir à des mécanismes qui devraient permettre pour les stagiaires des EFT d'optimiser leurs chances d'intégrer le circuit du travail ? Plusieurs pistes méritent, me semble-t-il, une réflexion, quelques suggestions que je soumetts à votre analyse, notamment celle qui vise à réfléchir à des formules qui permettent également à un stagiaire ou à un groupe de stagiaires d'intégrer le staff et le personnel d'une entreprise via un mécanisme de stage de type court, tout en gardant son statut de stagiaire EFT. L'objectif, évidemment, d'une telle proposition serait de faire en sorte que les stagiaires puissent mieux comprendre le rythme et les exigences du métier dans une entreprise à caractère purement commercial ou industriel.

Une autre idée qui est importante et qui a souvent été soulevée, notamment par les principaux protagonistes, est la question du financement de l'outillage dont disposent les entreprises d'économie sociale pour leur permettre d'acquérir un matériel *update* et qui correspond aux standards des activités dans lesquelles elles exercent leur métier.

Enfin, une troisième piste que l'on peut éventuellement suggérer, c'est celle qui permet de trouver des mécanismes qui permettent pour les entreprises qui investissent dans du nouveau matériel de pouvoir bénéficier d'avantages, par exemple, une exonération s'ils mettent à disposition leur ancien matériel aux entreprises d'économie sociale, exonération ou autres types d'aide en la matière.

Cela, c'était vraiment pour le premier aspect en ce qui concerne l'environnement de travail.

Le deuxième aspect sur lequel je souhaitais avoir une discussion avec vous concernait celui de la reconnaissance et de la valorisation de la formation qui est ainsi obtenue. Actuellement – et ce n'est sans doute pas un reproche –, les EFT ne délivrent pas de diplômes à leurs stagiaires qui apprennent les préliminaires des différentes techniques professionnelles, ainsi que les gestes de base de chacun des métiers qui leur sont proposés. Seule la collaboration avec une école, par exemple dans le cadre de la promotion sociale, peut amener l'obtention d'un diplôme reconnu, mais ce scénario reste, à mes yeux, encore trop peu courant.

Si, dans un premier temps, la reconnaissance de son travail et de son implication est pour le stagiaire un élément valorisant indispensable à la reprise de confiance nécessaire, cette reconnaissance est souvent mise à mal lorsque le stagiaire réintègre un circuit plus classique ou qu'il réintègre le secteur des entreprises privées. Dans les faits, le sentiment de fierté très légitime du stagiaire, au lendemain de son parcours de formation, est terni par le manque de reconnaissance de sa formation à l'extérieur. La déception, pour lui, peut alors être grande et réduire à néant les efforts consentis depuis de nombreux mois. Expliqué autrement, un stagiaire qui est très content d'avoir suivi sa formation, qui a le sentiment d'avoir été valorisé à travers cet apprentissage, se retrouve parfois avec un coup de massue sur la tête, puisque lorsqu'il arrive dans le monde du secteur privé, on lui dit souvent que son niveau de qualification n'est pas encore suffisant ou qu'il n'a pas encore suffisamment le rythme nécessaire pour pouvoir prétendre à un emploi plus stable et de longue durée.

Madame la Ministre, sans encadrement, à ce niveau, et sans possibilité d'envisager une phase transitoire qui permette au stagiaire de franchir un nouveau palier en douceur, nombreux sont ceux qui vivent alors ce retour dans la société active comme un échec et il est parfois difficile de se relever de telles situations. Je pense qu'il faut être effectivement attentif à cet aspect de la problématique. Il est plus qu'urgent et nécessaire de rapprocher les acteurs de la formation et celui du monde des entreprises, dans cette optique, et particulièrement en ce qui concerne le secteur de l'insertion dans l'économie sociale. Quels sont vos pistes et les projets qui peuvent, aujourd'hui, répondre à mes inquiétudes et aux questions soulevées ci-dessus ?

Mme la Présidente. - La parole est à M. Drèze qui souhaite se joindre à l'interpellation.

M. Drèze (cdH). - Madame la Ministre, j'ai d'abord un point particulier. J'ai été étonné de voir à l'ordre du jour que la question était ici alors qu'elle intitulée « l'entreprise d'insertion » qui est, au sens strict, une compétence de M. Marcourt, mais je comprends au vu du développement que l'on parle plus des entreprises de formation par le travail, mais à ce moment-là, ma question 21 devrait être jointe, selon moi, à

l'interpellation de notre collègue, M. Evrard, puisqu'elle porte sur les modalités de subventionnement des centres d'insertion socioprofessionnelle à savoir les EFT, les OISP. Je demande donc que ma question puisse être jointe à l'interpellation.

Mme la Présidente. - La difficulté que me signale M. le Secrétaire est que l'interpellation est dans le « paquet formation », alors que la vôtre, Monsieur Drèze, est dans le « paquet emploi ».

M. Drèze (cdH). - C'est une double erreur des services.

Mme la Présidente. - Les services classent en fonction des titres, je ne sais pas s'ils lisent... M. le Secrétaire me dit qu'ils lisent attentivement vos questions et donc il faut faire confiance aux services.

M. Drèze (cdH). - Si Mme la Ministre estime que les CISP sont dans l'emploi, je veux bien la suivre, mais je ne pense pas que ce soit l'idée.

Mme la Présidente. - Monsieur le Secrétaire, vous me dites... Vous savez bien que le règlement, ici, c'est le règlement. Je signifierai au service qu'il y a peut-être une erreur, mais je vous demanderai pour ne pas les perturber, alors que nous sommes dans notre première session, de bien vouloir respecter l'ordre, aujourd'hui.

M. Drèze (cdH). - Je m'excuse, Monsieur le Secrétaire, je pense que ce n'est pas à vous à répondre, je pense que la commission, si elle est unanime, peut modifier l'ordre du jour et faire la jonction que j'ai demandée.

Mme la Présidente. - Ce n'est pas une question de modifier l'ordre du jour, c'est que vous modifiez l'ordre d'apparition des questions et leur classement.

M. Drèze (cdH). - Hier, en Commission des finances, j'ai fait l'opération inverse avec l'accord unanime de la commission et l'accord du ministre. Il y avait une interpellation qui était jointe avec des questions, M. Jeholet a demandé de dissocier. À l'examen des textes, il avait raison, le service s'était trompé, la commission et le ministre en ont convenu et on a fait l'opération. Si on l'a fait en finances...

Mme la Présidente. - Est-ce que vous avez changé de chapitre ?

M. Drèze (cdH). - Non.

Mme la Présidente. - La difficulté elle est là. Ce n'est pas que je n'ai pas envie de le faire, parce que vous comprenez bien que ce sera peut-être plus simple et ce sera peut-être plus cohérent, mais là, nous changeons de chapitre.

(Rumeurs)

Écoutez, nous demanderons un regard plus attentif et vous m'aidez la semaine prochaine à demander un regard plus attentif à la bonne lecture des questions.

La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, avant tout, il convient de préciser le champ de l'économie sociale et ses acteurs. L'économie sociale se définit au sens large par sa finalité sociale de services à la collectivité ou aux membres, plutôt que par une finalité de profit. Elle se caractérise par son autonomie de gestion, ses processus de décisions démocratiques, la primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus.

En ce sens, l'entreprise d'insertion comme l'entreprise de formation par le travail font partie de l'économie sociale. Par contre, ces deux types d'acteurs se distinguent fondamentalement par le fait que les entreprises d'insertion qui occupent des travailleurs fragilisés se retrouvent dans le champ de l'économie sociale marchande, tandis que les entreprises de formation par le travail sont des associations ou des CPAS qui forment des stagiaires en activant des méthodologies qui s'appuient sur la production de biens et de services. Pour les EFT, l'activité commerciale est donc bien un moyen, une méthode ; la formation et l'insertion socioprofessionnelle, une finalité.

J'en viens donc à la première partie de votre interpellation, à savoir les mécanismes qui permettraient aux stagiaires d'optimiser leurs chances d'intégrer le circuit du travail.

La première piste que vous évoquez, celle des stages en entreprise, est évidemment pertinente. Vous connaissez d'ailleurs ma conviction de la plus-value de l'immersion en entreprise dans le cadre d'une formation qualifiante. La législation des CISP prévoit, d'ores et déjà, et encadre l'organisation de stages en entreprise pendant la durée de la formation. Ces actions sont vivement encouragées, elles portent leurs fruits, elles permettent aux stagiaires en formation de s'intégrer dans le cadre du travail, d'être au contact de l'entreprise, d'en retirer une évaluation pertinente pour la suite de leur parcours et parfois même d'être engagés par la suite au sein de l'entreprise qui les a accueillis en stage.

Concernant l'équipement, les EFT sont soumises aux réglementations spécifiques à leur secteur d'activité. Le matériel mis à disposition des stagiaires doit donc répondre aux normes en la matière. La sécurité des stagiaires doit être garantie, le dossier d'agrément soumis à l'Administration doit notamment comporter une déclaration sur l'honneur attestant de la conformité du matériel présentant des risques éventuels pour les utilisateurs ainsi que, le cas échéant, la liste des produits toxiques ou dangereux, en référence aux règlements pour la protection du travail.

L'utilisation d'un ancien matériel mis à disposition par les entreprises classiques, comme vous l'évoquez, risquerait donc – je dis bien au conditionnel, parce qu'un cas n'est pas l'autre – de mettre en péril la qualité des équipements dans les entreprises de formation par le travail. Néanmoins, des synergies ont été tissées depuis des années déjà entre le secteur de l'ISP et les secteurs professionnels, et les fonds sectoriels soutiennent la formation par la mise à disposition de matériels.

Pour financer leurs équipements, lors de l'agrément initial ou lors de l'agrément d'une nouvelle filière, les entreprises de formation par le travail bénéficient, en plus de leur subvention de fonctionnement, d'une subvention forfaitaire de 12 500 euros qui, notamment, est destinée à couvrir les frais d'équipement. Elles peuvent, bien entendu pour les investissements plus lourds, recourir aux services de la Sowecsom.

Votre interpellation vise enfin la question de la reconnaissance et de la valorisation de la formation en EFT. Cette question est évidemment essentielle.

Une première avancée est déjà engrangée pour ce qui concerne les EFT à travers les exigences en matière d'attestation de fin de formation. Ce document se limitait jusqu'à présent à attester la fréquentation. Dans le cadre de la mise en application du décret du 10 juillet 2013, les opérateurs devront au minimum attester la fréquentation et des compétences acquises au terme de la formation.

Par ailleurs, toute la dynamique initiée dans le cadre des gouvernements conjoints avec la Fédération Wallonie-Bruxelles a permis d'impulser une démarche référentielle – souvenez-vous – de conclure un cadre francophone de certification, de soutenir le développement de la validation des compétences.

Tous ces dispositifs participent à cette volonté de reconnaître les compétences acquises par les apprenants, de les visibiliser et de les valoriser. Le groupe de travail « certification » mis en place dans le cadre du Gouvernement quadripartite du 26 février 2015 vise à amplifier cette dynamique et à faire en sorte que les titres délivrés par les opérateurs de formation soient porteurs d'effet de notoriété, mais aussi de droit, ce qu'attendent bien entendu les apprenants dès lors qu'ils répondent à des référentiels et critères de qualité partagés avec l'enseignement.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Evrard.

M. Evrard (MR). - Merci, Madame la Ministre pour ces réponses. J'entends bien dans vos propos l'arsenal, on va dire théorique, des dispositifs et qui s'appliquent effectivement de manière pratique sur le terrain, même si je ne vous cache pas – et c'est d'ailleurs l'objet de ma question, de mon interpellation – que j'ai le sentiment qu'aujourd'hui, sur le terrain, la situation est beaucoup moins idyllique ou beaucoup moins belle que celle que

vous souhaitez décrire, notamment, je l'ai dit, en matière d'outillage et de matériel qui est mis à disposition des stagiaires. Je pense que l'on n'en fait pas encore assez. Parce que l'on sait que dans ces secteurs d'activité – je l'évoquais dans mon propos – beaucoup de personnes sont en décrochage. Je crois que c'est une méthode d'apprentissage où l'on doit aller plus loin de la même manière que cela ne transparaisait pas dans vos propos – mais je ne vous ai pas posé la question – dans la manière dont on doit initier, encourager la création d'organes tels que les EFT et, notamment, les inviter à être actives dans des domaines pour lesquels il y a de la demande, pour lesquels il y a des besoins dans le monde économique de manière à avoir justement une meilleure adéquation.

