C.R.A.C. N° 9 (2016-2017)
4e session de la 10e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2016-2017

COMPTE RENDU

AVANCÉ

Séance publique de commission*

Commission de l'emploi et de la formation

Mardi 4 octobre 2016

*Application de l'art. 161 du règlement
Le compte rendu avancé ne peut être cité que s'il est précisé qu'il s'agit d'une version qui n'engage ni le Parlement ni les orateurs

SOMMAIRE

Ouverture de la séance..... 1

Organisation des travaux.....1

Désignation d'un président et de deux vice-présidents

Intervenants : Mme la Présidente, M. Lefebvre..... 1

Examen de l'arriéré..... 1

Organisation des travaux

Intervenants : Mme la Présidente, MM. Lefebvre, Drèze.....1

Projets et propositions..... 2

Quatrième rapport annuel (01.01.2015 au 31.12.2015) adressé au Parlement wallon par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 507 (2015-2016) N° 1)..... 2

Économie et Emploi pp. 192 à 203.....2

Désignation d'un rapporteur

Intervenants : Mme la Présidente, MM. Lefebvre..... 2

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

Intervenants : Mme la Présidente, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....2

Échange de vues

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, Mme Nicaise, MM. Drèze, Prévot, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....6

Confiance au président et au rapporteur..... 10

Auditions.....10

État des lieux de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'État au FOREm 10

Audition de Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm 10

Désignation d'un rapporteur

Intervenants : Mme la Présidente, M. Drèze.....10

Audition de Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm.....10

Échange de vues

Intervenants : Mme la Présidente, M. Jeholet, Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm, MM. Legasse, Drèze, Mme Ryckmans, M. Henquet, Mmes Vandorpe, Batus-Möres, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 19

Confiance au président et au rapporteur..... 37

Interpellations et questions orales.....37

Question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le dumping social dans le secteur de l'informatique »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Nicaise, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....37

Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les dossiers « Airbag » introduits avant la réforme du dispositif »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vandorpe, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....39

Question orale de Mme Baltus-Möres à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'avenir des agences locales pour l'emploi (ALE) »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Baltus-Möres, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..40

Question orale de M. Legasse à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la menace sur les emplois de CP Bourg »

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

Question orale de Mme Zrihen à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'état des lieux des cellules de reconversion wallonnes » ;

Question orale de Mme Ryckmans à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'emploi pour les sous-traitants de Caterpillar » ;

Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'accompagnement des travailleurs de Caterpillar et de ses sous-traitants »

Intervenants : Mme la Présidente, Mmes Zrihen, Ryckmans, M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....42

Question orale de M. Lefebvre à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'élargissement des possibilités d'emploi offertes aux réfugiés par le biais des agences locales pour l'emploi (ALE) »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Lefebvre, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....46

Question orale de M. Lefebvre à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'évaluation de la plateforme « Wecanhelp »

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

Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'état d'avancement de la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) »

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

Question orale de Mme Baltus-Möres à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'avenir des ASBL de titres-services »

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

Question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la lecture des statistiques en matière de discrimination à l'embauche sur base de l'âge »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Nicaise, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....51

Question orale de M. Prévot à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les formations pratiques pour les jeunes chercheurs d'emploi »

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

Question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les innovations de la plateforme Wallangues au service du parcours d'intégration »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Nicaise, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....54

Question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la connexion entre les secteurs de l'enseignement et de la formation en alternance »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Nicaise, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....55

Organisation des travaux (Suite).....56

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites.....56

Interpellations et questions orales retirées.....56

Liste des intervenants.....58

Abréviations courantes.....59

COMMISSION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

Présidence de Mme Potigny, doyenne d'âge

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

OUVERTURE DE LA SÉANCE

- La séance est ouverte à 14 heures.

Mme la Présidente (doyenne d'âge). - La séance est ouverte.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Désignation d'un président et de deux vice-présidents

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

Je vous propose, selon le dicton « On ne change pas une équipe qui gagne », de désigner Mme Zrihen en qualité de présidente.

La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Madame la Présidente, nous marquons notre accord sur la reconduction de la présidente et des vice-présidentes précédentes.

Mme la Présidente (doyenne d'âge). - Je déclare Mme Zrihen élue Présidente et Mmes Vandorpe et Gonzalez Moyano élues Vice-présidentes.

On peut les applaudir.

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

Mme la Présidente. - Chers collègues, je vous remercie de la confiance que vous m'avez témoignée, que vous me témoignez, ainsi qu'à l'ensemble des membres du Bureau, en l'occurrence Mmes Vandorpe et Gonzalez Moyano. Je nous souhaite à tous et à toutes une très bonne année de travail.

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 ?

Notre arriéré a été nettoyé suite à vos différentes remarques. Si vous pensez que nous devons poursuivre...

Il n'y a pas de remarques.

Nous passerons donc au point deux, auditions.

Organisation des travaux

Mme la Présidente. - En ce qui concerne les auditions, je voudrais demander à la commission l'autorisation, pour raisons pratiques, de pouvoir intervertir l'ordre des points. Nous devions auditionner en premier point Mme Vanbockestal et ensuite M. le Médiateur.

M. le Médiateur ayant demandé, pour des raisons pratiques, s'il était possible qu'il puisse être auditionné en premier point, et comme nous savons que l'audition avec Mme Vanbockestal pourrait être un peu plus longue, je vous propose de me donner votre avis quant à ce changement.

Êtes-vous d'accord ?

M. Lefebvre (PS). - Nous marquons notre accord.

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

M. Drèze (cdH). - D'accord, bien sûr. Je voulais juste demander si Mme la Ministre arrive.

Mme la Présidente. - Oui, Mme la Ministre va arriver. Nous attendons l'arrivée de Mme la Ministre qui est en interview, nous dit-on.

Vous êtes d'accord pour cette modification. Nous commencerons donc par l'audition dans le cadre du quatrième rapport annuel (01.01.2015 au 31.12.2015) adressé au Parlement wallon par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 507 (2015-2016) N° 1).

En attendant, Mme la Ministre, je peux peut-être faire un certain nombre de communications. Concernant les autres auditions, vous vous rappelez, nous devions auditionner M. Hellendorff ainsi que M. Malherbe. En ce qui concerne M. Hellendorff, des contacts ont été pris par le secrétariat. M. Hellendorff nous annonce une

possibilité pour le mois de novembre et M. Malherbe nous propose le 17 janvier. Ce sont les deux dates qui ont été annoncées en fonction de leurs disponibilités à l'un et à l'autre. Donc nous inscrirons cela dans notre agenda.

Nous savons aussi que nous aurons des débats sur le budget, qui seront très importants et pour information, soyez attentifs à l'organisation des travaux des commissions et des assemblées plénières pour la semaine du 17 au 20 octobre 2016, car il y a un certain nombre de modifications quant à l'organisation de nos commissions et des assemblées plénières.

M. le Secrétaire me donne l'information générale. Lundi 17 octobre à 14 heures 30, nous aurons l'intervention de M. le Ministre-Président et la réaction des présidents des groupes politiques.

Le 18 octobre, les commissions qui siègent traditionnellement le mardi maintiendront donc leur commission le mardi.

Le mercredi 19 octobre, en matinée, se tiendront les commissions qui siègent habituellement le lundi après-midi.

Il y aura, bien entendu, séance plénière le mercredi 19 octobre après-midi, comme à l'accoutumée. Il y aura, si nécessaire, réunion de commission le jeudi 20 octobre à partir de 14 heures et le vendredi 21 octobre.

Pour information générale, les interpellations et questions orales à caractère budgétaire seront, bien entendu, intégrées dans les débats, en commission, sur une note d'orientation budgétaire. Soyez attentifs à cette semaine.

Madame la Ministre, j'ai le plaisir de vous accueillir et donc nous avons convenu que nous entendrons en premier lieu M. le Médiateur sur le volet « économie et emploi ».

PROJETS ET PROPOSITIONS

QUATRIÈME RAPPORT ANNUEL (01.01.2015 AU 31.12.2015) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (DOC. 507 (2015-2016) N° 1)

Économie et Emploi pp. 192 à 203

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen du quatrième rapport annuel (01.01.2015 au 31.12.2015) adressé au Parlement wallon par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 507 (2015-2016) N° 1).

Désignation d'un rapporteur

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

M. Lefebvre (PS). - Je propose M. Prévot, Madame la Présidente.

Mme la Présidente. - M. Prévot est désigné en qualité de rapporteur 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. Bertrand.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les parlementaires – je commence à utiliser les mêmes formules, en début de rapport, mais je le dois, car je remarque qu'il y a à chaque fois de nouveaux visages – je vais à nouveau redire, en intro, quelques éléments de mon rapport que certains parlementaires ont déjà entendu. Vous pourrez me corriger, en disant que je n'ai pas dit la même chose d'une commission à l'autre, ce qui serait très regrettable.

Quelques mots d'introduction, avant de parler plus spécifiquement des dossiers relatifs aux administrations sous la tutelle de Mme la Ministre.

Vous l'avez vu, cette année en 2015, il y a eu une augmentation du nombre de réclamations. Je rassure ce n'est pas en raison de problèmes liés aux administrations de la ministre de l'Emploi. Comme vous avez pu le voir dans le rapport, c'est essentiellement dû à une augmentation des réclamations relatives à l'administration de la fiscalité pour des problèmes qui sont bien connus et sur lesquels nous avons longtemps discuté, hier, en commission avec M. Lacroix.

Deuxièmement, les réclamations viennent toujours essentiellement via le mode électronique, mais je tiens toujours à rappeler que ce n'est évidemment pas le seul mode de saisie du médiateur et que nous restons tout à fait disponibles pour les publics les plus fragilisés, encore plus, en tenant des permanences tous les 15 jours à Liège, à Charleroi et à Mons et en étant présents, lorsque des réclamants souhaitent que nous venions entendre leur réclamation à domicile ou dans une autre ville où il y a un Espace Wallonie.

Nous prenons – et je vais lancer un appel, ici, que j'ai déjà lancé dans d'autres commissions – des initiatives pour rendre la médiation encore plus connue des Wallonnes et des Wallons et des francophones, de manière plus générale, par plusieurs façons, plusieurs moyens de toucher les citoyens. Mais il y a ce que nous appelons les prescripteurs de médiation qui, pour nous, sont des personnes très importantes. Ce sont les

intermédiaires, ce sont les personnes qui entendent les problèmes des citoyens et qui peuvent les relayer auprès du médiateur. Parmi ces prescripteurs de médiation, je pense que les parlementaires figurent en première place. Vous êtes appelés tous les jours, toutes les semaines à rencontrer des citoyens qui peuvent avoir des problèmes avec les administrations. Je ne peux que vous inciter, une fois de plus, à ne pas hésiter à saisir le médiateur de ces réclamations.

Vous serez informés du traitement final qui aura été donné à la réclamation. Vous n'allez pas perdre tout contact avec la réclamation et le réclamant. Bien entendu, nous traiterons la réclamation avec la personne directement concernée.

Un point suivant. Vous avez vu que dans le rapport, nous avons 13 recommandations générales et 69 recommandations spécifiques, dont 22 qui concernent la Région wallonne, qui sont adressées aux administrations, au Gouvernement ou au Parlement.

De toutes ces recommandations, et notamment des recommandations générales, je voudrais en épingler, dans cette commission, l'une ou l'autre, parce que les autres ont été longuement abordées dans la Commission de la fonction publique. La première, parce qu'elle revient souvent, c'est celle du suivi des recommandations du médiateur et de ce fameux tableau de bord de suivi des recommandations.

Il y a un engagement qui a été pris clairement par M. Lacroix, hier, devant les membres de la commission. Le Gouvernement va recevoir, lui, du Conseil stratégique du ministère ce tableau tous les six mois. Il s'est engagé à le transmettre aux parlementaires, dès qu'il reçoit ce tableau de suivi des recommandations.

C'est l'engagement qu'a pris le ministre de la Fonction publique. Il ne m'appartient pas de vérifier, si cet engagement entre en vigueur plus tard. Effectivement, si je vois que l'on me repose la question, ne soyez pas étonnés que l'année prochaine, je reparle à nouveau du suivi des recommandations. Parce que non seulement il y a un tableau de suivi, mais le décret prévoit aussi qu'il faut informer le médiateur du suivi ou du non-suivi. Le médiateur n'exige pas que l'on suive toutes ses recommandations, mais il demande, et le texte le prévoit, qu'on l'informe du suivi qui a été apporté.

À cet égard, l'année passée, nous avons écrit à tous les fonctionnaires généraux de la Région et de la Communauté française pour leur transmettre le rapport et en mentionnant expressément, dans le courrier, les recommandations qui concernaient leur direction générale. Je dois malheureusement dire que moins de la moitié des fonctionnaires généraux m'ont répondu, même pas pour me dire qu'ils avaient accusé réception du courrier. Je crois qu'il entre dans les intentions de M. le Ministre Lacroix de rappeler la règle à tous les fonctionnaires généraux, via la secrétaire générale, qu'il est quand même de bon ton de répondre au courrier du médiateur, comme on le fait à l'égard du courrier de la Cour des comptes.

La deuxième recommandation, et celle-là je vais prendre deux minutes de plus, c'est celle relative à l'instauration d'un système de gestion des plaintes à deux niveaux. Un premier niveau dans l'administration concernée et le deuxième niveau étant le médiateur.