J'ai de plus en plus le sentiment qu'il existe un fossé qui sépare les entreprises d'insertion avec les entreprises du secteur privé et qu'il est nécessaire, au-delà de tout l'arsenal théorique que vous avez développé, de créer des passerelles, de mettre en place des outils, des moyens qui permettent à ces deux mondes de mieux se comprendre, de mieux se parler pour arriver à un objectif commun, puisque, d'un côté, les entreprises si l'on prend les chiffres d'Eurostat, 100 000 emplois sont vacants et ne demandent qu'à trouver les personnes compétentes. C'est la réalité d'un côté, puis, au-delà des cas les plus regrettables ou les plus désespérés, où l'entreprise de formation a un rôle de remise en selle. Mais une fois que ces personnes sont remises en selle, je crois qu'il faut vraiment améliorer le mécanisme et je peux vous dire qu'en matière d'outillage – je ne veux pas citer de nom pour fustiger telle ou telle association – en matière de sécurité, en matière de type de matériel, je peux vous dire que l'on était assez interloqués et je sentais, dans les personnes qui ont en charge la formation – et qui le font avec une motivation indéfectible – cette volonté de pouvoir, de temps en temps, bénéficier d'un environnement de travail en tout cas plus performant.

Je pense qu'il faut réfléchir, comme je vous l'ai dit à ces passerelles, à ces contacts entre ces deux mondes, voire à des mécanismes qui permettent, comme votre collègue M. Marcourt le fait à l'égard des entreprises, des mécanismes de subsidiation, des mécanismes qui permettraient à ces entreprises de formation qui souhaiteraient être performantes de s'inscrire dans une réelle dynamique avec des projets novateurs de bien pouvoir les soutenir encore plus en avant.

Je pense que ce serait une belle plus-value pour notre société.

Mme la Présidente. - L'incident est clos.

**QUESTION ORALE DE M. BOUCHEZ À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE
DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION
DÉDIÉE À LA CONSTRUCTION AUTOMOBILE
ÉLECTRIQUE »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Bouchez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le développement de la formation dédiée à la construction automobile électrique ».

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE MME DEFRANG-
FIRKET À MME TILLIEUX, MINISTRE DE
L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES
FORMATIONS DANS LE SECTEUR DES
DRONES »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Defrang-Firket à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les formations dans le secteur des drones ».

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LA MISE EN PLACE
DU CONTRAT D'ALTERNANCE UNIQUE »**

**QUESTION ORALE DE MME GONZALEZ
MOYANO À MME TILLIEUX, MINISTRE DE
L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA
FILIÈRE DE LA FORMATION EN
ALTERNANCE »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de

- M. Drèze, sur « la mise en place du contrat d'alternance unique » ;
- Mme Gonzalez Moyano, sur « la filière de la formation en alternance », à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.

La parole est à M. Drèze pour poser sa question.

M. Drèze (cdH). - Madame la Ministre, mon introduction sera très courte. Nous connaissons bien le contrat d'alternance unique, on en a parlé dans cette commission à plusieurs reprises avant les vacances et j'ai vu dans la presse que, le 31 août, vous avez symboliquement présidé à la signature du premier contrat unique d'alternance en région namuroise, vous vous en souviendrez certainement. C'est le début d'une nouvelle aventure.

Comme tout nouveau dispositif, il fera, bien sûr, j'imagine ses maladies de jeunesse. Le moins possible, mais il faut bien que les différents acteurs digèrent cette matière. Je pense aux centres de formation, aux entreprises et au public des apprenants.

Je voudrais faire avec vous le point sur la mise en place de l'OFFA et du contrat unique, avec quelques questions qui sont les suivantes :

Y at-il déjà – je sais que c'est très rapide – un effet positif du nouveau contrat sur le nombre d'inscriptions ? A-t-on déjà pu enregistrer une évolution significative à la hausse, j'espère, à défaut, à la baisse ?

Quelles sont les prochaines étapes pour mettre en place l'OFFA et l'amener à sa « vitesse de croisière » ?

Dès lors, il était prévu d'élaborer un vade-mecum pour la rentrée. J'aurais voulu savoir si ce vade-mecum était sorti et s'il avait pu être diffusé.

On a évoqué à l'occasion des débats sur l'alternance suite à nos visites en Communauté germanophone et en Suisse, mais aussi dans une résolution que j'ai pu déposer avec certains collègues, qu'il serait utile d'avoir une formalisation d'un marché des places de stage, d'un marché de l'alternance, à travers une plateforme intégrant l'IFAPME, les CEFA éventuellement le FOREm et les différentes entreprises concernées.

Ce type de centralisation est-il dans vos projets ? A-t-il déjà pu commencer à se concrétiser ?

Enfin, l'articulation des plans de formation en trois ans sans prérequis d'apprentissage est-elle déjà bien assimilée par les nouveaux opérateurs ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Gonzalez Moyano pour poser sa question.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Madame la Ministre, lors de la rentrée scolaire, la Région wallonne, bruxelloise et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont mis l'accent sur la filière de formation en alternance, car bien qu'elle soit très bénéfique, la formule est encore peu suivie : tout au plus 5 % de jeunes francophones y souscrivent. Il s'agit, pourtant, d'une filière qui débouche souvent sur un emploi. Aussi, pour encourager davantage les jeunes à embrasser cette formation, vous avez décidé de simplifier les procédures, à l'aube de cette nouvelle rentrée.

En Wallonie, vous le savez, il y a deux opérateurs de formation en alternance, essentiellement l'IFAPME et le CEFA. Jusqu'ici selon que le jeune venait de l'un ou l'autre opérateur, son contrat d'apprentissage était différent. Une distinction qui, désormais, n'existe plus. Vous expliquiez récemment, Madame la Ministre, qu'il n'y aura « plus qu'une seule formule, un même texte pour tout le monde avec les mêmes obligations et les mêmes droits sur les conditions de rémunérations, les

vacances annuelles ou les conditions d'encadrement pour les tuteurs dans les entreprises ». Il s'agit du contrat unique.

La procédure est également simplifiée pour les entreprises pour qui il n'y aura plus qu'une seule agrégation et qu'un seul type d'incitant financier, et ce, quel que soit le jeune et la filière choisie.

Lesdites simplifications ont-elles déjà porté leurs fruits ? Des estimations ont-elles été faites ?

Connaissez-vous, déjà, quelques semaines après la rentrée, le chiffre officiel de jeunes ayant opté pour la formation en alternance ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, Monsieur le Député, l'accord de coopération-cadre relatif à la formation en alternance, conclu à Bruxelles le 24 octobre 2008 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, modifié par avenants du 27 mars 2014 et du 15 mai 2014, a pour objectifs de créer un statut commun pour les apprenants en alternance de l'IFAPME, du SFPME et des CEFA et de créer l'organisme d'intérêt public de pilotage de l'alternance, l'OFFA - l'Office francophone de formation en alternance.

L'arrêté relatif au contrat d'alternance adopté conjointement par les Gouvernements wallon, de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Commission communautaire française a été publié au *Moniteur belge*, respectivement par les différentes Régions, les 14, 20 et 31 août 2015 ; le nouveau contrat d'alternance pouvait donc entrer en application le 1er septembre 2015.

L'IFAPME a dès lors pris toutes les dispositions utiles pour opérationnaliser dans les délais impartis le nouveau contrat d'alternance : contacts pris avec les organismes extérieurs pour garantir le statut du jeune et de l'entreprise – ONSS, FAMIFED, ONEM, Assuralia, et cetera. Il a fallu livrer des instructions aux équipes décentralisées un peu partout sur le territoire, adapter les procédures et les outils de l'alternance.

Dans la même dynamique, des concertations entre l'IFAPME et les CEFA ont commencé début septembre et vont se renforcer grâce à la création de l'OFFA, dont le premier conseil d'administration s'est tenu le 23 septembre 2015. La rédaction d'un vade-mecum commun à l'enseignement et à l'IFAPME à l'usage des apprenants et des entreprises sera réalisée dans le cadre de ces concertations.

L'IFAPME a d'ores et déjà traduit un certain nombre de référentiels de formation en plans de formation, composés de trois ensembles cohérents et inclusifs

d'acquis d'apprentissage. Ces nouveaux plans de formation seront expérimentés pendant l'année de formation 2015-2016. Ils feront l'objet d'une évaluation et, si nécessaire, d'adaptations qui seront opérationnelles dès la prochaine année de formation.

Quant aux professions pour lesquelles les nouveaux plans de formation n'ont pas encore pu être réalisés, l'IFAPME continue d'utiliser ses outils de suivi d'acquisition des compétences en entreprises – notamment, pour ceux qui le connaissent, le carnet de formation en entreprise. Un délai de six mois a été accordé à l'opérateur pour traduire tous ses référentiels en plans de formation, selon le nouveau modèle en vigueur.

L'articulation entre les plans de formation des opérateurs d'enseignement et de formation est également programmée, pour les profils édités par le SFMQ – Service francophone des métiers et des qualifications – dans le cadre de concertations mises en place par l'OFFA.

À ce stade, si l'on peut affirmer que tous les nouveaux contrats conclus sont bien des contrats d'alternance, il est prématuré d'évaluer les impacts de la réforme sur le nombre de jeunes entrés ou qui vont entrer en formation en alternance.

D'une part, parce que l'information des publics, tant les candidats apprenants que les entreprises de formation sur la nouvelle réglementation prendra du temps et, comme vous l'évoquez, elle doit être digérée par tous les acteurs concernés et, d'autre part, parce que, dans la mesure où il n'est pas prévu de date limite d'inscription, de nombreux rendez-vous pour la signature des contrats d'alternance sont ou seront programmés dans les prochaines semaines, cela s'étale sur une longue période.

Techniquement, au niveau de l'IFAPME, les indicateurs de la rentrée sont établis mensuellement sur la base d'une centralisation des informations enregistrées au niveau des services décentralisés. Le 5 octobre prochain, il sera possible d'obtenir une première photographie de la rentrée 2015 au regard du nombre de contrats alternance conclus au cours du mois de septembre.

Par ailleurs, l'OFFA, dans le cadre de ses missions, déterminera les indicateurs de suivi et d'impact de la réforme.

Comme indiqué, le conseil d'administration de l'OFFA vient tout juste d'être installé. Il doit encore définir les profils de fonction des futurs agents qui seront recrutés, prioritairement par détachement. Histoire de ne pas engendrer des coûts supplémentaires. Comme d'habitude, nous veillons au budget et nous veillons aussi au-delà du budget à la qualité des personnes. Il est évidemment très intéressant de pouvoir

compter sur des agents qui ont déjà une expertise, une expérience de la formation d'alternance de l'enseignement ou de l'IFAPME, bien entendu.

Le lancement de la procédure pour la désignation du fonctionnaire dirigeant, du mandataire, est programmé pour octobre 2015.

Ce n'est que lorsque le personnel de l'OFFA sera installé, que l'on pourra envisager une centralisation globale des entreprises de formation et des décisions prises à leur rencontre – agrément, suspension d'agrément ou retrait d'agrément. En attendant il a été demandé aux opérateurs de communiquer aux agents détachés à Altis et à SYSFAL, et qui poursuivent leur mission dans ce cadre jusqu'à la désignation du personnel de l'OFFA, les coordonnées des nouvelles entreprises agréées dans le cadre de la réforme. Voyez qu'il y a une continuité dans le cadre du lancement de cette opération de la mise en place de l'OFFA et des différentes mesures, la première étant le contrat unique d'alternance.

Mme la Présidente. - La parole est M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Je remercie Mme la Ministre pour cet état des lieux à ce jour. Je pense que pour le futur, à court ou moyen terme, votre calendrier est assez clair, notamment la date du 5 octobre avec la première photo – qui est aussi la date de mon anniversaire. Je l'attends avec impatience.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Je remercie Mme la Ministre pour ce bref historique, cet état des lieux. Nous sommes en bonne voie et je reviendrai également vers vous après la date du 5 octobre et vers M. Drèze pour lui souhaiter un bon anniversaire.

QUESTION ORALE DE M. HENQUET À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA CARTOGRAPHIE DES OFFRES ET DEMANDES DE STAGES ET DE FORMATIONS PAR BASSIN »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la cartographie des offres et demandes de stages et de formations par bassin ».

La parole est à M. Henquet pour poser sa question.

M. Henquet (MR). - Madame la Ministre, je vais poursuivre un petit peu dans l'optique de l'enseignement par alternance, puisque l'on sait très bien que cet enseignement – on en a parlé longuement l'an passé – retient évidemment l'attention, que ce soit du monde

politique, mais aussi pédagogique pour deux raisons. Tout d'abord, c'est un enseignement qui permet de remotiver les jeunes qui sont en décrochage et, ensuite, en termes de remise à l'emploi, puisque l'on sait que l'IFAPME, entre autres, et les CEFA également arrivent à une belle mise à l'emploi.

Il n'en reste toutefois pas moins vrai que la progression constante de cet enseignement nécessite des places de stages de plus en plus importantes à trouver, très largement supérieures à la réalité actuelle surtout si l'on y ajoute les autres stages qui sont requis dans l'enseignement qualifiant et dans les autres formations telles que les formations FOREm.

À cet égard, le groupe central du pacte pour l'excellence qui vient de rentrer son rapport début juillet émet l'idée de créer, au sein de chaque bassin enseignement qualifiant et formations emploi – EFE – un partenariat entreprises et Fédération Wallonie-Bruxelles permettant d'assurer une meilleure coresponsabilité en matière d'organisation de stages, via notamment l'organisation d'une cartographie des offres et des demandes par bassin.