Comme je l'explique, il ne s'agit pas d'une révolution. Ce système existe à d'autres niveaux de pouvoir, au niveau fédéral notamment. D'autre part, dans le texte qui crée l'institution, il est déjà prévu l'obligation d'une démarche préalable avant de saisir le médiateur. Il faut d'abord demander à l'administration concernée, le cas échéant, de réexaminer le dossier avant de saisir le médiateur.

En proposant cette démarche à deux niveaux, première ligne et deuxième ligne, je clarifie un peu cette démarche préalable. Comme cela prend un certain temps pour entamer une discussion concrète au niveau du SPW, j'ai entrepris de passer des accords, des protocoles de collaboration avec les OIP. Le premier avec lequel nous avons signé, c'est le FOREm parce que le FOREm avait déjà un service efficace de gestion des réclamations en interne. Il a été très facile pour le FOREm de faire ce système. Clairement, si nous recevons une réclamation, nous voyons qu'elle n'est pas passée en première ligne, nous la renvoyons à la première ligne. La première ligne, le service « plaintes » va évidemment nous informer du suivi qui aura été donné.

Le FOREm s'engage régulièrement, deux fois par an – nous demandons au moins une fois par an – de nous faire un rapport sur la gestion des plaintes au sein de l'organisme. Comme c'est le premier organisme et comme ils jouent le jeu vraiment correctement, vous aurez retrouvé dans le rapport annuel, sur la partie FOREm, le rapport des recommandations que le service « plaintes » a émises à l'intention des autorités du FOREm.

Expressément, j'ai voulu, parce que c'est cela aussi que je tiens à valoriser dans ce système de première et de deuxième ligne. Quand les premières lignes prennent des mesures pour améliorer le fonctionnement, il me semble normal, au-delà même de l'audition que vous aurez avec Mme Vanbockestal, tout à l'heure, comme médiateur qui a une vue sur les plaintes, sur ce qui se dit au niveau des difficultés administratives, d'en faire référence dans mon rapport et de le communiquer au Parlement.

C'est une première et je tiens à insister et le dire très clairement ; je ne vais même pas faire d'autres commentaires puisque le travail de collaboration avec la première ligne est tout à fait efficace. En 2015, on a commencé et, en 2016, le système fonctionne vraiment

très bien. Je vous prie vraiment de prendre connaissance des engagements que prend le service interne de plaintes au FOREm à l'égard de son management.

Évidemment, il faudra aussi l'année qui suit voir s'il y a une exécution de ces recommandations. C'est aussi intéressant de voir si des mesures auront été prises au sein de l'organisme pour améliorer la relation avec le citoyen qui contacte le FOREm.

Je voulais un peu insister sur cela, puisque c'était vraiment l'exemple cette année d'un système que j'ai souhaité mettre en place et qui fonctionne. Nous sommes en train de poursuivre la signature d'autres protocoles avec d'autres OIP wallons. Le prochain grand étant évidemment l'AViQ qui touche évidemment aussi beaucoup de citoyens comme le FOREm. Je suis certain que, dans les prochaines semaines, dans les prochains mois, nous aurons également l'occasion d'avoir ce type de relation clarifiée avec l'AViQ.

Un point suivant, Madame la Présidente, dans les recommandations générales, que je dois mentionner dans cette commission, c'est l'adéquation du mécanisme du recours chez le médiateur par rapport au recours au Conseil d'État. Vous l'avez vu dans les recommandations générales, ce système existe ; je vous me rappelle brièvement : une réclamation déposée chez le médiateur suspend le délai de 60 jours de recours au Conseil d'État.

Pourquoi le dis-je ici ? Parce que c'est avec des décisions prises par l'administration de l'emploi que nous avons plusieurs recours en la matière. Des personnes, des associations, des entreprises sociales qui ont eu un refus de renouvellement d'agrément ou un refus d'agrément, étant une décision administrative, étant susceptible d'un recours au Conseil d'État, l'administration a une démarche active et informe le requérant. On a dû un peu travailler avec l'administration sur cela, mais elle informe l'association ou l'entreprise d'économie sociale qu'elle peut aller chez le médiateur et que cela suspend le délai pour quatre mois au maximum. Nous mettons à profit ces quatre mois pour travailler avec ma collaboratrice, avec l'administration, pour voir s'il n'y a vraiment aucun moyen de revenir sur la décision, si l'on a bien pris en compte tous les éléments qui étaient dans la décision.

Il y a des aspects plus techniques qui se trouvent dans les recommandations générales ; on en a discuté longuement hier en Commission de la fonction publique, je ne vais plus en parler dans cette commission-ci.

Une recommandation générale, je le dis dans toutes les commissions, elle est très courte. Ce sera la première et dernière fois que je la mentionnerai et je tiens à en faire part en présence de Mme la Ministre, c'est celle relative au respect de la jurisprudence du Conseil d'État en matière de délégation de pouvoir et de signature.

C'est un sujet qui est très ancien, c'est de savoir jusqu'où peut aller un collaborateur de cabinet dans la signature. Engage-t-il ou non le ministre ? Y a-t-il a une délégation de pouvoir, une délégation de signature ? Et le Conseil d'État rappelle régulièrement sa jurisprudence. Comme il y a eu un arrêt relativement récent, je l'ai remis ; je ne fais pas de recommandation spécifique, mais j'attire l'attention de tous les ministres pour qu'ils veillent bien, puisqu'effectivement il y a eu une annulation, parce que le Conseil d'État a dit : « Ce collaborateur de cabinet n'avait pas de délégation et je reconnais qu'il ne s'agit pas d'une décision administrative ». Ce n'est pas dans vos matières, mais je pense que c'est un bon rappel pour tous les ministres.

Voilà en ce qui concernait quelques recommandations générales que je trouvais intéressant de reprendre, ici, dans mon rapport à votre commission.

Si vous me le permettez, maintenant, quelques éléments en ce qui concerne votre compétence, enfin vos services parce qu'on parle bien, ici, des services administratifs, on ne parle pas des compétences.

Il y a deux ou trois thèmes sur lesquels je tiens à insister ; ils sont repris dans le rapport.

Le premier, c'est la motivation des décisions de l'administration. Nous avons quand même reçu plusieurs cas où il est difficile, pour le destinataire de la décision, de comprendre le bien-fondé de la décision.

Nous avons rappelé que la motivation des décisions administratives, ce n'est pas un gadget ; cela doit permettre à la personne d'une part, éventuellement de la contester, de savoir sur quoi elle peut la contester, mais d'autre part, cela doit lui permettre de comprendre la portée, quels sont les motifs exacts de la décision prise par l'administration et cela entraînerait, le cas échéant, un recours auprès du Conseil d'État.

Nous avons écrit à toutes les administrations, y compris à la vôtre, pour clarifier que dans tous les courriers qui émanent de l'administration, lorsqu'il s'agit d'une décision administrative, que l'on précise bien qui fait quoi. Parce qu'il y a des décisions administratives où il y a un recours administratif organisé ; il y a des décisions administratives où il y a un recours administratif puis un recours juridictionnel au Conseil d'État, et par-dessus tout, on peut toujours saisir le médiateur.

Pour un citoyen qui reçoit cela, qui reçoit sa décision et puis au dos, il y a des éléments un peu juridiques dans un langage souvent abscons... Nous avons envoyé à tous les chefs d'administration une proposition de texte et nous avons été informés qu'il y a un groupe de travail qui fera une proposition généralisée pour tous les services, en la matière.

Je reviens à la motivation. Nous avons eu quelques cas et j'attire vraiment l'attention de Mme la Ministre en

la matière. L'autorité qui prend la décision finale, c'est la ministre. L'administration prépare le dossier et il revient, évidemment à la ministre, de prendre sa décision sur base des éléments qui lui viennent du dossier. Ce n'est pas l'administration qui demande une ratification ministérielle. Dans certains cas, je dois le dire, il était compliqué pour l'administration – et au-delà de cela pour le réclamant – de comprendre la motivation de la décision – c'était notamment dans des refus de renouvellement d'agrément.

Je ne veux pas m'immiscer dans l'organisation entre le cabinet ministériel et l'administration ; j'insiste vraiment pour qu'une attention soit portée et nous avons une réunion de travail avec les services de cette direction générale et l'on travaille vraiment en bonne coopération, on se comprend et l'on a tous le même objectif.

Je prends un exemple par rapport à cela, qui est lié à la publicité active en matière d'administration. Des décisions sont motivées suite à un rapport d'inspection, le rapport d'inspection n'est pas toujours joint à la décision administrative. Or, la jurisprudence classique du Conseil d'État dit que, normalement, vous pouvez être résumé dans votre décision, mais les éléments de fait qui vous ont fait prendre la décision doivent être joints. Or, dans le système actuel, la personne doit demander le rapport d'inspection. Donc, vous voyez, on est à la limite de ce qui est admissible en matière de motivation de décision administrative.

J'attire l'attention et quand la personne le demande, il y a un coût. Je peux accepter qu'il y ait un coût pour demander une copie du rapport d'inspection. Enfin, je l'accepte. C'est quand même aussi très limite, si ce sont vraiment ces éléments-là qui motivent la décision de refus, notamment, d'agrément.

Je tenais vraiment à parler de cela et à attirer l'attention. Je n'ai pas de propositions toutes faites, je pense que ce sont des sujets qui méritent, vraiment, un examen au sein de l'administration et ils en sont bien conscients. Lors de nos réunions de travail avec eux, ils sont bien conscients de la nécessité de clarifier cette question. Cela fait d'ailleurs l'objet d'une recommandation que vous avez vue dans notre rapport sur la motivation des décisions ministérielles.

Une autre matière sur laquelle je voulais insister, ici, c'est dans la procédure d'instruction des dossiers.

Dans le secteur non marchand, il y a une demande d'avis qui est d'abord faite au ministre fonctionnellement compétent. Dans plusieurs dossiers, cette association reçoit une lettre du ministre compétent : « Moi j'ai mis un avis favorable à votre dossier ». Et puis, cela vient chez la ministre qui prend la décision, qui est la seule à décider et patatras, ce n'est plus la même décision ! À nouveau, le médiateur ne se met pas dans la peau de l'administration, il est là pour relayer les réclamations et les difficultés que vit l'administration.

Nous avons une recommandation, soit que le ministre fonctionnel ne communique plus ou alors, s'il communique, qu'il soit très clairement indiqué : « Ceci ne préjudicie pas de la décision finale du ministre qui repose, éventuellement, sur d'autres critères que l'avis favorable du ministre fonctionnel compétent ».

Je fais deux propositions, ce n'est évidemment pas à moi à trancher. Mais franchement, on a des gens... Vous vous mettez à la place de ces associations, ils reçoivent : « Mais qu'est-ce qu'on me dit ? O me dit que tout va bien ; c'est magnifique, mon dossier. Et puis, pour telle et telle raison, je ne réponds pas à tel critère du décret, je ne reçois pas l'aide en matière d'emploi que j'espérais recevoir ».

Voilà, j'attire l'attention ; je souhaiterais qu'on puisse, le cas échéant, vérifier si on ne peut pas changer le système.

Une troisième – enfin j'arrive tout doucement à la fin – c'est la question des catégories d'employeurs prioritaires. Vous avez vu cette recommandation ; certaines décisions de refus sont basées notamment sur le fait que cela ne se trouve pas dans les catégories d'employeurs prioritaires, fixées dans la Déclaration de politique régionale. Je suis juriste, mais je ne suis pas spécialiste en tout, mais je pense que, pour la sécurité juridique, il serait préférable de fixer ces catégories prioritaires dans une norme juridiquement contraignante. Jusqu'à présent, la Déclaration de politique régionale, c'est un accord politique qui fixe des orientations, qui donne des indications. Pour la sécurité juridique, la recommandation, ce serait de formaliser la réglementation et, en fonction des voies juridiques les meilleures, de préciser la catégorie d'employeurs prioritaires.

Voilà, je terminerai. Vous avez vu deux anciennes recommandations, une sur la durée des traitements des dossiers SESAM. Effectivement, je recommandais que la réglementation soit modifiée afin d'harmoniser la procédure de traitements des demandes, en vue de limiter au maximum la durée de traitement, puisque c'était un des problèmes qui était soulevé. L'administration nous a informés avoir proposé des adaptations aux textes existants et inclura cette formalisation, dès qu'il y aura révision du décret en la matière.

Et puis, Madame la Ministre, vous vous souvenez, l'année passée, on avait déjà évoqué la question de la révision, mais vous nous avez bien précisé, l'année passée de la révision de la législation et de sa mise en œuvre sur le travail au pair ou d'un nouveau système. Voilà, j'ai remis la recommandation parce que, selon mes informations, on n'a pas en tout cas abouti au niveau interfédéral sur cette matière. Nous n'avons pas eu, spécialement de réclamations cette année sur le

sujet, mais il vaut mieux anticiper les problèmes qui pourraient survenir. Dans ce cas-là, l'on recommande, à nouveau que l'on puisse examiner cette question-là dans les endroits où c'est le plus adapté.

Je pense avoir fait le tour des éléments que je voulais vous communiquer, Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames, Messieurs, sur mon rapport concernant votre commission.

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 commencerai par remercier, bien entendu, M. le Médiateur, pour la qualité du rapport, très complet, comme à l'accoutumée, très précis et rappeler que ce rapport est un outil pour nous aider à optimiser la qualité des services que nous offrons, in fine, aux bénéficiaires des services publics.

En ce qui concerne les recommandations formulées en matière d'Aides à la promotion de l'emploi, même si nous devrions partir du principe que tout dossier sujet à controverse est un dossier de trop – mais le monde idéal est un monde qui n'existe pas encore, essayons d'y tendre pour le moins – il convient de contextualiser les 26 demandes d'intervention adressées au médiateur, relatives à 11 dossiers de plaintes soumis à la Direction des Aides à la promotion de l'emploi du Service public de Wallonie, soit huit dossiers concernant une demande d'aide APE et trois dossiers relatifs à l'aide SESAM. Toutes proportions gardées, ces dossiers représentent moins de 1 % des dossiers traités annuellement par l'administration tant pour la mesure APE que pour la mesure SESAM.

Pour rappel, toutes les décisions, positives ou négatives, d'octroi d'une aide à l'emploi 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.

Ces décisions sont fondées sur les constats de l'inspection sociale et sur l'analyse des dossiers par les agents en charge de la gestion du dispositif au sein de l'administration. Ces agents utilisent un modèle standardisé de contrôle et d'analyse afin d'harmoniser les pratiques et les conclusions et s'assurent du respect des conditions décrétales et de l'opportunité de l'octroi des subsides.

Par ailleurs, l'administration est ouverte au dialogue avec les employeurs et a régulièrement encouragé ceux-ci à réintroduire une nouvelle demande mieux motivée. Cette démarche permet aux employeurs d'actualiser les données de leur entreprise ou organisation, de faire part de l'évolution de leurs activités et de prouver leur viabilité économique.

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

Néanmoins, je retiens, du rapport du médiateur, la nécessité de préciser et d'adapter la réglementation sur les Aides à la promotion de l'emploi afin d'apporter des clarifications sur des conditions d'octroi de l'aide et notamment la notion de catégorie d'employeurs prioritaires. Cette recommandation sera prise en compte dans le cadre de la réforme des aides à l'emploi, actuellement en cours. Par ailleurs, toutes les propositions d'amélioration et d'adaptation, formulées tant par la Direction des Aides à la promotion de l'emploi du SPW que par le FOREm ont été intégrées dans les textes réglementaires en cours de modification, textes qui concernent le décret du 25 avril 2002 relatif aux aides visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés par les pouvoirs locaux, régionaux et communautaires par certains employeurs du secteur non marchand, de l'enseignement ainsi que l'arrêté du Gouvernement du 19 décembre 2016 portant exécution de ce décret.

Le projet de réforme des Aides à la promotion de l'emploi s'inscrit dans la ligne du renforcement des employeurs du secteur non marchand et du secteur public ainsi que dans la volonté du Gouvernement wallon de simplifier les processus administratifs, ce qui conviendra également pour que les associations et les administrations puissent se consacrer pleinement à leurs missions sociétales.

Dans la dynamique initiée d'administration numérique 4.0 et de simplification administrative, les différents dispositifs d'aides à l'emploi, tant APE que SESAM, sont actuellement en cours d'analyse pour tenter d'améliorer les systèmes d'informations liés au traitement des demandes, mais aussi de raccourcir les délais de traitement, en exploitant notamment les opportunités des formulaires en ligne et l'accessibilité aux données provenant de sources authentiques.

En ce qui concerne le dispositif SESAM, les raisons du classement sans suite de certains dossiers sont de deux ordres.

Tout d'abord, l'entreprise est inéligible au regard du décret du 2 mai 2013 relatif aux incitants financiers visant à favoriser l'engagement de personnel auprès de certaines entreprises. Dans ce cas, il n'y a pas de réintroduction de la demande.

La seconde raison du classement sans suite est l'incomplétude du dossier conformément à l'article 8, § 2 et 3. Il est important d'attirer l'attention sur le fait

que l'administration autorise un allongement du délai de 15 jours, dont dispose en principe l'entreprise pour compléter son dossier. Si le délai réglementaire était systématiquement respecté, près de 90 % des dossiers incomplets seraient classés sans suite, ce qui n'est pas vraiment utile, non plus. Il y a un délai de 15 jours qui peut-être octroyé.

Pour ce qui est du volume de travail que représente la réintroduction d'une demande relative à l'incitant SESAM, on parle d'une photocopie du dossier initial, avec une nouvelle signature originale, d'un test PME actualisé et d'une annexe emploi actualisée. Ce sont les seules pièces requises qui, objectivement, n'engendrent pas de surcharge de travail.

En ce qui concerne le travail au pair et la recommandation 2015-15, en complément de la réponse de l'administration formulée l'année dernière, vous l'avez dit, ce n'est pas la première fois que nous évoquons le dossier, compte tenu de l'évolution des négociations intervenues entre l'État fédéral et les Régions dans le cadre de la répartition des compétences suite à la sixième réforme de l'État, je vous propose d'y revenir un instant.

Dans le cadre de la sixième réforme de l'État, depuis le 1er juillet 2014 et de par la loi spéciale du 6 janvier 2014, les régions sont devenues compétentes pour l'occupation des travailleurs étrangers, à l'exception des normes relatives au permis de travail délivré en fonction de la situation particulière de séjour des personnes concernées.

Globalement, les régions sont donc devenues compétentes pour la réglementation, l'application, le contrôle et la mise en application de tout ce qui correspond actuellement aux permis de travail A et B. L'autorité fédérale reste compétente pour l'élaboration des normes relatives au permis de travail qui sont directement dérivées d'une certaine situation de séjour, à savoir le permis de travail C.

Cette compétence des régions comprend la compétence normative pour les législations et réglementations relatives à l'occupation de travailleurs salariés, à l'exception des normes liées à la situation particulière du séjour des personnes.

Suite à une longue concertation, un consensus est intervenu, sur les aspects séjour et travail, entre les ministres et administrations compétents au niveau régional et au niveau fédéral.

L'accord dégagé porte notamment sur un tableau qui reprend toutes les situations possibles d'occupation de travailleurs étrangers visées dans la réglementation actuelle et qui indique, pour chaque situation, s'il s'agit d'une compétence régionale ou fédérale.

Cet accord a été entériné par les différents Gouvernements concernés lors d'un Comité de concertation du 25 novembre 2015.

En matière d'occupation des travailleurs étrangers, la réglementation belge repose actuellement sur la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers et son arrêté royal d'exécution du 9 juin 1999 qui prévoient tous deux l'obligation, pour un employeur, d'obtenir, préalablement à la mise au travail d'un travailleur étranger, une autorisation d'occupation et, pour le travailleur, celle d'avoir un permis de travail.

En regard de chaque permis de travail actuellement délivré – A, B, C ou pas droit au travail – figure la disposition réglementaire correspondante dans l'actuel arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

Le point de départ de cette répartition des compétences est évidemment la loi spéciale liée à la sixième réforme de l'État, par exemple si l'autorité fédérale reste compétente pour déterminer si et dans quelle mesure les personnes d'origine étrangère qui sont venues en Belgique pour étudier, peuvent travailler ou pas durant cette période.

Un accord complet a été dégagé sur le tableau, à l'exception – c'est là que l'on en vient à votre remarque – de la ligne 104 relative à la situation des personnes au pair d'origine hors Union européenne. Pour celles-ci, il a été décidé de conserver la répartition des compétences actuelles. La réglementation est une compétence fédérale, la délivrance du permis de travail B est une compétence régionale, ce jusqu'à ce que chaque niveau de pouvoir ait pu arrêter une position claire sur l'attribution de la compétence.

La Région wallonne s'est estimée incompétente pour revoir le système. Une concertation avec les régions est nécessaire, mais l'initiative d'une telle révision relève de l'État fédéral. Je me permets de rappeler que, depuis 1991, lors de la procédure de révision de la réglementation ayant finalement abouti à l'adoption de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers, la position de la Région wallonne était de supprimer le statut de « jeune au pair » de la migration économique, car de nombreuses alternatives d'échanges d'étudiants existent d'ores et déjà dans d'autres compétences telles que la culture, l'enseignement.

La position de la Région wallonne – qui à l'époque était partagée au départ par la Région flamande – n'a pas été suivie, mais elle a abouti à un considérable renforcement des conditions de délivrance d'une autorisation d'occuper un jeune au pair dans l'arrêté royal du 9 juin 1999.

En tant que ministre wallonne de l'Emploi, je relaierai dès lors bien volontiers la position de M. le Médiateur via les différents groupes de travail qui

ont été mis en place pour la transposition des directives permis unique, saisonniers et détachement intragroupe, mais, actuellement, reconnaissons ensemble que je ne dispose d'aucun pouvoir pour réviser les textes en vigueur sur la question du statut des jeunes au pair.

Ainsi se clôturent les remarques que je voulais évoquer avec vous suite à la lecture de votre rapport et je vous en remercie.

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

Mme Nicaise (MR). - Monsieur Bertrand, premièrement, je vous remercie également pour votre rapport. Je souhaitais aborder un point qui apparaît dans celui-ci.

L'administration vous a sollicité, apparemment à plusieurs reprises, pour que vous dirigiez les personnes qui ont recours à vous face à une décision de l'administration pour introduire une nouvelle demande. Dans votre rapport, vous soulignez le fait que si l'on s'adresse à vous, c'est précisément dans le but de contester une décision et non pas d'introduire une nouvelle demande.

Vous avez, au travers d'un exemple, mis en exergue les situations paradoxales auxquelles pouvait conduire le recours à cette nouvelle demande, prenant pour exemple un dossier où l'administration, dans une première décision, avait motivé son refus sur base de deux éléments et, dans la décision nouvelle, sur base d'un élément qui n'était pas visé dans la première décision.

J'aurais souhaité vous entendre à cet égard, parce qu'effectivement, vous n'avez pas relevé ce point qui semble encore faire divergence entre l'administration, le Gouvernement et vous.

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

M. Drèze (cdH). - D'abord, je remercie le médiateur et son équipe pour le travail réalisé qui est fort utile et l'échange avec la ministre en est la preuve, puisque vous apportez déjà toute une série de réponses aux questions soulevées – cela montre bien que les choses avancent dans la bonne direction.

Le premier point concerne le fait que M. Bertrand se félicite – et je ne peux que le croire – de la collaboration avec le FOREm et du fait que le FOREm ait son propre service de réclamations. N'y a-t-il pas quelque part une corrélation – mais peut-être que Mme Vanbockestal pourra revenir sur le sujet tout à l'heure – entre le fait d'avoir un service interne et d'avoir peu de plaintes ? Pour une part, positivement, on pourrait dire : « Puisque l'on a un service interne, on va tâcher de répondre au mieux pour qu'il y ait le moins de réclamations possible ». D'un autre côté, on pourrait aussi sous-estimer le nombre de réclamations. Trouvez-vous vraiment que cette articulation avec vous est idéale ou n'y a-t-ilpas quelques petits défauts cachés dans le montage ?

Deuxième chose, la ministre relève que le nombre de plaintes relatives aux APE et aux SESAM, sont sur l'ensemble fort peu de chose et l'on ne peut pas vous donner tort. On verra si en 2017, au moment où les réformes seront mises en œuvre, on aura peut-être un surcroît – transitoire, espérons-le – de dossiers. Ce sera utile – mais ce sera en 2018, donc déjà fort loin – d'avoir peut-être, à travers le rapport du médiateur, un morceau d'évaluation de la réforme des aides ou en tout cas de l'année de transition au moment de la mise en œuvre.

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

M. Prévot (PS). - Tout d'abord, je remercie Mme la Ministre pour son intervention relative au rapport du médiateur.

Je vous rassure, Monsieur Bertrand, c'est la deuxième fois que je vous entends en 24 heures et vous n'avez pas été redondant. Par contre, je me permettrai de l'être un peu, en tout cas pour le début de mon intervention.

Tout d'abord, au nom de mon groupe, je tiens à vous remercier, ainsi que l'ensemble de vos services, pour le travail effectué. Comme je l'ai dit hier, c'est un travail qui est parfois un peu trop méconnu. D'ailleurs, je peux battre ma coulpe également : je ne vous suivais pas sur les réseaux sociaux jusqu'à il y a quelques minutes. C'est maintenant chose faite. Je ne manquerai pas maintenant de vous suivre également sur les réseaux sociaux.

Cette traditionnelle présentation du rapport vous permet aussi – et vous le faites très bien, vous êtes un excellent commercial – de réexpliquer les services très utiles du médiateur, comme je le disais.

Hier, c'est vrai qu'en Commission de l'agriculture, même s'il n'y avait pas énormément de cas traités, on avait pu pointer l'un ou l'autre élément peut-être un peu interpellant ou en tout cas agaçant pour vos services, c'est-à-dire une non-réponse du cabinet du ministre.

Ici, effectivement, en tant que parlementaire dont le rôle est également de contrôler l'Exécutif, on ne peut que se féliciter de votre conclusion et du fait que la collaboration, tant avec l'administration qu'avec le cabinet de la ministre, soit – pour reprendre les termes – excellente. Là aussi, c'est de nature à nous rassurer en tant que parlementaires.

Nous constatons également que les différentes demandes de vos services ont obtenu des réponses de la part de l'administration et du cabinet et que les réformes du Gouvernement prennent en considération l'ensemble de ces demandes. La réforme des aides à l'emploi, du plan SESAM, la transcription en droit wallon de la loi

relative à l'occupation des travailleurs étrangers ainsi que l'élaboration du contrat de gestion du FOREm prendront là aussi en compte ces différentes remarques et nous ne pouvons que nous en féliciter.

Monsieur le Médiateur, ainsi que l'ensemble de vos services, je ne serai pas plus long.