Dans le même esprit, rappelons que l'article 10 du décret portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 20 mars 2014 entre la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région wallonne et la Cocof, relatif à la mise en œuvre de bassins EFE, prévoit un cadastre et une cartographie générale et précise de l'offre de formations professionnelles et d'enseignement qualifiant dispensé sur son territoire.

Je vais vous poser trois questions. Pourriez-vous envisager, à l'instar de ce qui se fait au niveau du partenariat entreprises et Fédération Wallonie-Bruxelles, au niveau de la Région wallonne, un partenariat similaire qui permettrait d'établir l'organisation d'une cartographie des offres et demandes de stages par bassin ou de joindre un partenariat pour composer un trio ? Si oui, à qui seraient confiées ces lourdes tâches ? En effet, il est extrêmement difficile de recenser le nombre de places de stages et de jouer avec cela. Parfois, une entreprise accepte et, l'année d'après, elle n'accepte plus ou inversement, au niveau des demandeurs.

Où en est-on dans l'établissement du cadastre de la cartographie de l'offre de formation professionnelle et d'enseignement qualifiant dispensé dans les différents bassins ?

Avez-vous reçu de chaque bassin comme le prévoit le paragraphe 2 de l'article 10 dudit décret, un rapport analytique et prospectif ? Sinon, pourquoi ne l'avez-vous pas reçu ? Pourquoi les bassins ne vous envoient-ils pas ces rapports ?

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, concernant la gestion des offres et demandes de stages, je vous parlerai du plan Marshall 4.0 qui dans son axe premier, intitulé « Faire du capital humain, un atout » propose, notamment, comme mesure, de valoriser l'alternance comme dispositif permettant l'accès au marché du travail ou le retour à l'emploi.

La première action de cette mesure vise à augmenter le nombre de places de formation en entreprise et à faciliter la gestion en développant une plateforme interactive unique, pilotée par l'Office francophone de la formation en alternance sur laquelle tant l'employeur que le stagiaire ou l'apprenant pourront croiser leurs offres et demandes respectives de stages.

La multiplication des places de stage en entreprise s'appuiera également sur les conventions sectorielles de formation en matière d'enseignement et d'insertion professionnelle conclues par la Région wallonne et la Fédération Wallonie-Bruxelles avec chaque secteur et qui prévoient, dans un objectif d'articulation entre la formation et l'emploi, de garantir l'ouverture de places de stages en entreprise, en particulier pour l'alternance.

Vous évoquez une cartographie des offres et des demandes de stages par bassin.

L'Assemblée des instances bassins EFE – emploi-formation-enseignement – a effectivement fixé des axes transversaux pour baliser les actions et les travaux des instances dont, notamment : l'alternance et les stages en entreprise.

Les travaux porteront sur :

- l'identification des besoins au niveau du bassin – CEFA, IFAPME, enseignement qualifiant, demandeurs d'emploi et tous ceux qui sont concernés ;
- l'identification de l'offre effective et potentielle des entreprises ;
- la mise en correspondance en termes de métiers, de secteurs ;
- les pistes d'actions pour stimuler l'offre, limiter la concurrence entre opérateurs, identifier les métiers ou secteurs plus problématiques. Ceux, par exemple, où l'on n'arrive pas à intégrer des stagiaires.

Enfin, un premier rapport analytique et prospectif de chaque bassin a été remis aux gouvernements et collèges avant les vacances d'été.

Malgré les délais très courts – puisque les instances « bassins » se sont officiellement formées en février 2015 –, on ne peut que saluer la qualité de la cartographie déjà réalisée.

L'IWEPS travaille en outre actuellement à l'analyse et à la synthèse de toutes ces informations, puisqu'elles

sont remontées par bassin respectif. Essayez donc de mettre un peu de liant à la lecture de l'ensemble des données qui ont été transmises.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Je vous remercie pour ces éléments de réponse. Il est évident que c'est un gros problème quand on voit le nombre de personnes qui souhaitent faire des stages en entreprises de constater qu'en Wallonie, on manque de places. C'est pour cela que l'année dernière, j'avais soumis l'idée de proposer des incitants aux entreprises, car on sait que, contrairement à l'Allemagne ou à la Suisse, où l'on a de grosses entreprises qui ont du personnel en interne pour pouvoir s'occuper des stagiaires, le tissu wallon est constitué essentiellement de très petites et moyennes entreprises. Souvent, le patron, s'il est tout seul, n'a pas le temps de s'occuper de toutes ces formalités administratives pour pouvoir accueillir un stagiaire. Je pense donc que si l'on ne dégage pas un incitant pour les faire accepter ces stagiaires, cela risque d'être un peu difficile.

Pour avoir rencontré des entrepreneurs ainsi que ceux qui s'occupent de l'enseignement et l'IFAPME, tout le monde réclame ce cadastre depuis pas mal de temps pour pouvoir mettre en concordance et en concomitance, le nombre de demandes et le nombre de propositions d'offres. Je ne peux donc que vous encourager à pousser les responsables en ce sens.

**QUESTION ORALE DE M. DERMAGNE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'INEXISTENCE DE
FORMATION AUX MÉTIERS DE GESTION DE
CAMPING »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Dermagne à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'inexistence de formation aux métiers de gestion de camping ».

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE M. DISTER À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LA FORMATION
DES PROFESSEURS DE FITNESS »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Dister à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la formation des professeurs de fitness ».

La parole est à M. Dister pour poser sa question.

M. Dister (MR). - Madame la Ministre, le 29 avril 2015, j'interpellais le ministre des Sports au sujet de la mise en place d'un label de qualité pour les salles de fitness.

Pour rappel, le syndicat des indépendants demandait que soient introduits dans le secteur des salles de fitness, un label de qualité reprenant par exemple des critères d'hygiène, de matériel et de niveau de formation.

Une réunion a eu lieu le 6 mai dernier au sujet de la formation et de la qualité de l'encadrement avec votre cabinet et celui de M. le Ministre Collin, ainsi que le service francophone des métiers et qualifications, afin d'apporter une réponse aux questions sur l'évaluation des formations. De son côté, M. le Ministre Collin m'a confirmé avancer dans le dossier et qu'il attendait l'avis des instances consultatives sur l'avant-projet d'arrêté.

Il est ressorti de cette réunion que les aspects relatifs à la formation des moniteurs feraient l'objet d'un arrêté distinct que vous présenteriez au Gouvernement wallon.

En Wallonie, la profession n'est toujours pas reconnue officiellement. Pourtant le fitness est une discipline qui rencontre de plus en plus d'adeptes. Le nombre de salles de sport va croissant et, en quelques années, les cours ont fortement évolué.

Malheureusement, tout le monde peut s'improviser *personal trainer* ou coach sportif en ayant suivi des formations par correspondance ou de quelques jours à peine. Ces formations sont mises sur le même pied d'égalité qu'un diplôme.

Aujourd'hui, les cours sont de plus en plus durs et plus intenses.

De mauvaises pratiques sportives peuvent engendrer des problèmes physiques. La sécurité est également un élément primordial de la profession. Chaque entraîneur devrait avoir une formation sportive, mais également des notions de premiers secours, comme savoir utiliser un défibrillateur automatique.

Alors, pourriez-vous me dire où vous en êtes dans la rédaction de l'arrêté ?

Comptez-vous reconnaître cette profession en tant que telle ?

Quel type de formation sportive allez-vous exiger ? Quelle importance comptez-vous donner aux aspects médicaux et nutritionnels ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, une réunion s'est effectivement tenue, en date du 6 mai 2015, au cabinet de M. le Ministre Collin, en présence de la cellule sport

du ministre, d'une représentante de mon cabinet ainsi que des représentants du Service francophone des métiers et qualifications.

Pour mémoire, la mission du SFMQ est de produire, en concertation avec les secteurs professionnels concernés, les partenaires sociaux, les opérateurs de formation et d'enseignement, des profils métier et de formation qui répondent aux réalités et aux exigences de chaque profession.

Les profils de formation afférents à deux métiers associés à la thématique du fitness ont été développés par le SFMQ. Le Gouvernement a approuvé, le 18 décembre 2014, ces deux profils, c'est-à-dire celui d'instructeur fitness et celui d'instructeur au cours collectif de fitness.

Une réunion de travail est programmée tout prochainement avec les représentants du cabinet de mon collègue en charge des sports afin d'affiner le projet d'arrêté d'exécution de la Fédération Wallonie-Bruxelles relatif au décret qui instaure une procédure de reconnaissance de salles de fitness de qualité. Ce dernier devra être retravaillé, de manière à ce qu'il y soit fait référence aux accords de coopération relatifs au service francophone des métiers et des qualifications et au consortium de validation des compétences.

Ce n'est pas tout de mettre en place les organismes qui tentent d'harmoniser, encore faut-il que chacune tienne compte des avancées qui sont faites dans ce domaine.

Il s'agira, à la suite de cela, que les opérateurs de formation et d'enseignement s'en saisissent et déclinent les référentiels en offres de formations produits par le SFMPQ.

En ce qui concerne les critères d'octroi du label, ils seront développés dans le projet d'arrêté de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui est en cours de rédaction, semble-t-il, au cabinet de mon collègue.

Nous ne manquerons pas d'apporter notre expertise à chaque fois qu'elle sera sollicitée en lien avec la formation des professionnels du secteur.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Dister.

M. Dister (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour ces éclaircissements. Je voudrais juste insister vraiment sur la nécessité de formation de qualité. Aujourd'hui, on assiste malheureusement à des pratiques abusives en la matière et des gens qui se voient ou qui se prennent pour des professionnels et qui dispensent de très mauvais conseils avec des conséquences physiques importantes. Il est important – et je me réjouis que vous en soyez consciente – que l'on agisse en la matière.

**QUESTION ORALE DE MME DE BUE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'ACCUEIL ET
L'INTÉGRATION DES MIGRANTS »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme De Bue à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'accueil et l'intégration des migrants ».

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE MME LEAL LOPEZ À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'ATTITUDE DU
FOREM FACE AU VOLONTARIAT »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Leal Lopez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'attitude du FOREm face au volontariat ».

La parole est à Mme Leal Lopez pour poser sa question.

Mme Leal Lopez (cdH). - Madame la Ministre, le 24 avril dernier, j'ai auditionné la responsable de la plateforme du volontariat afin de comprendre le fonctionnement de cette structure et d'écouter les attentes des personnes concernées.

Par la suite, le 1er juillet 2015, le Parlement de Wallonie a reçu une délégation de cette plateforme. Ces deux rencontres nous confortent dans l'idée que le volontariat constitue un engagement citoyen très fort et indispensable pour rendre une série de services et rencontrer de nombreux besoins sociaux. En Belgique, plus de 1 500 000 volontaires s'impliquent au sein d'une myriade d'associations.

Parmi les plus importants secteurs représentatifs de l'engagement volontaire et associatif, on retrouve l'action humanitaire et la solidarité internationale, l'action sociale et judiciaire, la culture, les loisirs et l'éducation permanente, l'éducation, l'enfance et la famille.

Mais bien souvent les volontaires sont assimilés à des travailleurs au noir. Même le Secrétaire d'État à la lutte contre la fraude sociale a commis une erreur en créant l'amalgame en juin 2015. Or, il ne s'agit pas de travailleurs au noir. S'ils reçoivent de l'argent, c'est en application de la loi sur le volontariat qui permet un défraiement forfaitaire avec des plafonds journaliers et annuels. L'objectif de cette loi est que l'engagement volontaire n'occasionne pas un coût à celles et ceux qui se consacrent à ces projets avec beaucoup de dévouement.

Pour un chômeur, le bénévolat n'est autorisé qu'après demande au FOREm. Cependant, il nous revient que les agents du FOREm ne sont pas toujours du même avis. En effet, certains contestent la disponibilité si l'on est volontaire tandis que d'autres le recommandent voire l'imposent.

Dès lors, pouvez-vous me dire quelles sont les directives ou informations données aux agents du FOREm à ce sujet ?

Parallèlement, quelle est votre vision du volontariat ? Que proposez-vous dans le cadre de votre politique pour le maintenir, voire l'encourager ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, le volontariat doit pouvoir bénéficier d'un cadre législatif qui lui permette d'exister et de se développer. La plus-value du volontariat a déjà fait l'objet de nombreux débats et chacun s'accorde à reconnaître aujourd'hui l'impact positif du volontariat sur le plan sociétal, sans oublier tout ce qu'il peut apporter aux personnes, a fortiori aux personnes sans emploi, en termes de mieux-être, d'estime de soi, de sentiment d'utilité sociale, et en conférant à chacun(e) la place qu'il mérite dans la société, un rôle et un statut valorisés aux yeux de tous.

Si je suis parfaitement consciente des problématiques que suscitent les activités exercées dans le cadre du volontariat par les demandeurs d'emploi en lien avec le contrôle de la disponibilité des chômeurs, cette compétence relève du niveau fédéral. Tant la législation sur le volontariat que les dispositions en matière de dispense pour ce qui concerne le volontariat sont restées dans le périmètre des compétences fédérales.