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

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Pour le premier dossier, c'est un dossier un peu malheureux. On s'est rendu compte que le deuxième fonctionnaire qui avait traité la demande n'était pas allé voir ce qui avait été dit lors du premier refus, figurez-vous. On s'en est rendu compte au moment de l'enquête, d'où effectivement les deux arguments qui ont été donnés au requérant qui lui ne comprenait pas. On a été jusqu'au bout de nos possibilités pour ce dossier, mais l'administration – et je respecte la décision – n'a pas changé son point de vue. Ils sont allés au Conseil d'État contre les deux refus. On verra ce que le Conseil d'État décidera en la matière. Il y a eu un couac – pour le dire très clairement – au sein de l'administration, en l'occurrence dans ce dossier.

Je pense que Mme la Ministre a déjà répondu aussi sur la partie de pouvoir compléter, puisque c'était un de nos points d'intérêt. Dans certains dossiers, on considérait que demander de refaire un dossier alors que l'on aurait pu simplement le compléter était une lourdeur pour le requérant. À nouveau, vous avez raison, Madame la Ministre, il n'y a pas 1 000 réclamations en la matière, mais c'est clair que même s'il n'y en a que 20 ou 30, ces gens ont évidemment des droits concernant leur dossier.

Monsieur Drèze, votre question est très importante. Quand j'ai évoqué cette première chose – je crois que c'était à l'occasion de mon premier rapport – le journaliste de *L'Avenir* avait dit : « Le médiateur ne veut plus mettre les mains dans le cambouis » ; en disant : « Il se décharge sur la première ligne, et puis il ne fait plus rien ». Ce n'est pas vrai.

Dans l'information sur le site Internet et dans la communication, le citoyen sait qu'il est dans un schéma à deux lignes. Parce qu'il peut être craintif, le FOREm prend une décision à son égard et on lui dit : « Retournez au FOREm qui va examiner votre problème ». Il sait qu'il est dans un mécanisme où il y a une possibilité d'aller chez le médiateur. Depuis que le protocole existe, nous avons des dossiers de personnes qui ne sont pas d'accord avec la décision ou le traitement du dossier par la première ligne. C'est vraiment à cela que sert le mécanisme.

J'insiste, Monsieur Drèze. Le rapport est un élément important et l'on joue vraiment le jeu avec le FOREm. Le rapport du service de première ligne, une fois qu'il est approuvé par les instances internes, il est important pour moi, parce que c'est la première fois et c'est une toute première et l'on a ainsi une vue « hélicoptère ». Maintenant, on voit un peu ce qui se vit dans les réclamations en première ligne et en deuxième ligne. On peut me dire : « Oui, mais vous ne traitez que 22 réclamations ». C'est vrai, mais il faut venir chez le médiateur. Tandis que maintenant, en clarifiant et en donnant l'information au citoyen, il sait qui joue dans ce jeu-là et je peux venir devant vous – je travaille pour le Parlement d'abord – je peux vous donner une vision peut-être plus générale et l'année prochaine, on ira peut-être analyser plus certaines des recommandations qui se trouvent dans le rapport interne, en disant : « Là, il nous semble que l'on a fait des progrès, là il nous semble qu'il faudrait encore améliorer les choses ».

C'est comme cela que je veux répondre. Je ne veux pas moins travailler, mais je veux travailler peut-être plus en profondeur aussi. C'est un peu cela la ligne de conduite.

Merci, Monsieur Prévot pour ce que vous avez dit et les qualités que vous m'avez données. Effectivement, tout n'est pas toujours rose, je suis un commercial, je vends toutes les choses et je les positive tout le temps. Il y a de temps en temps des petits couacs. Ma collaboratrice m'apprend par exemple qu'il y a déjà 15 jours qui se passent entre le moment où nous envoyons l'intervention auprès de l'administration avant que l'on reçoive l'accusé de réception. Donc, il y a déjà 15 jours où il ne se passe rien.

Il y a toujours des petits couacs dans le traitement par l'administration. Mais pourquoi ai-je voulu quand même le valoriser ? En fait, on a peu de contacts, peu de relations avec le cabinet de la ministre, c'est vraiment avec l'administration, parce que ces services-là sont conscients des difficultés évoquées et sont vraiment prêts à jouer le jeu.

Cela a été une des toutes premières, je tiens vraiment à le dire – il a fallu du temps pour avoir la meilleure formule – à mentionner la possibilité de venir chez le médiateur concomitamment au recours au Conseil d'État. Il y a beaucoup d'administration qui ne le font pas du tout et c'est par hasard quel les gens viennent chez nous et puis ils se rendent compte qu'ils avaient une possibilité d'aller chez le médiateur au lieu d'aller au Conseil d'État pour contester une décision.

Je valorise, je relativise parfois certains éléments, mais, franchement, c'est une administration, et même si nous ne sommes pas souvent d'accord, nous voulons travailler positivement avec elle.

Mme la Présidente. - Je voudrais, en votre nom à tous et à toutes, remercier M. le Médiateur de sa disponibilité, encore une fois de la qualité de son travail et de l'intérêt que nous y portons en commission, bien sûr, et au plaisir de pouvoir vous rencontrer au détour de nos courriers, mais surtout l'année prochaine pour

pouvoir examiner encore le rapport que vous ferez par rapport à notre commission.

Confiance au président et au rapporteur

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

AUDITIONS

ÉTAT DES LIEUX DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA SIXIÈME RÉFORME DE L'ÉTAT AU FOREM

AUDITION DE MME VANBOCKESTAL, ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE DU FOREM

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'audition de Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm, sur l'état des lieux de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'État au FOREm.

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. - Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu'un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Je propose Mme Vandorpe comme rapporteureuse.

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

Audition de Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm

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

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les députés, je vous remercie pour votre accueil. Vous avez souhaité connaître l'état d'avancement de l'implémentation de la sixième réforme de l'État, en tout cas au FOREm.

Pour connaître l'état d'avancement, je vous propose de recadrer cette fameuse sixième réforme de l'état très vite, via un rappel historique. L'accord institutionnel fut obtenu après 543 jours de non-gouvernement, le 11 octobre 2011.

Ce qui a caractérisé cette sixième réforme de l'État, c'est un important paquet de compétences fédérales transférées aux régions, dont, pour une grosse partie, les politiques d'emploi, aussi les soins de santé, les allocations familiales.

Il faut attendre une autre date importante qui est celle du 6 janvier 2014 où est votée la loi spéciale de financement.

Je vous rappelle que les transferts sont garantis aux régions pendant dix ans, avec des mécanismes correcteurs et de solidarité, ce qui signifie que les régions doivent être pleinement autonomes à partir de 2022.

La répartition de l'enveloppe, c'est quelque 17 milliards d'euros pour l'ensemble de la Belgique, pour l'ensemble des compétences et 4,6 milliards d'euros pour le marché du travail dont 1,6 milliard d'euros à la Wallonie et 1,4 milliard d'euros qui, in fine, viendra dans l'escarcelle du FOREm.

Il faut savoir aussi que la loi spéciale de financement a amené un autre élément correcteur en cours de route qui est la fameuse retenue pour assainissement imposé aux régions.

La sixième réforme de l'État est opérationnelle à partir du 1er juillet 2014, mais pas tout à fait. S'ouvre une période dite de transition qui va durer 18 mois, période pendant laquelle les opérateurs fédéraux exerceront les compétences pour compte des régions et en tout cas, pour ce qui nous concerne, trois opérateurs fédéraux : le SPF Emploi, l'ONEM et l'ONSS.

Le 1er avril 2015 – vous vous en souviendrez – quatre petites mesures hors des 11 mesures sont transférées. Ce sont essentiellement des aides à l'emploi et à la formation. Et enfin, l'exercice effectif et plein de la compétence s'exerce à partir du 1er janvier 2016.

Pour comprendre aussi comment nous avons implémenté ces mesures fédérales, je dois brièvement vous rappeler que nous étions, au moment de ces transferts, des décisions institutionnelles, en plein milieu d'une réorganisation du FOREm. Le contrat de gestion 2011-2016 qui se termine d'ailleurs, avait prévu beaucoup de choses pour le FOREm, dont une réorganisation profonde et je vais la résumer très fort pour que vous compreniez l'ampleur de la démarche et considérer ensuite, comme nous l'avons fait, qu'intégrer cette sixième réforme de l'État en pleine réorganisation relevait d'un véritable challenge que nous avons bien volontiers relevé.

Le FOREm devait évoluer d'une organisation, je dirais, jacobine, pyramidale, autoritaire, vers une organisation moderne, dynamique, agile et responsabilisante.

En clair, nous allons et nous avons donné plus d'autonomie aux territoires. La ligne hiérarchique

s'arrête à la direction territoriale, à charge pour celui-ci, de responsabiliser quatre territoires en Wallonie, à charge pour celui-ci d'organiser les réponses aux besoins dudit territoire.

Ces réponses – là, il n'y a pas une grande révolution – ce sont toujours nos services de base que sont la formation, l'accompagnement vers l'emploi, mais qui étaient très pilarisés dans l'ancienne structure et, aujourd'hui, nous proposons des services plus intégrés.

Il faut savoir que cette réorganisation a pris trois ans à être rendue opérationnelle et elle l'est tout doucement depuis le 1er juillet. Pourquoi ? Parce que nous avons voulu la conduire avec nos propres collaborateurs, d'une part, et, d'autre part, parce que nous l'avons amplement concertée, ce qui présuppose de pouvoir faire des concessions en termes de temps, mais je crois que le gain est une forme de stabilité. Cela nous amène, alors là, je vous expose l'organigramme de tête afin que vous compreniez où nous avons logé les compétences fédérales. Vous voyez tout de suite que le top management, l'organisation s'est aplatie, nous avons un comité de direction à huit avec quatre opérationnels, ce sont les directeurs territoriaux et quatre fonctionnels.

J'attire votre attention sur le fait que toute une série de petits dispositifs éparpillés dans la maison ont été regroupés en service d'administration générale dont un tout nouveau département qui est le département d'appui au pilotage, car, oui, le FOREm avait besoin d'un pilotage beaucoup plus vigoureux, ce qui présuppose que dans ce département, l'on va trouver toute la collecte, l'analyse et la synthèse des données, des données de production, des données de fonctionnement. C'est là également que sont élaborés les contrats d'objectifs entre l'administratrice générale et les directeurs généraux ou territoriaux avec astreintes à objectifs et *reporting* régulier. C'est là également que vous trouverez un département qui définit les processus, toutes les activités reposent désormais sur des processus régulièrement contrôlés.

Il y a là une approche vers un fonctionnement à la qualité qui s'installe. Nous avons aussi à ce niveau le département de communication, la direction juridique. J'attire votre attention sur le fait que l'IT qui, jusque-là, était une direction insérée dans le support a été sortie du support et est présente à la table du comité de direction. Le directeur est présent pourquoi ? C'est important pour ce qui va suivre aussi, sur la sixième réforme de l'État, c'est que toutes les activités du FOREm et elles sont nombreuses, au-delà des activités de base, reposent désormais sur une application informatique.

Au FOREm, il y a aujourd'hui plus de 70, quasi 80 applications informatiques qui sous-tendent l'ensemble de notre activité, des petites, des grosses, mais c'est plus de 70, ce qui vous laisse apprécier l'importance de cette colonne vertébrale de l'activité d'une administration qui se veut moderne.

Nous avons aussi trois services à gestions distinctes. Deux ont été créés préalablement à la sixième réforme de l'État, par votre volonté d'ailleurs, par décret. Il y a un service à gestion distincte qui coordonne les instances bassin de vie, nous n'en parlerons pas aujourd'hui. Un service à gestion distincte est chargé du contrôle de la disponibilité.

Je vous rappelle que les différents intervenants, à commencer par le Gouvernement wallon, ont, dès qu'il a été question d'implémenter le contrôle de disponibilité au sein du FOREm, ont souhaité au nom d'une certaine lisibilité de garder l'étanchéité entre les métiers du conseil, de l'accompagnement et ces nouveaux métiers du contrôle. Nous y reviendrons bien entendu.

Troisième service à gestion distincte : aide et incitants financiers. Il était préexistant, il avait été créé sous la précédente législature. Bien entendu, nous y trouvions la gestion des APE et des aides à la formation, c'est là que l'on va aussi loger tout le paquet d'incitants financiers qui nous vient du Fédéral.

Je ferai réapparaitre régulièrement cet organigramme afin de vous montrer où chacune des 11 mesures, quand nous passerons en revue leur implémentation, sont logées.

Pour rappel, voilà les quatre mesures transférées au 1 er avril. Je crois que je ne vais pas trop m'y attarder. Elles parlent d'elles-mêmes. On les verra tout à l'heure.

Voilà ensuite celles qui furent transférées le 1 er janvier, le fameux contrôle de disponibilité. Ces agences locales pour l'emploi. Ce sont ces deux mesures qui vont surtout générer un grand transfert de personnel, plus de 400 personnes.

Enfin, ce que j'appelle le paquet des aides et qui pèse le plus lourd financièrement. On arrive à un montant de près de 1 200 000 000 euros.

Encore un mot peut-être sur la méthode et sur le comment nous nous y sommes pris pour organiser ce transfert. Nous y avons travaillé toute l'année 2015, vous vous en doutez bien. Nous l'avons d'abord fondée sur trois principes. Le premier principe était qu'il ne pouvait y avoir aucune rupture entre le passage du Fédéral au régional dans le service rendu aux bénéficiaires. Pour ce faire, nous nous devions d'accueillir les nouveaux collaborateurs de l'ONEM, du SPF dans les meilleures conditions possible, y compris au niveau logistique, au niveau IT. Enfin, nous devions les doter d'outils performants. C'est aussi ici que je vous rappelle que pour des raisons que l'on va vite comprendre, nous n'avons transféré aucune application informatique des opérateurs fédéraux puisque dès lors que la loi de réforme institutionnelle a été prise, les opérateurs n'ont plus organisé la maintenance de leurs applications. Ce qui fait qu'en 2016, elles auraient été complètement obsolètes. Nous avons pris l'option et

Mme la Ministre a doté le FOREm d'une enveloppe ad hoc. Nous avons pris l'option d'organiser, de développer pour quasi chacune des mesures, un applicatif informatif spécifique.

Très vite sur le plan qui a fait quoi ? D'abord, une *task force* interfédérale a été mise sur pied au niveau de la chancellerie du Premier ministre. Elle a organisé pour faire simple la répartition de l'enveloppe et les modalités de transfert du personnel de la fonction publique fédérale. Il y a eu une *task force interrégionale* en Wallonie avec des groupes de travail. Le groupe de travail emploi rassemblait le FOREm, mais aussi la DGO6 parce que certaines compétences sont cogérées avec la DGO6 et le CESW et une petite compétence à l'IFAPME.

Nous avons conclu, je l'ai dit, des protocoles de collaboration avec l'ONEm, l'ONSS et le SPF pour qu'ils continuent à prester pour nous, pour le compte des Régions pendant 18 mois. Pendant ces 18 mois, il s'agit de nous approprier tout ce qui est règlementation législation.

Vous savez que, je parle du contrôle de disponibilité, par exemple, c'est une prérogative fédérale qui repose sur un lourd arsenal réglementaire et juridique qu'il convient de parfaitement maîtriser si l'on veut bien organiser cette mission du contrôle de disponibilité. Nos collaborateurs ont fonctionné par traitement de cas concrets. Nous avons revu certains processus.

Sur le plan organisationnel, trois grandes dimensions de la maison ont été mobilisées : la DRH qui a du translater les contrats du personnel fédéral en contrats FOREm ou régional. Je rappelle que le Gouvernement avait pris l'option de ce que l'on appelait le sac à dos, c'est-à-dire que tous les personnels qu'ils soient transférés d'office ou sur une base volontaire gardaient tous leurs avantages au fédéral. Quand parfois il a fallu harmoniser les échelles de traitement, c'était l'échelle supérieure qui était appliquée.

Bien entendu, il a fallu dégager de l'espace, près de 500 nouveaux collaborateurs sont arrivés. Le personnel d'ALE est resté dans les ALE, ce qui veut dire que, vu que nous sommes dans une période d'économie budgétaire, nous n'avons pas acquis ou loué ou quasi pas de nouveaux locaux, mais plutôt, comme on dit un peu prosaïquement, nous avons repoussé les murs et installé tout le monde dans les locaux existants.

Nous avons procédé aussi par la méthode du projet. Il y a eu une coordination générale de la démarche de transfert. Il y avait à chaque fois un chef de projet par mesure qui a fonctionné en mode projet avec une équipe projet. Ce qui fait qu'au 31 décembre, il y avait 295 collaborateurs FOREm qui avaient participé de près ou de loin à la préparation de cette sixième réforme de l'État.

Encore une diapositive pour que tout cela soit réussi. Nous avons aussi beaucoup travaillé, je viens de parler de l'aspect IT qui était lourd financièrement par rapport à l'aspect RH. Au-delà du côté administratif du transfert, nous savions et notre personnel nous le manifestait en propre ou à travers les organisations syndicales, il y avait une forme d'inquiétude à fonctionner, je parle surtout de la famille des conseillers, à fonctionner avec des contrôleurs, on va voir par la suite qu'on les appelle maintenant des évaluateurs.

Nous avons du, et ce sont les Régions qui s'en sont occupées, entreprendre toute une série de démarches pour apprendre à ces équipes à se connaitre, à se parler, à dépasser certains tabous, voire certains clichés ou stéréotypes via toute une série de méthodes : journées d'accueil, vis ma vie, et cetera.

Pour les ALE, là nous avions des collaborateurs ex ONEM devenus FOREm qui étaient un peu perturbés. Je sais que vous vous en préoccupez beaucoup, on en parlera. Nous avons aussi réservé un encadrement spécifique aux agents des ALE parce que ce qui comptait pour eux, c'était avant tout de les rassurer sur le fait que rien ne changerait pour eux puisque nous avions aussi l'instruction du Gouvernement de tout transférer à l'identique. Toute évolution serait vue par la suite.

Passons si vous le voulez bien, à chacune des mesures.

Le contrôle de la disponibilité, lui, on l'a déjà vu est logé dans le service à gestion distincte, il dépend directement de l'administratrice générale, il est piloté par une directrice, qui entretemps est devenue l'administratrice générale adjointe, qui a développé une très grande expertise dans ces matières ex-fédérales, c'est elle qui conduit la démarche.

Toutes les compétences transférées restent gérées en centrale nonobstant le fait que je viens de vous expliquer que l'on avait territorialisé, donné plus d'autonomie au territoire. Pourquoi ? La raison est que c'est nouveau et nous estimons que dans les premières années, en tout cas, au nom de la rigueur et de la cohérence d'ensemble, nous souhaitons que cela reste piloté en centrale. Bien entendu, le service est distribué en local, en l'occurrence les évaluateurs siègent dans les bureaux régionaux du FOREm.

Nous avons ajusté les appellations. Au niveau de l'ONEM, vous vous souviendrez des facilitateurs, mais la fonction de contrôle à l'ONEM recouvrait deux réalités : l'évaluation du contrôle de la disponibilité active par les facilitateurs, mais également des auditeurs qui eux, contrôlaient tout ce qui relevait de la fraude sociale. Nous avons voulu abandonner ces deux appellations et nous avons privilégié la dénomination « évaluateur ». Pourquoi ? Nous considérons, désormais, que l'évaluation de la disponibilité fait partie

d'un parcours d'insertion, c'est une activité complémentaire à l'activité de l'accompagnement et du Conseil et nous voulions que ce contrôle, cette évaluation s'exerce en complémentarité avec les autres missions du FOREm. Je rappelle que lorsque le contrôle était exercé par l'ONEM, tout cela était cloisonné, il n'y avait pas de contact autorisé entre les facilitateurs et les conseillers. Pas de coups de fil, pas de mails, pas de discussions. Ici, c'est du personnel qui est dans la même maison et donc, il apparaît qu'enfin nous souhaitons que ces personnes se parlent au bénéfice du demandeur d'emploi et du chômeur pour éviter qu'il doive, par exemple, répéter 36 fois les mêmes informations, désormais tout cela sera consigné.

Voilà la relation conseiller et évaluateur. Ils ont des points en commun, désormais. Tous deux doivent mobiliser les personnes sur le marché de l'emploi, apporter aides et conseils, mais aussi responsabiliser les demandeurs d'emploi sur leurs droits et devoirs et ils partagent une préoccupation commune, c'est certes l'insertion professionnelle, mais ceci en garantissant des transitions, en préservant le système d'allocations de chômage et de sécurité sociale. C'est au niveau des principes et de la philosophie.

Comment maintenant cela s'articule-t-il ? Désormais sont prévus des échanges structurés entre les équipes sur certaines thématiques, à l'initiative de leur N+1, de leur responsable d'équipe, pour comprendre des législations, mais aussi, et là je vais être un peu plus complète, pour mettre en œuvre, non seulement le nouveau cadre normatif, mais également une certaine décision du Comité de gestion.

Je vous rappelle que l'on est parti d'une approche très haute et je vais dire garantir une forme d'étanchéité pour pas qu'il y ait de confusions entre les deux fonctions.

Toutefois, le cadre normatif, contrairement à l'accord de coopération de 2004, prévoit que l'évaluation doit se tenir au moins une fois par an, mais que les régions sont compétentes, sont autonomes pour déterminer les modalités de cette évaluation. Dès lors, le Comité de gestion du FOREm a estimé, au nom d'une certaine efficience que l'évaluation ne se tienne pas nécessairement en face à face, qu'une évaluation puisse se faire par l'évaluateur, de manière parfois virtuelle, mais en tout cas sur base d'éléments probants, soit qu'il va trouver dans le dossier unique du demandeur d'emploi, là on est plutôt sur des données administratives, mais également des éléments probants qui lui sont communiqués par la zone du Conseil.

Ayant dit ça, on le verra tout à l'heure dans l'état d'avancement et j'anticipe, aujourd'hui, vous aurez compris que nous arrivons là sur la partie la plus sensible.

Nous avons plus de 400 conseillers référents chez nous. Certaines organisations syndicales ont procédé à une enquête sur le bien-être au travail, nous avons réservé un traitement favorable à cette enquête. Tout cela pour dire que nous sommes convaincus que le métier de conseiller référent est un métier très sensible, très difficile et qu'il y a dans le chef de certains de nos collègues, une réticence à collaborer avec les évaluateurs. À l'heure où je vous parle, un groupe de travail composé de conseillers, composé d'évaluateurs se réunit, à charge pour eux de proposer au comité de direction, très concrètement, quels éléments peuvent, en faisant l'unanimité parmi ces deux familles de collaborateurs peuvent être transmis. Je répète, pour répondre à la fois au cadre normatif, il est hors de question qu'il n'y ait pas au moins une évaluation par an. Pour répondre aussi, à la demande du comité de gestion d'être efficient dans nos ressources et de pouvoir, chaque fois que possible, avec toute la loyauté et le sérieux qui s'impose, éviter un rendez-vous en face à face avec un chômeur susceptible d'être contrôlé.

Je passe très vite les deux diapositives suivantes. Ils ont été distribués au tout début d'année à nos collaborateurs afin que de manière, très schématique, une fois que ce contrôle est instauré au FOREm, que l'on voit quel est le parcours de deux grandes cibles, soit le jeune qui s'inscrit pour la première fois qui est en parcours en stage d'insertion, soit le chômeur qui est allocataire, soit de chômage, soit d'insertion.

Pour chaque mesure, je vais vous proposer, vous les reconnaîtrez ces diapositives sur fond bleu. Ce que je peux vous dire aujourd'hui, en toute franchise, c'est que la sixième réforme de l'État est complètement implémentée au niveau du FOREm. Elle est tout à fait opérationnelle. Certes, il y a eu des difficultés, j'en ai relevé au moins quatre, d'importance depuis le début de l'année et elles ont d'ailleurs fait l'objet de discussions et de débats avec Mme la Ministre, je les rappellerai très brièvement, si vous souhaitez, on peut y revenir.

Il y a déjà eu, dans le courant du mois de janvier, 30 000 personnes ont reçu un courrier d'informations, indûment, leur annonçant qu'elles allaient être contrôlées. On vous a expliqué que c'étaient 700 000 dossiers à transférer de janvier à décembre. Il y a 250 000 demandeurs d'emploi, 197 000 chômeurs indemnisés, mais il y a 700 000 dossiers puisqu'il y a des gens qui vont et qui viennent sur le marché de l'emploi et les derniers 30 000 ont les a transférés sans vérifier, considérant que cela nous reviendrait moins cher, notamment en termes de temps, effectivement de gérer, d'envoyer 30 000 courriers d'excuses. En fait, 10 000 ont été envoyés plutôt que de passer en revue chacun de ces 30 000 dossiers qui étaient vraiment dans le paquet des divers et qu'il aurait fallu, autrement, analyser manuellement.

L'autre bug, toujours en termes de convocations, a eu lieu cet été. Cet été, 7 500 personnes ont reçu, elles aussi, une lettre d'avertissement, enfin on dit une lettre

d'information. Qu'est-ce qu'un processus de contrôle aujourd'hui ? C'est un courrier d'information qui annonce que, au plus tôt dans les 15 jours qui suivent, il y aura une convocation pour l'entretien et puis, si selon que c'est positif ou pas, si c'est positif tant mieux, si c'est négatif, il y a un avertissement, une récidive, c'est une suspension temporaire des allocations de chômage, je ne rentre pas dans le détail, en fonction du statut du chômeur et le troisième coup, s'il y a encore récidive, c'est une suspension définitive. Là, aussi avec une période de préavis plus ou moins longue, selon que vous êtes chef de ménage, isolé, et cetera.

Je reviens, ici, en été, 7 500 courriers d'information sont partis dont je crois la moitié était erronée et il s'agissait, effectivement, d'un mauvais calibrage dans l'application informatique, nous nous sommes excusés auprès des personnes. L'information a circulé selon laquelle le FOREm ne transmettait pas dument les sanctions à l'ONEM, et ce, à partir de janvier-février. Là aussi, nous avons fait le clair en disant que c'était faux, tout en plaidant une forme de compréhension dans la mesure où, au mois de janvier, nous n'avons convoqué personne, nous n'avons vu personne. Pourquoi ? Parce qu'au mois de janvier, le temps que l'application commence à tourner, il y a eu simplement les courriers d'avertissement. Les premiers rendez-vous se sont donc déroulés à partir du début février.