Il ne m'est donc loisible de modifier ni l'une ni l'autre. Par contre, dès lors que la DPR prévoit que les modalités du contrôle de la disponibilité sont fondées sur des principes de transparence, de loyauté, d'équité et d'efficacité, j'attends du comité de gestion du FOREm qu'il soit proactif sur la manière dont il s'agira pour les contrôleurs du FOREm d'appréhender la plus-value ou non du volontariat dans la recherche active d'emploi des demandeurs d'emploi.

Mme la Présidente. - La parole est Mme Leal Lopez.

Mme Leal Lopez (cdH). - Un tout grand merci à Mme la Ministre pour les informations et en tout cas pour avoir été transparente par rapport à sa position. Je retiens que vous avez l'intention d'harmoniser et de donner des injonctions aux contrôleurs du FOREm pour qu'enfin, le volontariat soit vu de la même manière par tous.

Je retiens que les compétences sont fédérales et que, malheureusement, de ce côté-là, vous ne savez rien faire.

**QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE POUVOIR
COMPÉTENT POUR LE CONTRÔLE DE LA
DISPONIBILITÉ ADAPTÉE DES CHÔMEURS
ÂGÉS ET DES CHÔMEURS AVEC
COMPLÉMENT D'ENTREPRISE »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le pouvoir compétent pour le contrôle de la disponibilité adaptée des chômeurs âgés et des chômeurs avec complément d'entreprise ».

La parole est à M. Drèze pour poser sa question.

M. Drèze (cdH). - Madame la Ministre, c'est un dossier que nous connaissons bien, on en a déjà parlé quelques fois. Je vais donc essayer de faire au plus bref.

Il y avait trois problématiques sur lesquelles je souhaiterais revenir et voir comment les choses ont évolué.

La première, c'est sur le fait de savoir si le Fédéral peut évoquer cette notion qui ne se retrouve pas dans la loi spéciale de réformes institutionnelles. À cet égard, le Gouvernement wallon avait souhaité que vous sollicitiez sur ce point l'avis du Conseil d'État.

Le deuxième élément, vous avez évoqué, la dernière fois, l'impact budgétaire de ce suivi en matière de disponibilité adaptée, puisque vous aviez évoqué 4,3 millions d'euros la première année et 7,1 millions d'euros la sixième année, en prenant cette position à juste titre qui est : qui décide, paie. Le Fédéral est-il dès lors d'accord de payer le coût de cette mise en œuvre ?

Le troisième élément avait trait à la mise en œuvre concrète que vous souhaitiez faire en prenant en compte les bassins d'emploi. Sur ce point, le Fédéral était-il d'accord au niveau du mécanisme d'évaluation fondé notamment sur une notion de bassin d'emploi ?

En résumé, avez-vous eu un avis du Conseil d'État ? Le Fédéral est-il d'accord de payer et est-il d'accord sur votre mécanisme d'évaluation ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, comme vous le savez, le 11 juin 2015, le Gouvernement wallon a fait part au ministre de l'Emploi fédéral de ses remarques sur le

cadre normatif fédéral en matière de recherche active d'emploi. L'analyse relayée au Fédéral mettait en exergue une interrogation juridique sur le niveau de pouvoir compétent pour le contrôle de la disponibilité adaptée des chômeurs âgés ainsi que ceux bénéficiant d'un complément d'entreprise. Figurait également, dans le courrier transmis au Ministre Peeters, une estimation de l'impact budgétaire de cette mesure pour le service public régional de l'emploi et une demande de mise en place d'un système d'évaluation.

À ce jour, nous n'avons pas encore reçu de réponse du ministre en charge. D'après les informations dont je dispose, le projet de cadre normatif fédéral aurait été soumis au Conseil d'État qui devrait se positionner rapidement. Je ne manquerai dès lors pas de vous informer des suites de ce dossier dès que je disposerai de nouvelles informations.

Mme la Présidente. - La parole est M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Je serais effectivement intéressé à ce que Mme la ministre m'informe. Cela m'évitera de poser des questions si le dossier n'a pas évolué et on y reviendra donc avec certitude quand nous aurons de nouvelles informations.

**QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'ÉVALUATION DU
PLAN AIRBAG ET SON ÉVENTUELLE
RÉFORME »**

**QUESTION ORALE DE M. JEHOLET À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE PLAN AIRBAG »**

**QUESTION ORALE DE M. DISTER À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LES CRITÈRES DE
SÉLECTION QUANT À L'OCTROI DE
L'INCITANT FINANCIER AIRBAG »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les questions orales de :

- Mme Vandorpe, sur « l'évaluation du plan Airbag et son éventuelle réforme » ;
- M. Jeholet, sur « le plan Airbag » ;
- M. Dister, sur « les critères de sélection quant à l'octroi de l'incitant financier Airbag » à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.

Mme Vandorpe retire sa question, puisqu'elle a eu la réponse écrite.

La question de M. Jeholet est retirée.

La parole est à M. Dister pour poser sa question.

M. Dister (MR). - Madame la Ministre, je suis le seul à en parler, c'est très bien.

L'objectif du dispositif Airbag est de soutenir, par le biais d'un incitant financier, la transition professionnelle vers le statut d'indépendant à titre principal et ainsi permettre de trouver une source de financement dans une phase de démarrage où l'activité est en développement et ne rapporte pas encore de revenus suffisants.

Concrètement, l'incitant financier est de 12 500 euros, ce qui représente une aide financière non négligeable pour le lancement d'un projet.

Pour bénéficier de cet incitant, des critères de sélections ont été définis, un formulaire de demandes a été établi, tout cela bien sûr pour veiller à l'utilisation rationnelle des deniers publics et à la viabilité de l'entreprise ; tout ce qu'il y a de plus normal. Il y a néanmoins un critère de sélection qui a attiré particulièrement mon attention, à savoir la nécessité de fournir la copie d'un diplôme d'enseignement de type court ou de type long en matière de gestion, de commerce ou d'économie, délivré par un des organismes d'enseignement agréés, subventionnés ou organisés par les pouvoirs publics, ou tout autre titre équivalent reconnu par le Gouvernement.

En effet, il m'a été rapporté que des dossiers avaient été refusés pour le motif que le diplôme de l'intéressé ne mentionnait pas explicitement le mot gestion, commerce ou économie.

Ne serait-il pas plus judicieux de porter son attention sur l'intitulé des cours et également sur leur contenu plutôt que sur l'intitulé du diplôme ?

L'interprétation stricte de ce règlement peut mener à des situations un peu ubuesques dans lesquelles un ingénieur civil ne pourrait pas prétendre à cette aide financière.

Madame la Ministre, comme c'est vous en bout de course qui décidez de l'octroi ou non de l'incitant, pourriez-vous m'apporter des éclaircissements à ce sujet ? Quelle est votre interprétation du critère cité ci-dessus ? N'acceptez-vous uniquement que les dossiers de personnes ayant un diplôme dont l'intitulé reprend le mot gestion, commerce ou économie ? Ne pensez-vous pas qu'il serait plus pertinent de tenir compte des cours suivis et de leur contenu ? Pouvez-vous également me faire part des titres équivalents reconnus par le Gouvernement ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - En fait, j'avais posé la question écrite puisque j'étais en repos de maternité. Je n'avais pas reçu de réponse. Je l'ai déposée la semaine dernière en question orale, mais entre-temps, j'ai reçu la

réponse écrite. Je n'ai pas de questions supplémentaires. Je ne peux pas poser maintenant une question supplémentaire. Je reviendrai après avec les questions que j'ai encore, mais je ne vais pas élargir le débat maintenant. Je reviendrai en temps voulu.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, le 12 février 2015, conformément à l'article 12 du décret du 27 octobre 2011 relatif au soutien à la création d'emploi en favorisant les transitions professionnelles vers le statut d'indépendant à titre principal, le Gouvernement wallon a décidé de solliciter une évaluation du dispositif Airbag, dans le but de pérenniser ce dispositif et surtout d'en optimiser l'impact. Cette évaluation, à la fois sur les aspects qualitatifs et quantitatifs, a été menée par le FOREm. Elle s'est fondée sur un ensemble de critères d'évaluation, qui ont été concertés avec le Comité de sélection du dispositif Airbag avant d'être arrêtés par le Gouvernement, comme cela les choses étaient claires.

En suite de cette évaluation, et en complément à celle-ci, en date du 22 juin dernier, le Comité de sélection du dispositif Airbag, composé du FOREm, de l'IFAPME, de la DGO6 Économie, Emploi et Recherche du Service public de Wallonie, de l'Agence de l'entreprise et de l'innovation, l'AEI, de l'UCM, de l'Union wallonne des entreprises et d'un représentant de mon cabinet, a émis une série de recommandations à l'attention du Gouvernement.

Quelles sont ces recommandations ?

D'abord de simplifier la procédure de traitement et d'analyse des dossiers de demande Airbag et la manière d'optimiser les délais de traitement. L'adéquation des différentes modalités de l'aide, en termes de montants libérés, de conditions d'accès, de nombre et séquençage des tranches de subvention, la manière dont elles sont libérées et de la durée de l'aide, les critères qui permettent de soutenir efficacement la création d'emplois indépendants, dans une dynamique d'additionnalité et en s'inscrivant dans les priorités de la DPR. À cet égard, le décret Airbag prévoit que les dossiers sont sélectionnés sur la base des priorités sectorielles ou de publics, comme avalidées par le Gouvernement. C'est pourquoi le comité de sélection propose notamment de revoir ou de réactualiser certains critères qui étaient visés par l'arrêté d'exécution du 27 octobre 2011 et notamment d'inclure parmi les secteurs prioritaires, en pleine cohérence évidemment avec l'action gouvernementale, les secteurs soutenus dans le cadre du plan Marshall 4.0.

Les recommandations concernent aussi le champ d'application du dispositif, notamment en termes de publics cibles prioritaires. Sur ce point, le comité de sélection a proposé que soit appliquée de manière plus

contraignante la proposition de classement motivée, prévue dans le décret. Il est également proposé d'exclure les demandeurs dont le projet d'activité est lié à une structure pyramidale ou encore les projets où le demandeur n'intervient que par une prise de participation. Le comité de sélection propose enfin de limiter l'intervention lorsque les demandes jointes sont articulées autour d'un même projet.

En ce qui concerne les conditions d'éligibilité, l'élargissement des bénéficiaires sur la base du diplôme, comme opéré par le décret du 20 février 2014 qui modifie divers décrets en matière d'emploi, a, objectivement, complexifié la procédure d'instruction des dossiers réalisée par le FOREm, tout comme la remise d'avis par le comité de sélection. On n'a pas facilité la tâche. La formulation du décret relative aux diplômes en matière de gestion, commerce et économie fait référence à des notions qui n'apparaissent pas sur les diplômes. Dès lors, en application stricte de la loi, le FOREm n'est pas en mesure d'apprécier le contenu d'un diplôme. Plusieurs diplômes ont dû être refusés alors qu'il y a lieu de penser que la volonté du législateur était bien de les assimiler. À l'inverse, certains diplômes ont été pris en considération alors qu'en fin de compte ils s'éloignent de la réalité du terrain. Même si l'avis du comité de sélection Airbag se base notamment sur une liste énumérative des diplômes, repris par domaine de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il subsiste une insécurité juridique. C'est pourquoi, le comité de sélection, quand il a présenté ses recommandations, a aussi émis la proposition de revoir l'article 3 du décret.

Une piste envisagée serait de se référer dans les textes au domaine, à la section, voire à la catégorie du diplôme, l'enseignement délivrant des diplômes avec l'ensemble de ces mentions, ce qui faciliterait évidemment grandement la sélection. Concernant l'interprétation qui pourra être donnée à cet article amendé, on pourrait imaginer que le comité de sélection dresse, sur cette base, une liste exhaustive des diplômes recevables, qui serait nécessairement adaptée régulièrement.

Le rapport final, qui reprend l'évaluation et, en les synthétisant, les principales recommandations du comité de sélection, a bien été soumis au Gouvernement wallon, c'était le 23 juillet dernier, juste avant les vacances. Conformément aux dispositions décrétales, le Gouvernement a pris acte du rapport. Il a aussi souhaité que soit rapidement initié un travail de révision du décret et de son arrêté d'exécution, en s'appuyant bien entendu sur les conclusions du rapport et sur les recommandations du comité de sélection.

Mon objectif, par conséquent, est naturellement de soumettre rapidement au Parlement wallon un projet de dispositif adapté, en lumière de ces évaluations et recommandations, pour optimiser l'impact de cette mesure sur in fine l'autocréation d'emplois.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Dister.

M. Dister (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour ces explications.

Je voulais juste dire que j'ai été face à un jeune ingénieur civil qui ne comprend évidemment pas la décision qui a été prise dans ce dossier. C'est la raison pour laquelle je me suis dit : « Tiens, c'est un bon sujet d'interpellation ». On lui explique que pour avoir le titre de gestion, il faut avoir 120 heures, c'est repris dans les règles. Il a suivi, au cours de son cursus, 250 heures de gestion, d'économie, de comptabilité et on lui refuse aujourd'hui. Il est là et il a un beau projet, indépendamment de cela, et il est bloqué. Je pense qu'il faut agir vite parce que l'on ne peut pas désenchanter nos jeunes. Quand il y a de l'enthousiasme, il faut le soutenir. Je pense qu'il y a lieu d'agir relativement vite quand même pour que l'on puisse trouver une solution.

Je pense malheureusement que vos statistiques au niveau du médiateur vont un tout petit monter parce que je crois qu'il ne va pas en rester là, mais ce n'est pas très grave.

**QUESTION ORALE DE M. JEHOLET À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE PACTE POUR
L'EMPLOI ET LA FORMATION »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Jeholet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le Pacte pour l'emploi et la formation ».

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE M. JEHOLET À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE TRANSFERT
DES MEMBRES DU PERSONNEL DE L'ONEM
VERS LES RÉGIONS »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Jeholet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le transfert des membres du personnel de l'ONEM vers les Régions ».

La question est retirée.

(Mme Gonzalez Moyano, Vice-présidente, prend place au fauteuil présidentiel)

**QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'EFFET PERVERS
DU DÉCOUPLAGE DES ALLOCATIONS
D'INSERTION ET FAMILIALES POUR UNE
CERTAINE CATÉGORIE DE JEUNES
DEMANDEURS D'EMPLOI »**

**QUESTION ORALE DE MME ZRIHEN À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'IMPACT DES
MESURES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL EN
MATIÈRE D'ALLOCATIONS D'INSERTION »**

**QUESTION ORALE DE MME RYCKMANS À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LES EXCLUSIONS
DU DROIT AUX ALLOCATIONS D'INSERTION
POUR LES JEUNES ET LE COMITÉ DE
CONCERTATION »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation :

- de M. Drèze, sur « l'effet pervers du découplage des allocations d'insertion et familiales pour une certaine catégorie de jeunes demandeurs d'emploi » ;
- de Mme Zrihen, sur « l'impact des mesures du Gouvernement fédéral en matière d'allocations d'insertion » ;
- de Mme Ryckmans, sur « les exclusions du droit aux allocations d'insertion pour les jeunes et le Comité de concertation ».

La parole est à M. Drèze pour poser sa question.

M. Drèze (cdH). - Madame la Ministre, on connaît tous les modifications au niveau du Fédéral en matière de chômage et de durcissement d'accès aux allocations de chômage. Ici, on est face à un cas tout à fait spécifique, un effet pervers qui était resté largement inaperçu jusqu'il y a peu. C'est une matière relativement technique. De quoi s'agit-il ? De nombreux jeunes risquent d'être privés à la fois d'allocations d'insertion et d'allocations familiales.

Il s'agit de jeunes n'ayant pas trouvé d'emploi au terme de leur stage d'insertion. S'ils ne remplissent pas les conditions d'étude ouvrant le droit aux allocations d'insertion avant 21 ans, ils devront attendre d'atteindre cet âge pour pouvoir y prétendre. Ils ne pourront pas non plus continuer à bénéficier des allocations familiales, comme c'était le cas durant leur stage d'insertion.

Les voilà donc sur le carreau, sans autre planche de salut que la solidarité familiale ou le soutien éventuel du CPAS.

Cette conséquence fâcheuse se double d'un véritable effet pervers : les jeunes non-diplômés qui auront terminé le stage d'insertion dans les temps, ayant obtenu deux évaluations positives pour leur recherche d'emploi, perdront leurs allocations familiales. Par contre, ceux dont le stage sera prolongé, vu l'absence d'efforts jugés suffisants dans leur recherche d'emploi, pourront encore les percevoir. C'est évidemment une injustice et un mauvais signal. Je ne pense pas que ce soit la volonté du Fédéral d'arriver à cela, mais c'est la conséquence des actes qui ont été posés.

Le Gouvernement wallon a donc décidé de saisir le comité de concertation en vue d'obtenir du Fédéral le retrait des nouvelles conditions de diplômes prévues à l'article 1er de l'arrêté du 30 décembre modifiant l'article 36 de l'arrêté du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

Dans ce contexte, voici mes questions. Ce point a-t-il bien été évoqué au comité de concertation ? Qu'en est-il ressorti ? Combien de jeunes ont été lésés par l'impact négatif de la réforme controversée depuis le 1er septembre dernier ?

Quelle a été la position des représentants des autres gouvernements fédérés concernés ? Le Gouvernement wallon peut-il compter, le cas échéant, sur leur appui ?

Enfin, à défaut d'obtenir du Fédéral le retrait de la mesure contestée, la Wallonie dispose-t-elle de leviers pour mettre fin à cette situation dommageable dans le cadre de ses propres politiques et compétences ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Zrihen pour poser sa question.

Mme Zrihen (PS). - Madame la Ministre, comme le disait mon collègue, depuis le 1er septembre, les jeunes qui ne disposent pas d'un diplôme d'enseignement secondaire ou d'un certificat de formation en alternance ne percevront pas d'allocations d'insertion avant 21 ans.

D'après le Gouvernement fédéral, cette mesure aurait pour but de motiver les jeunes à poursuivre leurs études. Or, d'après le FOREm et Actiris, la mesure serait davantage à caractère budgétaire qu'à visée éducative. Les deux institutions craignent que les jeunes ne se tournent vers elles qu'à l'aube de leurs 21 ans, ce qui impliquerait une déconnexion du jeune avec le monde du travail et de la formation durant deux ans. La crainte est réelle que ces mesures frappent surtout les franges les plus précaires de la population et que les jeunes concernés par cette mesure tombent sous le seuil de pauvreté.

Par ailleurs, l'âge maximal pour demander une allocation d'insertion a été relevé à 25 ans, ce qui mène les jeunes au parcours difficile dans un étau : d'une part, ceux qui ne parviennent pas à terminer leur cursus sont exclus des allocations jusqu'à leurs 21 ans et, d'autre part, ceux qui se battent pour réussir et font face à

l'échec et au redoublement risquent d'en être également exclus s'ils finissent après 25 ans. De nombreux jeunes risquent de se tourner vers les CPAS.

Au niveau chiffres, en se basant sur la moyenne des années précédentes, il s'agirait de 1 500 jeunes à Bruxelles et 6 900 en Wallonie. En effet, 78 % des bénéficiaires des allocations d'insertion se situent à Bruxelles et en Wallonie.

Disposons-nous de chiffres officiels concernant le nombre de jeunes qui seront touchés effectivement par ces mesures ? De quels leviers disposons-nous pour informer les jeunes concernés de la mise en application imminente de celles-ci ?

Avez-vous été interpellée par le FOREm concernant l'entrée en vigueur de ces mesures ? Si oui, pourriez-vous nous faire part de l'évolution du dialogue instauré avec les autres entités fédérées ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Ryckmans pour poser sa question.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Madame la Présidente, le nombre de personnes bénéficiaires des revenus d'insertion a crû de près de 15 % en Wallonie entre mars 2014 et mars 2015. La grande majorité d'entre elles sont des personnes arrivées en fin de droit aux allocations de chômage, suite aux diverses mesures d'exclusion décidées par les gouvernements successifs en 2011 et 2014. Parmi ces mesures, les conditions de suspension selon l'âge et selon les diplômes requis pour ouvrir le droit aux allocations d'insertion professionnelle sont d'application depuis le 1er septembre.

Quelle a été l'action du Gouvernement wallon à ce sujet ? Le 27 août dernier, interpellé par FAMIFED, le Gouvernement wallon décidait de saisir le Comité de concertation quant aux modifications intervenues dans les accès aux allocations d'insertion pour les moins de 21 ans et en fonction des études accomplies. Mes prédécesseurs l'ont rappelé. Quel est le résultat de cette démarche ?

Je voudrais ouvrir la question plus largement, à savoir : le Gouvernement a-t-il également saisi le Comité de concertation pour demander au Gouvernement fédéral la suppression ou l'adaptation des nouvelles règles pour le droit aux allocations d'insertion pour les plus de 25 ans ? Si oui, à quelle date ? Et avec quel résultat ? Quelles ont été les réponses du Fédéral ?

Nous savons que ce sont des mesures injustes, car elles touchent principalement les jeunes, les femmes. Ce sont des mesures inefficaces, car elles ne stimulent en rien l'emploi et opèrent un transfert de charges que nous avons dénoncé à de multiples reprises. Il serait donc crucial que le Gouvernement wallon interpelle le Fédéral à ce sujet. Qu'en est-il ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Mesdames et Monsieur les députés, la modification à l'article 36 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 apportée par le Gouvernement fédéral par le biais de l'arrêté royal du 30 décembre 2014 impose aux jeunes âgés de 18 à moins de 21 ans, qui introduisent une demande d'allocations d'insertion, de remplir une condition supplémentaire en terme d'étude.

Depuis le 1er septembre 2015, ces jeunes doivent démontrer qu'ils ont obtenu un diplôme ou un certificat figurant sur une des listes reprises dans la nouvelle réglementation. Ainsi, il leur faut désormais apporter la preuve qu'ils détiennent :

- un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou qu'ils ont suivi et réussi une formation en alternance ;
- ou, s'ils ont suivi un cursus à l'étranger, qu'ils ont obtenu un titre délivré par une communauté établissant l'équivalence avec le diplôme de l'enseignement secondaire supérieur en Belgique.

Sur une proposition conjointe portée avec mon collègue en charge de l'Action sociale, le Gouvernement wallon a décidé de saisir le Comité de concertation du 16 septembre 2015 en vue de requérir le retrait des nouvelles conditions de diplôme prévues à l'article 1er de l'arrêté du 30 décembre 2014 modifiant l'article 36 de l'arrêté du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a également saisi le Comité de concertation pour la même question.

Le Gouvernement wallon a, en outre, demandé aux ministres fédéraux de l'Emploi, des Affaires sociales et de la Santé de prévoir une concertation avec les autres niveaux de pouvoir pour toute mesure qui relève de leurs compétences impactant la compétence transférée des allocations familiales.

Selon FAMIFED, le renforcement des conditions d'octroi des allocations d'insertion pour les jeunes de moins de 21 ans aura des répercussions financières sur l'octroi des allocations familiales et préjudiciables à la Région wallonne.

Ce n'est toutefois pas aux Régions de supporter la charge de l'impact d'une mesure prise par le Fédéral et qui entraînerait une rupture des droits sociaux pour ces jeunes qui ne peuvent bénéficier d'allocations d'insertion avant leurs 21 ans et qui ne sont plus dans les conditions pour bénéficier d'allocations familiales. Ce n'est pas la réglementation en matière d'allocations familiales qui doit s'adapter pour compenser l'impact d'une mesure

fédérale et garantir l'octroi d'allocations durant la période de rupture de la couverture de sécurité sociale, entre la fin du stage d'insertion professionnelle et le début du droit aux allocations d'insertion, lorsque les jeunes atteignent l'âge de 21 ans.

Sur la base des estimations budgétaires réalisées, si la réglementation sur les allocations familiales devait être adaptée pour couvrir cette période de rupture, la Région wallonne devrait supporter un coût annuel estimé à plus de 1,428 million d'euros. Ces arguments ont prévalu dans la décision du 16 septembre 2015, puisque le Comité de concertation a chargé un comité d'analyser l'impact éventuel de l'arrêté royal du 30 décembre 2014 sur l'octroi des allocations familiales.

Par ailleurs, en plus de créer une rupture avec la couverture des prestations de sécurité sociale, cette réforme, en certains aspects, va totalement à l'encontre de la politique d'activation, et de ce fait, renvoie aux jeunes, un message incohérent et inacceptable.

Je m'explique : le jeune demandeur d'emploi, titulaire des titres ad hoc, pourra percevoir ses allocations d'insertion, au bout de la période d'un an, s'il a fait l'objet de deux évaluations positives par l'ONEM.

Si ses évaluations sont négatives, pour autant qu'il effectue la démarche de solliciter une nouvelle évaluation six mois et 15 jours ouvrables au plus tard après la décision négative auprès de l'ONEM, il pourra continuer à bénéficier des allocations familiales pendant la prolongation de son stage.

A contrario, le jeune demandeur d'emploi, qui lui, ne rentre pas dans les nouvelles conditions de diplôme, ne pourra prétendre ni aux allocations d'insertion ni aux allocations familiales même s'il fait preuve d'une recherche active d'emploi.

Statistiquement, chaque année, environ 6 900 jeunes de moins de 21 ans s'inscrivent au FOREm, avant d'avoir obtenu leur CESS. Ils constituent 17 % des jeunes qui s'inscrivent au FOREm.

Le durcissement des conditions d'accès aux allocations d'insertion risque de précariser les jeunes les plus vulnérables, ceux qui sont sortis précocement de l'école sans diplôme en les incitant in fine à postposer leur inscription, avec, pour corollaire, l'impossibilité pour le FOREm, de les identifier et dès lors de les accompagner dans leur recherche d'emploi ou de leur proposer des formations qui pourraient être attractives pour eux.