Deuxième élément, vous savez que nous avons développé une toute nouvelle application qui a fait aussi – si je puis dire, comment appelle-t-on cela ? - ses dents de lait. Nous n'avons pas imposé aux évaluateurs le même rythme de convocation qui était le leur du temps de l'ONEM. Du temps de l'ONEM, ils convoquaient 12 personnes par jour pour être surs d'en avoir cinq présentes aux rendez-vous. Nous avons commencé par des convocations 6, 7, 8. Aujourd'hui, là, je peux vous dire que l'on est à un rythme de croisière et qu'il y a bien 11,6, pour être correcte, convocations par jour par évaluateur.

Tout cela nous a amenés à un certain retard, il est vrai, sur le premier trimestre. Ce retard est rattrapé. Les personnes ont été vues. On a repris la procédure telle que l'ONEM nous l'avait léguée. Il y a eu une petite zone de battement. Les personnes évaluées négativement ont été sanctionnées selon la matrice que j'ai évoquée. Tout au plus, y a-t-il eu un retard pour quelques dizaines de personnes dans le prononcé de la sanction.

Je tiens à le dire aussi, ce n'est pas une critique, qu'une troisième explication a aussi été des bugs dans les flux.

Qu'est-ce qu'un flux ? Tous les soirs, nos serveurs envoient, toutes les nuits, au serveur de l'ONEM toute une série d'informations, des dossiers de personnes qui ont été vues, avec toute une série d'éléments dans ces dossiers. Tout cela part par paquets, par flux électronique, vous l'aurez compris. Il y a eu, pendant tout un temps, incompatibilité entre le système informatique ONEM et le nôtre. Pourquoi ? Parce que nous avons créé un nouveau système, l'ONEM n'a pas modifié le sien. Nous avons dû nous soumettre en quelque sorte aux prescrits des informaticiens de l'ONEM.

Voilà répétées en gros quelques explications.

La dernière difficulté a été la délivrance des cartes Activa. Oui, nous avons été submergés par la demande, complètement dépassés et j'y reviendrai quand je parlerai des cartes Activa. Je rassure d'ores et déjà, tout cela aussi est normalisé.

Hormis ces quatre gros problèmes, je puis dire aujourd'hui que la sixième réforme de l'État est tout à fait opérationnelle. Néanmoins, nous voulons toujours mieux faire, nous voulons encore rendre tant qu'à faire d'avoir repris ces compétences rendre leur exercice à la fois plus confortable pour nos agents et aussi plus efficient pour les différents bénéficiaires.

C'est ainsi que je vais vous exposer ce qu'il reste encore à faire. Parfois, c'est du réglage fin ; parfois, ce sont de nouvelles fonctionnalités, soit sous l'angle e-Tech, cela concerne quasiment toutes les mesures, soit sous l'angle RH, soit encore sous l'angle de la législation.

Pour ce qui concerne le contrôle, que faut-il encore développer ? C'est une plus grande automatisation des tableaux de bord. Je terminerai par cela sur ce point, je sais que c'est attendu. Évidemment que nous monitorons cette mesure et que nous savons très précisément, mois après mois, combien de convocations, combien de sanctions positives, et cetera. Il y a moyen de davantage encore automatiser.

La gestion des recours aussi. Là, je parle de la disponibilité passive, aujourd'hui se fait toujours par sous-traitement papier. Nous envoyons les dossiers par fichier attaché par mail à l'ONEM. Ce n'est pas le plus urgent. Pour 2017, nous devrions avoir implémenté cette fonctionnalité dans l'application.

Au niveau des RH, je vous rappelle, nous avons 194 personnes affectées à l'évaluation, 130 facilitateurs transférés d'office, 22 agents ALE. Là aussi, on en reparlera lorsque l'on abordera les ALE. Je rappelle que l'ONEM avait mobilisé 80 agents ALE au moment où il a dû mettre en place la disponibilité Jeunes.

Nous, nous avons essayé, parce que nous voulions mettre les ALE dans un meilleur confort de travail, nous n'en avons gardé que 22 et puis il y en a 42 volontaires. Cela, c'est du personnel de l'administration centrale de l'ONEM, qui eux ont fait le choix de venir au FOREm et s'occupent surtout des contentieux et des litiges.

Les flux, nous les améliorons encore. Nous visons

zéro erreur dans les convocations. C'est vraiment l'objectif ultime. Pour atteindre cet objectif, il y a aussi, si je puis dire, des flux secondaires à envoyer, à mettre en place vers des bases de données internes ou externes. Notre base de données Erasme, par exemple, contient toute une série d'informations qui pourraient aider le travail de l'évaluateur et peut-être pas convoquer. Même chose sur la DMFA, lorsque le flux sera beaucoup plus fluide, nous ne convoquerons pas des gens qui travaillent déjà.

Nous devons enfin, toujours par flux informatique, finaliser les flux avec l'InterOP. Je vais m'y attarder parce que cela risque de revenir ici et cela devrait revenir ici à un moment donné. Qu'est-ce l'InterOP ? C'est une plateforme qui rassemble les organismes de paiement. Les organismes de paiement sont, pour trois d'entre eux, des organisations syndicales, le quatrième étant la CAPAC.

Nous envoyons des informations à l'InterOP, qui elle-même les envoie aux OPM. Au nom de la protection sur la vie privée, nous ne normalement pouvons pas connaître l'appartenance syndicale d'un chômeur. Il faut savoir que la loi prévoit qu'un chômeur convoqué peut se faire accompagner par un accompagnateur syndical.

Dès lors, aujourd'hui, des pertes de temps, nous envoyons l'information à l'InterOP selon lequel M. Dupont sera vu dans le bureau de M. Machin à telle heure, qui lui l'envoie à la FGTB, la CSC, et cetera. Pour gagner du temps, ce sont ces mêmes OP qui nous ont demandé finalement d'organiser un flux en direct vers eux.

Au niveau des procédures, nous devons aussi mettre en place une troisième forme de disponibilité. Jusque-là, je vous parle comme si on parlait de la cuisson de la tarte au riz, de disponibilité passive, de disponibilité active. Je crois que vous savez désormais, vous connaissez la différence.

La disponibilité adaptée est un concept récent. Depuis que l'on a élargi la disponibilité aux chômeurs âgés jusque 65 ans, le Gouvernement fédéral a prévu une mesure que je dirais un peu intermédiaire, à savoir qu'à partir de 60 ans, vous êtes chômeur, vous voyez proposer un accompagnement adapté par le FOREm, par un conseiller d'un an, au terme duquel une évaluation se produit. Si elle est positive, le chômeur reste en disponibilité passive jusqu'au moment où il est pensionné ou lorsqu'il peut être dispensé pour des raisons d'âge ou administratives.

L'évaluation de cette disponibilité-là se fera en 2017. Même si la loi prévoit qu'elle est en vigueur depuis le 1er janvier, je voudrais quand même attirer votre attention sur le fait que cette disposition a été prise au niveau fédéral sans un euro de plus transféré aux Régions. Cette disposition est venue après la sixième réforme de l'État et nous n'avons pas bénéficié de moyens additionnels. Il faut faire plus avec autant.

La semaine prochaine, dans 15 jours, nous proposerons à notre comité de gestion le modèle de gestion de cet accompagnement en disponibilité adaptée, mais l'évaluation sera dans un an. On a un peu de temps sur le volet contrôle.

Ce que je vous expliquais tout à l'heure, mettre en place l'articulation entre l'accompagnement et le contrôle, je n'y reviens. Retenons que c'est sensible et que nous essayons d'arriver à un résultat tout à fait consensuel entre les personnes elles-mêmes, entre les collaborateurs eux-mêmes, veux-je dire.

Enfin, nous devons aussi, c'est en passe d'être fait, transmettre un monitoring à l'ONEM. C'est prévu dans le cadre normatif. Nous avons souhaité, vous savez que les services publics régionaux sont rassemblés dans Synerjob. Chaque fois que faire ce peut, nous nous parlons et nous nous coordonnons. Ainsi, nous avons décidé de tous les quatre de transmettre le même type d'information au même rythme. Nous sommes arrivés à un accord entre nous et il va être négocié avec l'ONEM dans les semaines qui viennent, ONEM qui continue à produire tous les semestres ses propres évaluations et tableaux de bord.

Voilà les indicateurs.

C'est au 15 septembre, vous voyez que nous avons convoqué 113 570 personnes. Regardez tout de suite en bas, dont 100 000 précédés d'une lettre d'information. Le solde, c'est de la disponibilité passive, il n'y a pas d'information préalable.

Je remonte, nous n'avons désormais plus que deux types de contrôle dispos en active. Ce sont les jeunes qui, eux, doivent obtenir deux évaluations positives pendant leur stage d'insertion, sixième et onzième mois, pour accéder aux allocations d'insertion. Vous voyez que 80 %, si je fais un ratio à la grosse louche, des jeunes ont obtenu une évaluation positive à ce jour.

L'autre dispo allocataires, allocataires d'insertion allocations de chômage, ce sont quasi 30 000 personnes convoquées dont 60 – 40 % positif-négatif.

Dispo passive, donc refus d'emploi, refus de formation, près de 4 000 personnes convoquées, 1 200 dossiers sans suite et 2 600 avec infraction de diverses natures.

Voilà pour le contrôle de la disponibilité.

Quant aux ALE, Agences locales pour l'emploi, encore une fois, le dispositif est géré en centrale avec une équipe qui se trouve dans la DG stratégie. C'est une direction générale – tout à l'heure, je ne m'y suis pas attardée – nouvelle dans le FOREm et qui regroupe tout élément stratégique, vous l'aurez compris, mais très

concrètement, tout ce qui est relation aux tiers, les partenariats, les relations internationales, les relations institutionnelles. Nous avons considéré – les incitants financiers, cela vient après – que les ALE, c'était un dispositif partenarial et dès lors, il est géré en centrale même si nous avons évidemment tous nos collaborateurs qui sont sur le terrain.

Deux mille seize, transfert à l'identique, cela veut dire qu'à part que les personnes devenaient personnel FOREm, elles continuent à prester les mêmes types de service, les conseils d'administration sont inchangés, le président du conseil d'administration est le responsable fonctionnel de l'agent. Par contre, on a essayé de mieux les cadrer pour ne pas qu'ils se sentent un peu trop isolés et nous avons mis en place des responsables d'équipes, des coordinateurs par territoire. Ces coordinateurs sont vraiment l'interlocuteur entre le personnel ou le président de l'ALE et le siège central.

Que reste-t-il encore à faire au niveau des ALE ? Sur le plan RH, encore et toujours rassurer à la fois les agents. Mme la Ministre et le Gouvernement ont pris toute une série d'arrêtés, mais je voudrais simplement – puisque vous êtes aussi des mandataires locaux, vous connaissez les ALE – par parenthèse, pour vraiment une bonne fois pour toutes répondre à toutes les questions, faire taire les craintes. Je rencontrerai avec le directeur général stratégie tous les présidents d'ALE ici fin octobre et ce sera vraiment un échange tout un après-midi, une espèce de FAQ en *live*. Un grand geste de notre part pour rassurer les agents, c'est que du temps de l'ONEM, il y avait une clause résolutoire dans leur contrat qui prévoyait que si l'ALE disparaissait, le contrat était rompu. Nous avons supprimé cette clause résolutoire et maintenu – qui est une forme par rapport à leur avenir – de réassurance.

Nous avons aussi, contrairement au passé, garanti à toutes les communes qui avaient une ALE – seulement 249 communes ont une ALE aujourd'hui parce que certaines sont en intercommunalité – qu'elles auraient au moins un agent, pas nécessairement à temps plein, mais ne fût-ce qu'à temps partiel. Aujourd'hui, il y a quelques agents qui se partagent sur trois ALE, c'est très inconfortable, pour cela les présidents continuent de nous interpeller.

La semaine passée, vu que nous en avions les moyens, nous avons libéré des visas pour le recrutement de 7,2 équivalents temps plein en plus agents ALE et deux responsables d'équipes en plus. J'espère que ces signaux seront perçus par le secteur comme étant la volonté de les maintenir, en tout cas en l'état.

Les ALE ne sont pas connectées au réseau FOREm parce que cela avait un coût important, près de 500 000 euros. Par contre, elles ont toutes un accès Internet et elles ont accès par l'Internet à notre intranet et à tous les avantages et informations que l'on peut trouver sur l'intranet du FOREm.

Concernant la législation, je vais terminer sur les Agences locales pour l'emploi sous l'angle des fameux chèques ALE. Nous devons formaliser notre collaboration avec les organismes de paiement, car, dans ce dispositif également, interviennent les organismes de paiement.

Le Gouvernement fédéral les a reconnues par l'arrêté de 1991 comme étant un opérateur statutaire dans le cadre du paiement des allocations de chômage, mais les a également agréées pour des missions extrastatutaires comme la délivrance, l'encaissement des chèques ALE. Je parlerai en chiffres d'une autre mission extrastatutaire tout à l'heure.

Le ministre fédéral a accepté et l'arrêté royal a pu être publié au mois de juin, que les OP actuels qui sont fédéraux puissent être agréés par les Régions comme organismes de paiement, pour autant qu'un décret soit pris. Si telle est la volonté du Gouvernement ou la vôtre, il faudra agréer ces organismes de paiement y compris la CAPAC. Pour ne pas recréer une CAPAC wallonne, le Ministre Peeters, le Gouvernement fédéral est d'accord pour que la CAPAC puisse être agréée par les Régions.