Pour pallier cette conséquence, le FOREm a d'ores et déjà initié des démarches proactives auprès de ces jeunes, en collaboration avec les établissements scolaires, pour inciter les jeunes à s'inscrire après leurs études, en mettant en évidence tous les avantages liés à cette inscription et, notamment, celui d'être dans les conditions de certaines aides à l'emploi, de recevoir des

offres d'emploi, de bénéficier de formations, d'un accompagnement individualisé.

Dans la dynamique de la Garantie Jeunesse, le FOREm renforce également l'accompagnement des jeunes et en particulier, celui des faiblement diplômés. Je parle de ceux qui s'inscrivent après leurs études : délais très courts de prise en charge, durée d'accompagnement liée à l'atteinte de résultats en termes d'emploi, de stage, de nouvelle qualification et accompagnements plus intensifs, c'est-à-dire que l'on a renforcé la fréquence des suivis.

Voilà l'état des lieux actuellement et les efforts réalisés par le FOREm pour tenter d'améliorer les gestions de ces dossiers.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Tout d'abord, c'est dommage qu'il n'y ait plus aucun parlementaire libéral parmi nous pour écouter cette histoire, qui est vraiment kafkaïenne. J'ai bien entendu qu'un Comité de concertation avait été saisi, mais je n'ai pas la suite de ce que cela a pu donner.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Il s'agit d'un comité qui a été chargé d'examiner l'impact budgétaire par rapport aux allocations familiales.

M. Drèze (cdH). - On va devoir revenir vers vous plus tard pour en savoir un peu plus, malheureusement. C'est un dossier compliqué. Cela est bien malheureux.

Je n'en dirais pas plus.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Zrihen.

Mme Zrihen (PS). - Je suis d'accord avec M. Drèze. On peut regretter qu'un certain groupe politique ne soit pas présent pour entendre l'impact de mesures que je qualifie de complètement incohérentes et qui vont complètement à l'encontre de ce que l'on peut souhaiter.

D'autre part, alors que l'on est devant un Plan wallon de lutte contre la pauvreté et que certains, je crois, ont émis cette semaine leur volonté d'être dans un registre empreint d'humanité, de souci social, je crains que le nombre de personnes qui seront en précarité, particulièrement parmi les jeunes, ne soit en augmentation, avec toutes les difficultés familiales que cela va impliquer.

À mon sens, il est vrai qu'il faudrait, je pense, alerter plus que nous le faisons par rapport à cette mesure que l'on pourrait qualifier d'inique.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je ne peux que déplorer la difficulté de la réaction au niveau du Fédéral, mais je

n'ai pas reçu de réponse, moi, pour ma question visant à savoir si la démarche a été faite de la part du Gouvernement wallon, un jour ou l'autre, à propos des plus de 25 ans. Ma question était double. Quelles démarches ont-elles été faites auprès du Comité de concertation ? Et les plus de 25 ans – la deuxième partie de ma question – qui sont, eux aussi, concernés, non pas par la problématique des allocations familiales, mais par les nouvelles mesures d'épuisement du droit aux allocations d'insertion, cette question a-t-elle été abordée en Comité de concertation ?

La réponse je suppose qu'elle est négative puisque vous ne répondez pas, mais peut-être pouvez-vous nous confirmer ou bien je ne sais pas si je dois reposer ma question par écrit, mais j'aimerais bien avoir réponse à cela. Le Comité de concertation a-t-il un jour été saisi par le Gouvernement wallon de la remise en cause de cette suppression des droits aux allocations d'insertion pour les plus de 25 ans ?

Je trouve qu'il est logique de réagir maintenant puisque FAMIFED interpelle. Mais la question se pose aussi pour les plus de 25 ans.

(Mme Zrihen, Présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)

Mme la Présidente. - Je crois que le sujet précédent n'est pas un sujet clos.

**QUESTION ORALE DE M. DISTER À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'INSTAURATION
D'UNE PRIME INCITANT À SUIVRE DES
FORMATIONS POUR LES MÉTIERS EN
PÉNURIE »**

**QUESTION ORALE DE MME RYCKMANS À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'ÉTUDE DU
FOREM SUR LES MÉTIERS PORTEURS »**

**QUESTION ORALE DE M. BOUCHEZ À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'ÉTABLISSEMENT
DES PROFILS MÉTIERS PAR LE SERVICE
FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES
QUALIFICATIONS (SFMQ) »**

**QUESTION ORALE DE M. BOUCHEZ À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LA STRATÉGIE
POUR LES EMPLOIS VACANTS ACTUELS ET À
VENIR »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation :

- de M. Dister, sur « l'instauration d'une prime incitant à suivre des formations pour les métiers en pénurie » ;
- de Mme Ryckmans, sur « l'étude du FOREm sur les métiers porteurs » ;
- de M. Bouchez, sur « l'établissement des profils métiers par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) » ;
- de M. Bouchez, sur « la stratégie pour les emplois vacants actuels et à venir ».

La question de M. Dister est retirée.

Les questions de M. Bouchez sont retirées.

La parole est à Mme Ryckmans pour poser sa question.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Madame la Ministre, la presse s'est fait l'écho récemment d'une étude réalisée par le FOREm sur les métiers porteurs, démarche positive donc pour remplacer le vocable de métiers en pénurie souvent utilisé.

Cette étude a permis de croiser différentes données : le volume des offres et des demandes d'emploi, le taux de satisfaction des offres et le taux de sortie du chômage vers l'emploi. Un tableau des métiers porteurs est ainsi défini.

Confirmez-vous les résultats de cette étude ?

Les données ont-elles été reliées aux bassins Emploi-Formation de la Wallonie ?

Sont-elles reliées également avec les cursus et filières de formations dispensés ?

Quelles seront les suites que vous pensez lui réserver ?

Cette étude a-t-elle été communiquée aux agents d'insertion du FOREm ?

Une concertation a-t-elle eu lieu avec la ministre de l'Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles sur ce sujet ne fut-ce que pour informer les élèves ?

Enfin, cette étude peut-elle nous être communiquée ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, le FOREm a notamment pour mission de favoriser la rencontre entre l'offre et la demande d'emploi. C'est pourquoi il s'est outillé d'un service qui mène un travail de veille, de prospection, d'analyse du marché de l'emploi et de la formation.

La réflexion menée s'étend bien au-delà de la logique de listes de métiers en demande, de fonctions critiques, de pénurie, et cetera.

Ainsi, une nouvelle analyse multicritères centrée sur un panel de 466 métiers a été proposée. L'objectif, c'est de positionner chaque métier de la nomenclature sur le marché du travail en fonction de son attractivité.

Trois indicateurs sont utilisés : le ratio entre, d'une part, le volume de la réserve de main d'œuvre identifiée par métier et, d'autre part, le volume d'opportunités d'emplois recensés par le Service public de l'emploi ; le taux de satisfaction des offres chez le recruteur ; et enfin le taux de sortie à l'emploi selon le profil métier des demandeurs d'emploi.

À la différence de l'approche développée pour l'étude sur les métiers d'avenir envisagée de manière prospective, les métiers porteurs se concentrent sur la situation actuelle et sur l'adéquation ou non d'un point de vue quantitatif et qualitatif de la main d'œuvre.

Quant aux nouvelles technologies qui caractérisent les métiers d'avenir, elles se retrouvent pour partie dans les métiers actuellement porteurs.

L'étude réalisée est accessible à tous via le site Internet du FOREm et a également fait l'objet d'une diffusion via différents supports de communication, en interne bien entendu, via l'intranet du FOREm, mais aussi via la presse ou sur le site d'autres organismes.

Pour actualiser les chiffres et les tendances, une mise à jour est envisagée dans le courant de l'année prochaine.

Les métiers porteurs sont présentés dans une perspective régionale. En effet, le traitement statistique de ces données requiert de disposer d'un volume d'informations suffisamment important, à l'échelle de la Wallonie, pour en tirer des conclusions statistiquement valables. En revanche, au même titre que toute analyse de marché entreprise par le FOREm, cette étude pourra alimenter le rapport analytique et prospectif qui sera réalisé annuellement par les Instances Bassins Emploi/Formation/Enseignement qualifiant, avec l'appui de l'IWEPS.

Le FOREm tient évidemment compte de ces données pour faire évoluer son offre de formation. Ainsi, à l'heure actuelle, sur les 59 métiers repris comme étant les plus porteurs, le FOREm propose une offre de formation couvrant 32 d'entre eux. Considérant que les compétences afférentes à près de la moitié de ces métiers est du niveau de l'enseignement supérieur, et souvent de niveau universitaire, la couverture du FOREm est donc d'ores et déjà optimale. Cette offre est dispensée soit dans les centres de formation du FOREm et via le réseau des centres de compétence, soit au travers d'actions menées en partenariat avec d'autres

opérateurs, comme l'Enseignement de promotion sociale ou le secteur associatif de la formation.

Par ailleurs, la plateforme Horizons Emploi du FOREm présente, pour les métiers porteurs, mais aussi pour chacun des 466 métiers traités dans l'étude, un descriptif du métier, une synthèse de l'évolution sur le marché de l'emploi, ainsi qu'un volet Etudes-Formations proposant une liste des études et formations qualifiantes concernées.

De manière générale, les métiers porteurs orientent l'action des opérateurs de formation. C'est notamment le cas d'actions d'orientation ou de recherche d'emploi financées par le FOREm dans le cadre d'appels à projets soutenant la politique d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Un autre exemple d'appel à projets mettant en avant la différenciation des actions en fonction de l'âge des personnes concernées va prochainement être lancé dans le cadre de la garantie jeunesse. Cet appel à projets fera le lien entre le monde de l'enseignement, de la formation et de l'emploi et ciblera la promotion des métiers techniques. L'objectif est de permettre aux jeunes de découvrir, de manière ludique et concrète, les métiers et l'environnement professionnel dans lequel ils s'inscrivent, via des actions « kids », des journées de découverte des métiers, des visites d'entreprises, notamment. L'objectif est également de valoriser l'image de ces métiers auprès des apprenants et futurs apprenants, des parents et des acteurs de l'orientation, des enseignants et futurs enseignants. Souvenez-vous des débats que nous avons eus à cet égard.

Concernant les synergies avec les acteurs de l'enseignement, la dynamique s'articule autour de trois volets, à commencer par un axe essentiel, celui de l'orientation des demandeurs d'emploi, des étudiants et des travailleurs en reconversion vers les métiers porteurs. À cet égard, une des mesures prioritaires de l'axe 1 du plan Marshall 4.0 portera sur la mise en œuvre d'un service support et ressources en orientation, qui outillera les cités des métiers et le réseau des acteurs de l'orientation.

Un autre volet de cette coopération porte sur l'établissement de référentiels communs entre l'enseignement, la formation et l'emploi, tant via le Service francophone des métiers et des qualifications que via le cadre francophone des certifications. Ici aussi, l'analyse des métiers d'avenir ainsi que la liste des métiers porteurs sont autant de références utilisées dans les travaux.

Enfin, un champ d'action commun aux acteurs de l'emploi, de la formation et de l'enseignement, concerne la programmation de l'offre de formations en réponse aux besoins identifiés et priorisés, cette fois au niveau local. C'est ici que les instances de bassins Enseignement-Formation-Insertion, évoquées ci-avant, et nouvellement installées, auront un rôle à jouer.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je vous remercie pour cette longue réponse.

J'irai consulter l'étude sur le site. Je constate qu'il y a un nombre important d'actions qui sont menées. Il est souvent dommage que votre pendant au niveau de la Fédération ne nous réponde pas de manière aussi précise et aussi claire.

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES DIFFICULTÉS LIÉES AUX DÉTACHEMENTS D'AGENTS DU FOREM DANS LES AGENCES LOCALES POUR L'EMPLOI »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les difficultés liées aux détachements d'agents du FOREm dans les agences locales pour l'emploi ».

La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (cdH). - Madame la Ministre, dans le cadre de la sixième réforme de l'État, nous héritons de la compétence des agences locales pour l'emploi. Pendant une période transitoire qui court jusqu'au début 2016, ce sont toujours des agents de l'ONEM qui y exercent leurs missions de contrôle de la bonne affectation des recettes de ces ALE, conformément à leur objet social.

Le personnel concerné devrait être transféré au FOREm, dès l'an prochain, via un accord-cadre. Néanmoins, la plateforme des ALE wallonnes exprime, à cet égard, de vives inquiétudes. Elle s'inquiète, notamment, de la perte d'autonomie des conseils d'administration des ALE quant à la gestion de ces agents.

Ces derniers, craignent-elles, pourraient être rapatriés au FOREm sur simple décision de l'Office. Ils pourraient également être appelés à effectuer des remplacements dans d'autres ALE avec les difficultés d'organisation et de services que cela impliquerait.

La plateforme rappelle que les agents actuellement en fonction sont sous contrat ALE. Ils ne peuvent être considérés comme des agents détachés, n'ayant jamais été réellement attachés à l'ONEM, avec les avantages et promotions accessibles en administration.

Ces objections sont-elles fondées ? Sinon, comment y répondre ? Quel est le résultat des discussions en

Comité de secteur ? Ont-elles permis d'aplanir les problèmes évoqués ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, les agents ALE disposent aujourd'hui d'un contrat ONEM qui précise leur lieu d'affectation. Toutefois, il est prévu dans les contrats que : « Les parties conviennent expressément entre elles qu'une modification dans l'organisation de l'ALE peut avoir pour conséquence que le lieu d'exécution du contrat soit changé, sans que ce changement soit considéré comme une modification unilatérale d'une clause essentielle du contrat. » Des modifications temporaires du lieu d'activités sont, dès lors, possibles. Toute modification de ce type vise à garantir que le service soit bien assuré de façon équitable sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, le contrat des agents ALE prévoit divers articles relatifs à l'application de la réglementation ONEM, notamment en matière de rémunération et de carrière.

Les agents des ALE sont, effectivement, jusqu'au 31 décembre 2015, des agents ONEM mis à la disposition de l'ALE. Leur employeur reste donc bien l'ONEM, comme le prévoit l'article 2 de l'arrêté royal du 10 juin 1994 portant exécution de l'article 8, alinéa premier et alinéa 6 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale, qui autorise l'ONEM à engager du personnel, en vue de le détacher au sein des ALE, pour assurer l'installation et le fonctionnement de celles-ci.

En outre, l'article 67, alinéa 11, de la loi-programme du 8 avril 2003 précise, quant à lui, que : « Par dérogation à l'article 31 de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs, les membres du personnel qui sont engagés sous contrat de travail par l'Office national de l'emploi peuvent être mis à la disposition de l'Agence locale pour l'emploi en vue de l'organisation administrative des activités de l'agence. Pendant la période durant laquelle les membres du personnel travaillent chez cette dernière, l'Agence locale pour l'emploi est responsable de l'application de la législation en matière de réglementation et de protection du travail, applicable au lieu de travail, conformément à l'article 19, alinéas 1er et 2, de la loi du 24 juillet 1987 précitée. »

En vertu de la sixième réforme de l'État, le transfert de la compétence en matière d'ALE aux Régions, les agents ONEM détachés dans les ALE seront transférés au FOREm au 1er janvier 2016. Il convenait, dès lors, de transposer la législation fédérale en droit wallon et d'habiliter le FOREm à détacher ses nouveaux agents transférés dans les ALE.

C'est pourquoi, les modalités de fonctionnement et les relations entre les ALE et le FOREm font aujourd'hui l'objet d'un arrêté et d'un projet d'accord-cadre qui ont été adoptés en première lecture par le Gouvernement wallon et qui sont désormais soumis à la négociation au niveau du Comité de secteur XVI avant d'être soumis à l'avis des partenaires sociaux. Dans ce cadre, il est prévu une réunion du Comité de secteur XVI, ce mardi 29 septembre. À l'heure où nous parlons, j'imagine qu'il a eu lieu.

Je resterai, évidemment, très vigilante quant à l'évolution du dispositif des agences locales pour l'emploi et au maintien de la qualité de travail pour les travailleurs ALE dans leur ensemble.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - En effet, si le Comité de secteur avait lieu cet après-midi, ou aujourd'hui en tout cas, je suppose que vous aurez les éléments qui permettront de répondre réellement à ma question dans les jours qui viennent. Je reviendrai donc vers vous pour savoir si ces discussions ont permis d'aplanir, comme je le demandais, les différents problèmes et de répondre aux inquiétudes que pouvait se poser la plateforme.

QUESTION ORALE DE MME DE BUE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LE CONTRÔLE DES DEMANDEURS D'EMPLOI »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme De Bue à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le contrôle des demandeurs d'emploi ».

La question est retirée.

QUESTION ORALE DE M. BOUCHEZ À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES AIDES AUX ENTREPRISES EN MATIÈRE DE TUTORAT »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Bouchez à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les aides aux entreprises en matière de tutorat ».

La question est retirée.

QUESTION ORALE DE MME GONZALEZ MOYANO À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LE TAUX D'EMPLOI DES MOINS DE 25 ANS »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le taux d'emploi des moins de 25 ans ».

La parole est à Mme Gonzalez Moyano pour poser sa question.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Madame la Ministre, pour la seconde année consécutive, le taux d'emploi des moins de 25 ans est en augmentation. En effet, quand on parle de chômage en Wallonie, la plaie la plus béante est bien l'insertion des jeunes.

Pourtant, pour la deuxième année consécutive, leur taux d'insertion sur le marché de l'emploi a augmenté. C'est, bien évidemment, une excellente nouvelle en ce début d'année scolaire. Selon l'étude annuelle du FOREm, il serait ainsi passé de 54,4 % en 2014 contre 53,4 % en 2013.

Ceci serait dû à plusieurs facteurs, notamment en raison des diplômés et des formations.

En effet, depuis 25 ans, la part des Wallons qualifiés a été multipliée par deux tandis que celle des peu qualifiés a fortement diminué, même si un jeune Wallon sur six reste peu scolarisé et n'a pas de diplôme du secondaire.

L'étude du FOREm précise également que le diplôme est un facteur déterminant dans l'insertion des moins de 25 ans sur le marché de l'emploi. Selon le FOREm, il resterait même le premier critère d'embauche pour les employeurs. Les détenteurs d'un bac sont ceux qui ont le plus de chance de décrocher un emploi, 73 %. Normal, me direz-vous, c'est le niveau des filières en pénurie.

Viennent ensuite les diplômés sous contrat d'apprentissage, formations en alternance, 63 %. La détention d'un master, en revanche, n'assure « qu'à » 57 % d'obtenir un emploi. Ce qui est, tout de même, décourageant pour les jeunes qui entreprennent ces longues et difficiles études et l'argent dépensé pour ces études.

Reste que les actions ciblées sur les jeunes, les différents dispositifs mis en place au cours de ces dernières années afin de mieux insérer les jeunes sur le marché de l'emploi, semblent avoir porté leurs fruits. Sans oublier les nouvelles règles du chômage évoquées précédemment par mes collègues qui ont changé sensiblement la structure de l'emploi. Je pense bien sûr à la dégressivité des allocations, l'allongement du stage d'insertion, la limitation dans le temps des allocations d'insertion.

Bien que le taux d'emploi des moins de 25 ans augmente, les mesures mises en place vont-elles continuer à être accentuées ? Je pense notamment aux accompagnements individualisés, au plan Activa Start, aux stages de transition professionnelle, ainsi que la Garantie jeunesse visant à améliorer les liens entre enseignement, formation et entreprise.

En outre, Madame la Ministre, prochainement entrera en ligne de compte l'impossibilité de toucher des allocations d'insertion pour les 18-21 ans qui ne possèdent pas de diplôme secondaire supérieur, même chose pour les plus de 24 ans.

Cette mesure devrait-elle également contribuer à augmenter l'emploi dans la tranche des moins de 25ans ? Existe-t-il d'autres mesures au programme ? Merci, Madame la Ministre.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, l'étude annuelle du FOREm porte précisément sur le taux d'insertion à l'emploi, à six mois, des jeunes de 18 à 24 ans, inscrits auprès du Service public de l'emploi après leurs études. Le taux d'insertion moyen est, et nous ne pouvons que nous en réjouir, en légère progression depuis deux ans. Il est passé de 53,4 % en 2013 à 54,4 % en 2014, sans toutefois encore atteindre le niveau de 2008, qui s'élevait à 60,3 %. La courbe descendante constatée entre 2008 et 2012 semble donc s'inverser.

Cette étude du FOREm montre également que les cursus scolaires davantage axés sur l'exercice d'un métier et permettant des stages professionnels pendant la période de formation – je parle de l'alternance ou du baccalauréat – obtiennent les taux d'insertion les plus élevés.

À cet égard, il me paraît important de préciser que le Gouvernement s'est précisément fixé comme priorité, notamment dans la DPR, mais aussi dans le plan Marshall 4.0, l'orientation des jeunes dans les formations et les filières porteuses d'emplois et les métiers d'avenir et émergents, afin de soutenir une meilleure insertion sur le marché du travail.

C'est notamment la raison pour laquelle, dans le cadre de la « Garantie jeunesse », j'ai chargé le FOREm de piloter la mise en œuvre, au niveau wallon, du plan visant la prévention du décrochage scolaire, l'amélioration de la capacité d'insertion professionnelle des jeunes et la suppression d'obstacles concrets à l'emploi.

Pour soutenir ce plan Garantie jeunesse au niveau de son opérationnalisation, la Wallonie a pris l'option d'intégrer « l'Initiative pour l'Emploi des Jeunes », c'est-à-dire l'incitant financier spécifique pour les zones les plus durement touchées par le chômage des jeunes, à

savoir, pour la Wallonie, les Provinces du Hainaut et de Liège, au programme opérationnel du Fonds social européen et ce, afin d'adopter une stratégie globale et cohérente de nos actions.

Dans le cadre de cette nouvelle mesure d'appui, les opérateurs wallons concernés ont introduit des demandes de financement, au travers de portefeuilles de projets articulés autour de nombreuses thématiques relatives, par exemple, à l'amélioration de la transition entre l'école et l'emploi, à l'accompagnement personnalisé des jeunes demandeurs d'emploi, à l'alternance et à l'intensification des liens avec l'entreprise, à l'identification des compétences clés pour l'emploi, à l'accroche et au retour des NEET sur le marché de l'emploi, ou à la mise en place d'actions ciblées vers les jeunes en difficulté ou plus défavorisés.

Concernant précisément l'offre de services structurelle du FOREm, avec comme fil conducteur l'accompagnement personnalisé, elle a été adaptée pour s'articuler autour de cinq volets. Ces volets vont de l'accroche à la sensibilisation des jeunes, jusqu'à la mise à l'emploi, en passant par l'orientation et la promotion des métiers d'avenir, la formation professionnelle et la proposition de stages en entreprise.

Les prestations d'accompagnement sont actuellement en phase d'adaptation pour offrir aux jeunes, de manière systématique et dans les premiers mois de l'inscription, une activation – je pense au stage, formation ou à l'emploi – pour éviter l'enlèvement et surtout la perte de compétences.

Le FOREm a d'ores et déjà initié une modulation de l'intensité et du mode d'accompagnement en fonction du profil du jeune. Il proposera un accompagnement plus intensif en vis-à-vis pour les moins qualifiés, ou une stimulation à distance, via des outils technologiques adaptés pour les jeunes détenteurs d'un diplôme du supérieur ou universitaire.

Pour assurer une coordination et une concertation entre l'ensemble des opérateurs impliqués sur l'ensemble de notre territoire wallon dans la mise en œuvre de la « Garantie jeunesse » et de l'Initiative Emploi jeune, pour maximiser les synergies et fluidifier les récoltes d'informations et le rapportage de l'ensemble des initiatives menées, le Gouvernement a approuvé, le 3 septembre dernier, à mon initiative, la constitution d'un comité de pilotage « Garantie jeunesse ». Il a déjà entamé ses travaux dans une dynamique qui semble constructive et de collaboration.

En ce qui concerne, enfin, le lien entre la formation, l'enseignement et l'entreprise, j'ai souhaité, dans le cadre des synergies avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, mettre l'accent sur l'orientation tout au long de la vie, sur la certification, la validation des compétences, ainsi que sur l'alternance comme filière d'excellence.

Le dernier volet constituera en outre l'un des axes du Pacte pour l'emploi et la formation à conclure avec les partenaires sociaux, qui devrait permettre, entre autres, de développer une offre de formation professionnelle encore plus en adéquation par rapport aux besoins du marché du travail et d'accroître une offre ambitieuse de places de stages en entreprise. Je vous remercie.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Je remercie Mme la Ministre pour ces éclaircissements, pour ses réponses nombreuses. Je me réjouis que l'on puisse continuer à soutenir les efforts, notamment dans le cadre de la « Garantie Jeunesse ».

Vous avez réitéré quelques éléments très intéressants, notamment le nouvel incitant financier dans le cadre des fonds FEDER pour les deux Provinces que sont Liège et le Hainaut, toutes les nouvelles mesures et les actions ciblées pour la jeunesse défavorisée et j'en passe, notamment la création du comité de pilotage pour poursuivre justement cette dynamique du plan Garantie jeunesse.

**QUESTION ORALE DE M. HENQUET À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE STATUT DES
ALE « ACCUEILLANTES EN ÉCOLES »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le statut des ALE « accueillantes en écoles ».

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LES MODALITÉS
DE SUBVENTIONNEMENT DES CENTRES
D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
(CISP)**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les modalités de subventionnement des centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP).

La question est retirée.

**QUESTION ORALE DE MME GONZALEZ
MOYANO À MME TILLIEUX, MINISTRE DE
L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA
PÉNURIE D'INGÉNIEURS »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la pénurie d'ingénieurs ».