Quelques chiffres sur les chèques en tant que tels. Il y a un léger tassement. Au 30 juin 2015, l'ONEM avait encaissé ou délivré puis encaissé 1 850 000 chèques. Ils n'étaient que de 1 788 000 en juin 2016. Nous imputons cette baisse au fait qu'il y a moins de travailleurs ALE aujourd'hui qu'il n'y en avait avant puisque, pour être travailleur ALE, vous devez être chômeur de longue durée, pour faire simple. Comme toute une série d'allocations d'insertion étaient arrivées au terme des 36 mois, ont été exclus du chômage et n'ont pas pu, pour des raisons qui leur sont propres, de statut civil, n'ont pas pu bénéficier du RIS, ces personnes-là ne peuvent plus non plus prester dans les ALE.

Ceci étant, je rappelle que les activités ALE, ne sont plus tant des tâches ménagères exercées par les titres-services, mais c'est aussi de la garde, transport de personnes âgées, jardinage pour les personnes physiques. Pour les personnes morales, il y a un grand demandeur de prestations d'ALE, ce sont les écoles pour les garderies du matin et du soir. Là, une espèce de pénurie s'installe et une demande d'écoles de pouvoir disposer de davantage de travailleurs ALE.

Je termine vraiment par l'avenir du dispositif. Vous le savez, puisque nous avons tout transféré à l'identique, c'est surtout dans le secteur des ALE que l'on nous pose régulièrement des questions : « Qu'allons-nous devenir ? ». À part rassurer et dire : « Ne vous tracassez pas, continuez à faire ce que vous avez toujours fait ». Vous savez mieux que moi que la DPR prévoit un avenir avec les maisons de l'emploi, des structures de proximité, dans le champ socioéconomique. Je sais que Mme la Ministre vous en a déjà parlé. Juste à titre indicatif, la Flandre a fait fortement évoluer le dispositif

et a fait entrer cette réforme des ayants en vigueur le 1er juillet 2017. Elles ne disparaissent pas.

Je rappelle les points de la réforme. En Flandre, tous les agents VDAB sont rapatriés au VDAB. Il n'y a donc plus aucun agent VDAB dans les ALE flamandes. Ils seront affectés à des travaux essentiellement d'accompagnement des publics éloignés de l'emploi. Il sera interdit à une ALE de prester du titre-service et du chèque ALE en même temps, et surtout, les communes ne seront plus obligées de créer une ALE, ce qui est, je le rappelle, toujours une obligation aujourd'hui dans la loi.

Je vous rappelle qu'il y avait un service à gestion distincte qui avait été créé sous la précédente législature, j'arrondis très fort, 800 millions d'euros APE, chèques formation, crédit-réadaptation et puis, qui reçoit aujourd'hui 1,216 milliard d'euros, budget 2016. Voilà donc un service qui va devoir gérer 85 % des moyens du FOREm. Toutefois, nous revendiquons le fait d'être autre chose qu'un caissier. Nous le faisons avec toute la rigueur et le respect des procédures voulues. Tout au début, j'ai oublié de mentionner que dans la réorganisation du FOREm, qui se voulait – pour reprendre des termes souvent véhiculés - « efficace, orienté client », nos deux cibles : les demandeurs d'emploi et les entreprises, nous avons dans cette réorganisation, simplifié l'entrée et le parcours dans le FOREm. Tout cela, pour dire aux entreprises : « Faites plus souvent appel à nos services. Nous sommes capables de délivrer tout un accompagnement RH qui va bien au-delà de la gestion de vos offres d'emploi. Nous voulons aussi vous aider à formuler et à écrire une offre d'emploi. Nous pouvons vous y aider en vous informant dument sur les aides ». Dit autrement, le fait d'accueillir ces aides fédérales, nous permet d'avoir un discours global et intégral holistique, dirai-je, sur l'approche de l'aide à l'emploi, à la formation et permettre ainsi aux entreprises de ne pas perdre trop de temps à errer – dans ce qui était, il faut bien le reconnaître – un certain dédale. Vous le savez, je ne vais pas vous en entretenir aujourd'hui, mais une réforme des aides est en cours.

Le gros du paquet est la réduction des cotisations sociales ONSS, ORPSS. Rappelez-vous, ce sont plus de 600 millions d'euros à elles deux, l'Activa, PTP, CINE. Ce sont 120 millions d'euros pour l'Activa. Les dispenses de disponibilité, on l'a mis dans le paquet des aides, même si ce n'est pas de l'argent sonnant et trébuchant : les titres-services : 420 millions d'euros et le *placement* qui n'existe pas encore vraiment aujourd'hui.

En détail, que reste-t-il à faire ? Pas grand-chose pour les réductions de cotisations sociales. A fortiori, avec la réforme qui se profile, je vous rappelle que dans l'accord institutionnel, l'ONSS et l'ONEM restaient les opérateurs techniques de ces aides. Dit autrement, le FOREm n'encaisse pas les 620 millions d'euros de l'ONSS et les 120 millions d'euros de l'ONEM. Cela reste dans les caisses des 10 opérateurs qui les distribuent selon les mécanismes en vigueur aujourd'hui. Toutefois, pour répondre à la demande du cabinet de Mme la Ministre, nous sommes en train de développer un monitoring des réductions de cotisations sociales beaucoup plus fin que les transmissions de tableaux de bord habituels. Pourquoi ? Nous devons mettre en place une gestion prévisionnelle de ces aides puisque l'accord institutionnel dit bien que l'on a partagé l'enveloppe, mais si les régions dépassent les recettes de l'enveloppe, elles doivent assumer elles-mêmes le surplus. Il est important au nom de la gestion des moyens de savoir comment se profile la consommation de ces aides. Voilà un système automatisé de budgets.

Sur les cartes de travail. Cela fait partie et j'y reviens parce que c'est important. Je vous ai dit que parmi les quatre difficultés de début d'année, on a été inondés, voire submergés par les demandes et la délivrance des cartes Activa. De nouveau, l'ONEM avait affecté une quarantaine d'équivalents temps plein à la distribution de ces cartes. Nous en avons eu six ! Dans un premier temps, nous avons dû – sous le couvert de l'urgence – affecter des ressources internes tout en développant un outil informatique qui est aujourd'hui pleinement opérationnel, beaucoup plus convivial et plus facile d'utilisation. Il a fallu reculer pour mieux sauter. Aujourd'hui, il existe trois moyens d'obtenir quand vous êtes chômeur, votre carte Activa. Soit vous l'avez en face à face avec un conseiller, vous l'avez tout de suite. Soit vous en faites la demande par flux électronique ou par le 0800 et vous l'avez dans les neuf jours. C'est avéré. Nous gagnons un jour par rapport à l'ONEM précédemment. Les projections d'ici la fin de l'année nous disent que nous aurons délivré 180 000 cartes Activa, ce qui est à l'unité près, le « score » de l'ONEM fin 2015.

Dispenses pour reprise d'études. On en a beaucoup parlé ici, surtout en début d'année scolaire. Je rappelle que les régions sont désormais compétentes pour dispenser un chômeur de disponibilité, s'il est en formation ou s'il reprend des études de plein exercice. Toutefois, la grande différence avant, entre 2015 et 2016, est que l'accord institutionnel a mis une limite aux taux de dispensés. J'explique pourquoi.

Les régions pourraient dispenser tout le monde et finalement, si je pousse le raisonnement à l'extrême, on ne contrôle plus personne. D'accord ?

Il existe un plafond de dispense de 12 % du nombre de jours indemnisés sur une année dans une région. Là aussi, il faut que nous monitorions précisément parce que si les régions octroient plus de 12 % de dispense, elles doivent compenser et restituer au Gouvernement fédéral l'équivalent en monnaie sonnante et trébuchante des allocations de chômage concernées. Je reviendrai si vous n'avez pas tout compris.

Nous devons absolument améliorer l'application qui

nous permet de ne pas dépasser. Nous étions à 8,5 % en 2015. Nous avons encore un peu de marge. Ce qui caractérise cette mesure, c'est le fait que pour la première année, en juillet, le FOREm à non seulement publié la liste des métiers en pénurie, mais également les études qui y mènent. Pourquoi est que c'est intéressant ? Pour de multiples raisons. Ne fut-ce que pour la connaissance du marché de l'emploi, mais surtout la reprise d'études ou de formations pour les métiers en pénurie est hors quota des 12 %. Cela doit être distingué.

Je vais aller un peu vite. De nouveau, une trentaine d'agents. Nous essayons d'assumer avec le personnel. Il y a eu un coup de fusil si je puis dire, en septembre. C'est normal, nous avons beaucoup de demandes pour des reprises d'études dans les métiers en pénurie et là, tout doucement, les choses se mettent en place.

Très précisément, nous avions reçu au 16 septembre, 9 000 demandes. Tout confondu, formations courtes, reprises d'études longues et nous en avons accepté 8 600.

Les OP. Je rappelle que ce sont les organismes de paiement qui instruisent les dossiers pour compte des demandeurs d'emploi. Là, très vite, il faudra aussi voir ce que la Région fait en terme d'agrément des organismes de paiement.

Le titre-service ne nous pose aucun problème et, je me fais un peu plaisir en rappelant que Unitis a estimé que c'était la Wallonie qui avait le mieux intégré la gestion du dispositif titres service.

Personne n'a été transféré, nous avons dû affecter du personnel propre. Il n'en faut pas beaucoup. Il faut être de bon compte. Surtout, nous essayons d'améliorer encore par l'application, le système de contrôle. Je rappelle que la mesure est cogérée avec la DGO6 qui est responsable pour l'agrément des agences ou des entreprises titres service et pour d'éventuelles sanctions. Au nom d'une certaine efficience, nous voyons que si l'on nettoie un peu la base de données, il y a moyen déjà de mettre en place un certain nombre d'alerteurs qui permettent déjà de dire qu'il y a un problème et qu'il nous faut très vite aller au contrôle. Je cite parce que c'est un peu facile, c'est un peu anecdotique. Nous avons, en nettoyant la base de données, constaté que 18 000 personnes pour la Belgique étaient décédées, 9 000 en Wallonie, et continuaient à consommer des chèques. Je vous rassure, il n'y avait pas fraude. Très peu, mais c'est-à-dire que souvent le chef de ménage avait ouvert le compte, il décède et c'est son ou sa conjoint(e) qui continue à commander les titres sur le compte en banque et au nom du conjoint décédé. Il y a eu des cas effectivement, des enfants. Par exemple, on voit aussi qu'alors que c'est 180 titres maximum autorisés, il y a des gens qui commandent 190, 200. Il y a toute une série d'alerteurs que nous mettons en place au nom d'une bonne gestion du dispositif et je termine en disant que nous accusons le bilan au 31 août, il montre une légère diminution du titre-service comparé à l'année précédente. En tout cas, tout cela tient dans le budget.

Enfin, l'outplacement. C'est une mesure, et j'explique tout de suite pourquoi, qui ne fonctionne pas. D'abord qu'est-ce que l'outplacement ? Qu'est-ce qui a été transféré ? C'est que lorsque les travailleurs sont licenciés à titre individuel, l'employeur doit lui proposer un outplacement. Si ce n'est pas le cas, le travailleur licencié peut demander un chèque d'une valeur de 1 500 euros au FOREm et il se paie son outplacement à charge pour le FOREm de se faire rembourser par l'employeur avec une petite amende. Je crois que nous avons eu à ce jour une dizaine de demandes, dont une qui était correcte.

Par contre, l'autre volet de l'outplacement concerne les reconversions collectives, les licenciements collectifs. Là, que se passe-t-il ? C'est que l'employeur est aussi tenu de proposer à un outplacement à ces travailleurs licenciés collectivement et peut, dans certaines conditions, être remboursé par l'ONEM avant, par nous aujourd'hui. En Wallonie, cette mesure n'a quasiment jamais été sollicitée dans la mesure où nous avons des cellules de reconversion. La plupart des entreprises qui ont restructuré ont mis des moyens directement dans la cellule de reconversion.

Par ailleurs, tout cela sera actif pour les licenciements collectifs prononcés après le 1er janvier 2016. Probablement que l'actualité que vous connaissez amènera plus de vigueur dans le dispositif.

Je reviens sur les trois petites dernières, sur les premières.

Le Fonds de l'expérience professionnelle est un fonds assez sympathique, même si pas beaucoup doté dans son objectif, puisqu'il permet, il accorde des subventions aux entreprises pour aménager des postes de travail de travailleurs de plus de 45 ans pour les mettre dans un meilleur confort et rester au travail. Mme la Ministre a fait prendre un arrêté au Gouvernement pour préciser les règles d'accès au fonds, car il n'est pas tout à fait consommé. En 2015, sur un budget de 600 000 euros, 410 000 euros ont été consommés.

Il y a aussi un Fonds de formation pour le titre-service qui ne consomme pas non plus complètement, mais là des contacts sont pris entre le FOREm et le secteur du nettoyage pour en profiter davantage. Vous verrez chaque fois, pour ces trois compétences et la dernière qui suit le congé d'éducation payé, que nous devons encore investir dans une application informatique. Jusque-là, la compétence a été exercée sur des outils standards de type Excel ou Access, mais pour la rendre plus facile d'accès, nous allons procéder à un développement IT. Congé éducation payée qui fait aussi

partie de la réforme des aides, mais qui – à ma connaissance – est préservé, performe toujours bien puisque, en 2015, la mesure a connu un dépassement de 3 millions, qui ont été sur base d'un ajustement, Mme la Ministre les a remis sur l'allocation.

Pour terminer, excusez-moi d'avoir accéléré, mais il ne faut point lasser.