La parole est à Mme Gonzalez Moyano pour poser sa question.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Madame la Ministre, la pénurie d'ingénieurs est une réalité. D'après les experts du secteur, cette formation ouvre sans conteste les portes du marché de l'emploi. Cette pénurie constitue l'une des raisons pour lesquelles les grandes entreprises de consultante, notamment, recrutent à l'étranger. Les entreprises dont les activités regroupent l'aéronautique, les sciences de la vie, le transport ferroviaire, l'énergie, l'automobile et les autres industries nécessitent impérativement des ingénieurs. Ce sont d'ailleurs les patrons qui le disent.

Les ingénieurs belges sont, certes, rares et bénéficient en outre d'une excellente formation, car assez généraliste et leur permettant de s'adapter à de nombreux types de missions. Ils ont également cet atout, pour certains d'entre eux, de maîtriser le néerlandais.

Ceci étant, la pénurie de nos ingénieurs engendre la triste conséquence suivante : les directeurs recrutent à l'étranger, certains même ont des équipes d'ingénieurs de quinze nationalités différentes.

Au vu de ce constat, même si je sais que c'est une matière un peu transversale et qui touche, en partie, l'enseignement, que pourriez-vous faire pour tenter de remédier à la situation ? Comment augmenter le nombre de nos ingénieurs wallons ? Les débouchés de carrière sont-ils suffisamment explicites ? Comment faire pour cesser ou à tout le moins, diminuer ce recrutement hors de nos frontières ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, la formation d'ingénieur mène principalement, dans le milieu industriel, aux métiers de responsable recherche et développement, responsable de production, responsable qualité, attaché technico-commercial, responsable du service de maintenance industrielle. Ces métiers font partie de la famille des cadres techniques de l'industrie, impactée par la pénurie d'ingénieurs.

Selon le baromètre 2015 de suivi du marché de l'emploi, 2 197 offres d'emploi d'ingénieurs ont été référencées durant l'année 2014, soit un volume stable par rapport au volume d'offres de 2013. Parallèlement,

la réserve de main-d'œuvre inscrite sur ces métiers est en constante augmentation même si ces volumes restent encore insuffisants pour répondre à l'ensemble des besoins en recrutement des employeurs.

Selon les différents acteurs, la désaffection des jeunes pour les études d'ingénieur serait la cause principale des difficultés de recrutement. C'est pourquoi la Fédération des ingénieurs s'applique à publier une étude sur l'attractivité des études d'ingénieur. C'est pourquoi vous la trouverez sur le site Internet ingenieursbelges.be

En outre, les compétences requises pour l'exercice de ces fonctions sont en constante évolution. L'exercice d'une fonction de cadre technique dans l'industrie nécessite, aujourd'hui, des aptitudes nouvelles parfois éloignées des compétences techniques de base des ingénieurs. Je pense aux langues, au marketing, à la communication, la gestion financière, la formation juridique. Ces compétences, souvent acquises par l'expérience ou par des formations complémentaires, font encore défaut aux jeunes diplômés de même qu'aux ingénieurs plus âgés issus de « l'ère industrielle » durant laquelle l'expertise technique suffisait à l'exercice de la profession.

Néanmoins, plusieurs actions précises sont, d'ores et déjà, mises en œuvre afin de remédier à cette situation. Ainsi, en 2014, 150 demandeurs d'emploi ont été formés, via l'intervention du FOREm, en tant que responsable qualité et 203 sur des fonctions de commercial.

Par ailleurs, un cycle de formation à l'entrepreneuriat a été intégré dès 2013 au niveau des hautes écoles actives dans la formation des ingénieurs industriels.

Le FOREm vient en outre de réaliser une analyse de la réserve de main-d'œuvre des demandeurs d'emploi ingénieurs de formation, mais non inscrits sur un métier de cadre technique de l'industrie, afin d'identifier les causes de défection et d'envisager des actions de remédiation.

L'enquête a été mise à profit pour tenter d'élargir l'horizon professionnel de ces demandeurs d'emploi qualifiés aux nouveaux métiers d'ingénieurs, porteurs d'emploi, qu'ils n'avaient pas envisagés jusqu'alors. Les premières conclusions de l'enquête ont conduit au constat que 58 % de ces personnes avaient acquis une expérience en lien avec leurs études avant de changer d'orientation. La plupart des candidats interrogés ont motivé leur changement d'orientation professionnelle. Néanmoins, 41 % d'entre eux ont accepté d'élargir leurs recherches d'emploi vers des postes en lien avec leur formation initiale.

Parallèlement, pour permettre aux diplômés de l'enseignement supérieur de maintenir à jour leurs compétences et d'augmenter leur employabilité, le

FOREm développe, au travers du réseau des centres de compétence, de nombreux partenariats avec les universités et les hautes écoles.

Ces actions prennent notamment appui sur la dynamique des pôles de compétitivité wallons et visent à intégrer dans le cursus de formation des diplômés, jeunes ou moins jeunes, des contenus, en évolution permanente, afin de consolider leur compétitivité sur le marché de l'emploi.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Je remercie Mme la Ministre pour toutes ces informations et précisions.

Je souligne encore l'excellent travail du FOREm.

(Mme Gonzalez Moyano, Vice-présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)

QUESTION ORALE DE MME ZRIHEN À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LE DÉVELOPPEMENT DES CONTRATS DE TYPE « FREE-LANCE » »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Zrihen à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le développement des contrats de type « free-lance » ».

La parole est à Mme Zrihen pour poser sa question.

Mme Zrihen (PS). - Madame la Ministre, la Belgique assiste à une augmentation des contrats de type CDD « free-lance », signés à la pige, au service ou au forfait, ce qui contribue à bouleverser les codes du salariat de l'employabilité. En Belgique, ce type de contrat représente 15 % de l'emploi total. C'est davantage qu'aux États-Unis, en Allemagne ou au Royaume-Uni.

En ligne de mire de ces nouveaux contrats « free-lance », les métiers artistiques, créatifs, et médiatiques. Dans le secteur de l'art et de l'audiovisuel, les offres de travail stables sont rares. Les travailleurs se voient dès lors contraints d'endosser le statut d'indépendant pour exercer leur profession.

À titre d'exemple, un journaliste sur quatre est sous le statut d'indépendant en Belgique. Cette flexibilité augmente grandement le risque de précarité : retards de paiement, salaires en deçà des barèmes légaux, acceptation de conditions de travail dégradantes et difficulté d'accès au crédit sont monnaie courante.

Le développement effréné de ce type de contrats va de pair avec une flexibilité du temps de travailleurs des contractants. Or, selon une étude de la KUL, l'instabilité de ces emplois augmente sensiblement les risques pour la santé physique et psychologique des travailleurs.

Cette situation se symbolise par la montée en puissance de la plateforme SMart, qui joue le rôle d'intermédiaire entre l'employeur et le free-lance. En 2014, l'entreprise comptait 60 000 membres en Belgique. Le nombre de contrats signés auprès de la société SMart ne cesse de croître : l'entreprise a encaissé 17 fois plus de contrats en 2012 que 10 ans auparavant.

Des moyens existent-ils pour s'assurer que l'augmentation de ce type de contrats ne soit pas synonyme de précarisation et de décomposition du droit du travail ?

De quels outils le FOREm dispose-t-il pour accompagner et protéger ces travailleurs dans leur démarche, en sachant qu'il y a de nombreux jeunes, surtout dans les domaines artistiques, qui en sont touchés ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, comme vous le constatez, la Belgique enregistre une augmentation des contrats « précaires », depuis quelques années. Outre le fait que la législation sur les contrats de travail reste une matière fédérale, il serait délicat de comparer la situation belge à l'évolution dans d'autres pays intra et extraeuropéens tant les législations sur le travail, et ce qu'elles permettent, peuvent être différentes.

Force est toutefois de constater que la situation du secteur artistique, créatif ou encore des médias est plus particulièrement impactée par cette réalité.

Que peut faire un journaliste pigiste qui ne veut pas ou ne peut pas être indépendant, notamment parce que les revenus sont insuffisants au regard des cotisations sociales dues ?

Des initiatives telles que SMartBE ou plus discrètement Merveille prennent donc tout leur sens pour offrir un cadre structurant et une protection sociale aux « créatifs » au sens large. Même s'ils ne bénéficient que d'un contrat de travail, souvent précaire, avec ses structures, mais avec l'avantage d'être dans le régime des salariés, de bénéficier de la couverture sociale et de garder leurs droits aux allocations de chômage, « au cas où leur activité n'aurait pas le succès escompté ». N'oublions pas que la norme, dans le secteur des métiers de la création, est de s'orienter vers une multiplicité « d'employeurs » plutôt que de s'atteler à un « employeur » unique.

Il est, en outre, courant de voir certains se lancer comme indépendants, une fois qu'ils ont acquis une notoriété suffisante pour s'assurer un revenu décent.

Il est donc logique que SMartBE, qui se positionne comme l'entreprise phare dans ce secteur, connaisse une croissance importante en terme de contrats réalisés. Cela représente aussi tout un pan de l'économie « parallèle » qui revient dans le circuit officiel avec l'avantage principal qu'il octroie par ce biais une protection sociale et un cadre fiscal moins sujet à interprétations.

Cependant, les bénéficiaires, ou plutôt les utilisateurs, de ce système ont des parcours professionnels atypiques et irréguliers qui ne cadrent pas toujours avec la dynamique du contrôle dans le cadre de « l'Activation du Comportement de Recherche d'Emploi ». C'est aussi dans ce cadre que, d'une part, des conseillers référents du FOREm ont été formés spécifiquement pour remplir pleinement une mission d'accompagnement des « créatifs » en recherche d'emploi et les aider à construire et à structurer leurs démarches d'insertion professionnelle et à défendre leur projet.

D'autre part, le FOREm expérimente actuellement le concept de « bureaux sociaux pour artistes » sans oublier que des supports, validés par l'ONEM et des spécialistes du secteur créatif, ont été édités à destination de l'ensemble des conseillers référents FOREm.

Par rapport à ce public et à sa dynamique spécifique en matière d'insertion socioprofessionnelle, la régionalisation du contrôle de la disponibilité devrait permettre une approche encore plus efficace.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Zrihen.

Mme Zrihen (PS). - Effectivement, je pense que ce secteur touche les jeunes qui nous ont intéressés toute cette après-midi, les jeunes de moins de 21 ans et parfois les plus de 25 ans. Le secteur socioculturel est un secteur dans lequel il y a des opportunités importantes de réinsertion sociale ou, du moins, en être un levier.

Sans aucune critique par rapport à SmartBE ou encore à Merveille, je pense qu'il faudrait peut-être imaginer une sorte de passeport qui permette d'avoir un ensemble cohérent qui devrait constituer un paravent contre des mesures d'exclusion du chômage parfois, alors qu'il y a une envie de travailler, mais dans un secteur compliqué et complexe.

Merci, en tout cas pour ces bureaux sociaux pour artistes. Ils ne sont pas suffisamment connus, je pense, et il faudrait les diffuser.

(Mme Zrihen, Présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)

Mme la Présidente. - Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 19 heures 5 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Jenny Baltus-Möres, MR
M. Marc Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
M. Axel Comhaire, Directeur chez PwC
Mme Justine Comijn, Manager chez PwC
M. Christophe Dister, MR
M. Benoit Drèze, cdH
M. Yves Evrard, MR
Mme Virginie Gonzalez Moyano, PS
M. Laurent Henquet, MR
Mme Clotilde Leal Lopez, cdH
M. Bruno Lefebvre, PS
M. Dimitri Legasse, PS
Mme Marie-Françoise Nicaise, MR
Mme Hélène Ryckmans, Ecolo
Mme Éliane Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation
Mme Mathilde Vandorpe, cdH
Mme Olga Zrihen, Présidente

ABRÉVIATIONS COURANTES

ALE	agence locale pour l'emploi
ASBL	Association Sans But Lucratif
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
CDD	contrat à durée déterminée
CEFA	Centre d'éducation et de formation en alternance
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
DGO6	Direction générale opérationnelle de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche
DO	Division organique
DPC	Déclaration de politique communautaire
DPR	Déclaration de politique régionale
EFT	Entreprises de formation par le travail
EI	Entreprise(s) d'insertion
FAMIFED	Agence fédérale pour les allocations familiales
FOREm	Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi
IDEA	Intercommunale de Développement Économique et d'Aménagement des régions de Mons-Borinage et du Centre SCRL
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
IPP	impôt des personnes physiques
IWEPS	Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique
OFFA	Office francophone de la Formation en alternance
OIP	organisme d'intérêt public
OISP	Commission consultative d'agrément des O.I.S.P. et des E.F.T.
ONSS	Office national de sécurité sociale
PTP	programme de transition professionnelle
SESAM	Soutien à l'Emploi dans les Secteurs d'Activités Marchands
SFMQ	Service francophone des métiers et des qualifications
SFPME	Service Formation Petites et Moyennes Entreprises
Sodexo	Société d'exploitation Hôtelière
Sowecsom	Société wallonne d'économie sociale marchande
TVA	taxe sur la valeur ajoutée