Je répète que vous, tout un chacun peut trouver sur le site du FOREm, que l'on soit usager, client du FOREm ou tout simplement intéressé, toute l'information sur ces aides, chacune fait l'objet d'une fiche vulgarisée, accompagnée s'il échet d'un formulaire de demande. Là aussi, via les applicatifs, nous mettons en place des formulaires intelligents, lien vers les autres sites, contacts et coordonnées de personnes.

En conclusion, Madame la Présidente, je vous dirais qu'aujourd'hui le FOREm, ce sont près de 5 000 collaborateurs qui s'adressent à deux clients ou usagers majeurs, selon notre jargon, demandeurs d'emploi, y compris chômeurs et les entreprises, avec grosso modo 2,4 milliards de moyens et tous motivés par un seul mot « l'emploi ».

Malgré cette conclusion un peu grandiloquente, j'aurai terminé, Madame la Présidente.

Échange de vues

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

M. Jeholet (MR). - Avant de lancer le débat, Madame la Présidente, puis-je demander à Mme Vanbockestal de reprendre le tableau des indicateurs du contrôle des disponibilités pour bien réexpliquer, parce qu'il y a des chiffres qui m'ont échappé.

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

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Celui-ci ? Celui avec les convocations.

M. Jeholet (MR). - C'est pour quelle année ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - C'est l'année 2016, arrêté au 15 septembre.

Vous me posez les questions ou je réexplique tout ?

M. Jeholet (MR). - Les absences, par exemple, cela veut dire que ce sont des personnes convoquées qui ne sont pas venues ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Une première absence fait l'objet..., ce sont des courriers simples qui partent. Si vous êtes absent, il y a un courrier par pli recommandé. Si la personne est absente à la deuxième convocation, il y a sanction.

Une sanction, c'est un avertissement. Si elle répare et qu'elle reprend contact, effectivement, alors on rentre dans la procédure. Je ne vais pas m'embarquer dans toute la matrice, mais les évaluateurs doivent jouer avec des premiers avertissements, deuxièmes avertissements, sanctions temporaires, sanctions définitives. Tout cela, ils ont à leur disposition une espèce de matrice et les procédures bien entendu à appliquer.

M. Jeholet (MR). - Donc, ces 35 000 personnes-là ont reçu un courrier et un rappel et ne sont pas venues ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Oui.

M. Jeholet (MR). - C'est énorme.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - C'est cumulé tout au long de l'année. Parmi les 35 000, il y en a peut-être quand même qui sont revenues après sur convocation. Cela, je pourrais vous envoyer le détail par la suite. Au total, il y a eu 35 000 absences, certains s'étant présentés après le courrier recommandé, voire spontanément. Je n'ai pas l'information détaillée ici.

(Réaction de M. Jeholet)

Mme la Présidente. - Monsieur Jeholet, on est en train de commencer le débat. Je n'ai pas de souci à ce que vous posiez votre première question. Je considère que vous posez la première question, ce n'est pas un problème.

(Réaction de M. Jeholet)

Je considère que le débat est ouvert. Y a-t-il d'autres personnes qui veulent prendre la parole, comme cela je fais tout de suite la liste ? MM. Legasse, Drèze, Henquet et Mme Ryckmans.

La parole est à M. Jeholet.

M. Jeholet (MR). - Pour nombre de convocations absences, les évaluations positives et les évaluations négatives, ce sont les personnes convoquées qui sont venues au rendez-vous. On est bien d'accord ?

Donc, 113 000 personnes, 113 570 personnes ont été convoquées, -35 000 personnes absentes, donc le reste, ce sont les personnes, les 45 000 évaluations positives pour les dispo Jeunes, les 8 000, l'addition, ce sont des personnes qui sont venues au rendez-vous ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Si elles sont évaluées, oui.

M. Jeholet (MR). - Donc, 64 000 personnes sont venues...

(Réactions dans l'assemblée)

Soixante-quatre mille personnes sont venues au rendez-vous et ont eu une évaluation positive ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Oui.

M. Jeholet (MR). - Évaluation négative, 19 839 personnes ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Oui.

M. Jeholet (MR). - Combien de personnes ont reçu une infraction ? Je vois avec infraction 2 000. C'est la disposition passive. Les 19 839 personnes qui ont reçu une évaluation négative ont été sanctionnées, plus les 35 000 personnes qui ne sont pas venues ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Peut-être que dans les 35 000, in fine, on les retrouve dans les 84 000.

(Réactions dans l'assemblée)

M. Jeholet (MR). - Je ne comprends pas bien le tableau.

(Réactions dans l'assemblée)

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - On sait aujourd'hui qu'à une première convocation, 35 000 personnes ne se sont pas présentées. Parmi celles-ci, encore une fois, tout cela est chiffré et pourra être fourni, certaines sont quand même venues, donc ont subi l'évaluation et l'évaluation a été positive ou négative.

M. Jeholet (MR). - Oui, enfin, les 113 000, moi, j'essaie d'additionner. Soixante-quatre mille plus dix-neuf mille, quatre-vingt-quatre...

(Réactions dans l'assemblée)

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Une partie des 35 sont contenus dans les 84.

M. Jeholet (MR). - Je vais poser la question autrement alors, ce sera plus simple.

En 2016, à ce stade, combien de personnes ont été sanctionnées ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Dix-neuf mille neuf cent trente-neuf, plus deux mille six cent vingt-deux.

M. Jeholet (MR). - Dans les 35 000 personnes, il n'y en a pas qui ne sont pas venues et qui ont été sanctionnées ? Donc, il faut additionner ?

(Réactions dans l'assemblée)

J'essaie de comprendre.

Des personnes qui ne sont pas venues n'ont pas été évaluées, ni positivement, ni négativement. Donc, elles ont été sanctionnées, si je comprends bien.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Pas toutes, certaines se sont quand même présentées.

M. Jeholet (MR). - D'accord. Quelle est la part dans les 35 000 personnes ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Je ne sais pas vous le dire maintenant, mais je pourrais vous le communiquer.

Mme la Présidente. - Monsieur Jeholet, souhaitez-vous encore intervenir ?

La parole est à M. Jeholet.

M. Jeholet (MR). - Je vous remercie, Madame Vanbockestal – j'aurais dû commencer par là – pour l'exposé qui a été fait. Cela, c'est la première chose.

Premièrement, je constate aussi que l'on parle beaucoup de relations entre le Fédéral et le Régional et que la sixième réforme de l'État, en ce qui concerne l'emploi, est implémentée aujourd'hui. On peut revenir sur les budgets, sur les personnes transférées, mais je pense que, d'abord, on peut s'en réjouir.

Deuxièmement, cela veut quand même dire, quand des structures fédérales et régionales, même s'il peut y avoir des maldonnes parfois, des erreurs dans les transferts de flux ou autre, il y a, à mon sens, eu une collaboration positive, et l'on peut également s'en réjouir de temps en temps.

Vraiment, par rapport au tableau, je pense que c'est un élément important, évidemment. On nous parle de processus, de ce qui est mis en place, et cetera. Je pense que cela est essentiel non seulement par rapport au contrôle de disponibilité, mais aussi afin de voir, dans les faits, ce que cela représente.

Les indicateurs, c'est essentiel évidemment, pour évaluer si un dispositif fonctionne ou pas, je pense que ces chiffres-là sont déterminants. Je maintiens que 35 000 personnes qui ne se manifestent pas sur 113 000 personnes qui ont été convoquées, cela reste un pourcentage élevé. Le tout est de voir, dans ces 35 000 personnes, celles et ceux qui sont quand même venus au rendez-vous, avoir une évaluation positive ou négative. Je pense donc que c'est vraiment indispensable d'affiner ces chiffres et de comprendre.

Voilà, Madame la Présidente, et je remercie Mme Vanbockestal, qui a dit qu'elle pouvait mettre les tableaux à notre disposition.

Par rapport à l'implémentation de cette sixième réforme de l'État et de ses transferts, vous avez souligné

qu'il y a eu du personnel qui a été transféré, parfois pas suffisamment pour les missions que vous deviez relever et assumer aujourd'hui et devrez assurer demain. Par rapport aux 5 000 personnes, peut-on aussi avoir les chiffres de l'évolution de 2014, 2015, 2016, à ce jour, et donc voir le nombre d'équivalents temps plein, parce que je pense que c'est un élément important, avec la part de personnel qui a été transféré et la part de personnel qui a été engagé ? Quand on parle de 5 000 personnes, je pense que cela ne correspond pas aux chiffres de 2014 auxquels s'ajoutent les personnes transférées du Fédéral. On souhaiterait déterminer le nombre d'engagements qu'il y a eu.

Avez-vous aussi une idée, Madame l'Administratrice générale, de l'impact financier, pour le FOREm et pour la Région wallonne, de la sixième réforme de l'État et de ce transfert ? C'est une question qui me semble aussi importante, y compris en intégrant le volet « Personnel » et « Personnel complémentaire », puisque je rappelle qu'au FOREm, on parlait de moins de 4 000 personnes, puis on a parlé de 3 300 personnes, puis de 4 500 personnes, et aujourd'hui, vous parlez de 5 000 personnes, y compris avec les transferts. Nous voudrions y voir un peu plus clair.

Par rapport à cette sixième réforme de l'État et ses transferts, vous avez projeté l'organigramme du FOREm et son organisation, il importe de voir concrètement le rôle de chacun. Je m'explique : communauté de gestion, administratrice générale, ministre , cabinet et administratrice générale adjointe, puisque c'est nouveau. Quel est donc le rôle confié à l'administratrice générale adjointe ? Dans ce transfert, quel a été le rôle de chacun : du FOREm, à travers le comité de gestion et le management du FOREm, de la ministre et du cabinet ?

Par rapport toujours à l'organisation, vous avez parlé de la nouvelle organisation des territoires des différentes directions territoriales. Cela peut évidemment se justifier par un souci d'organisation générale, mais il y avait aussi peut-être des ressentis de sous-régions – et je ne dis pas cela de façon péjorative – qui étaient un peu inquiètes d'être noyées dans une direction territoriale. Si je prends la Province de Liège, il y avait de l'inquiétude à Huy-Waremme et à Verviers, par exemple, de voir, dans l'organisation, s'ils n'allaient pas se fondre dans une direction territoriale en perdant aussi de l'autonomie dans le management et la gestion, puisque, vous l'avez dit, vous avez souhaité responsabiliser ces directions territoriales. Vous jugez évidemment cela comme on veut, mais il y avait une inquiétude. Comment, sur le terrain, est-ce ressenti par le personnel ?

Par rapport aussi aux réductions pour les groupes cibles, par rapport, notamment, aux cartes Activa, on sait, évidemment, qu'il y a eu pas mal de problèmes dans le cadre des cartes Activa. Aujourd'hui, confirmez-vous que le problème est résolu au niveau du dispositif des réductions pour les groupes cibles ?

En ce qui concerne l'informatique, vous parlez de 80 applications informatiques. Évidemment, on mesure qu'avec 5 000 personnes, cela est important. Cela m'inquiète un peu, lors de visites de maisons de l'emploi ou de MIRE, on avait vu le peu de connexion informatique entre ces structures et le FOREm. Ici, par rapport à l'ALE, vous dites que l'idéal, ce serait d'être connecté, mais cela est très coûteux. Là, je pense qu'il y a, me semble-t-il, un problème. Lorsque l'on a une personne qui peut aller dans une maison de l'emploi, qui peut aller directement dans un service du FOREm, qui peut aller dans une MIRE, à un moment donné, parfois, lorsque l'on n'a pas de connexion informatique – et je sais que l'informatique coûte cher – que de temps perdu ! Il est reçu à la maison de l'emploi, il est suivi à la maison de l'emploi, peut-être aussi dans une MIRE ou dans un service au FOREm. C'est vrai que l'informatique coûte cher, mais je pense que quand on a une structure comme celle-là, c'est vraiment important d'avoir une implémentation sur le terrain et des connexions. Est-ce qu'aujourd'hui, vous estimez que les budgets qui sont alloués à l'informatique sont insuffisants ?

Concernant les ALE, vous voulez être rassurante. Je pense que c'est un dispositif qui peut fonctionner, qui fonctionne bien dans certains cas, peut-être moins dans d'autres cas. Je pense donc que supprimer un dispositif comme l'ALE ne serait pas une bonne chose, je le dis. Par contre, je pense qu'il faut l'évaluer et voir comment, sur le plan du FOREm, mais aussi sur le plan local, on peut améliorer ce dispositif. Étant entendu aussi que le public cible au niveau des ALE, les missions, vous l'avez dit, ont évolué, et il faut encore aussi trouver des personnes qui peuvent entrer dans le dispositif ALE. Je ne vous cache pas que le fait d'avoir interdit d'avoir des chèques ALE et des titres-services n'est pas nécessairement pour moi de bon augure, mais je pense que c'est, en tout cas, un dispositif qui a fait ses preuves dans de nombreux cas, qui a, certes, évolué et s'est modernisé aujourd'hui.

Mes collègues reviendront peut-être dans le détail sur d'autres points. Moi, je voudrais simplement – vous allez me dire que ce n'est peut-être pas à l'ordre du jour, mais si, quand même – évoquer le contrat de gestion, le futur contrat de gestion, puisque l'on en parle pour février 2017, mais quand on voit que c'est une structure qui représente 5 000 personnes. Vous avez cité les montants aussi, donc je pense que cela est essentiel. À la limite, je ne vous demande pas si le contrat de gestion est prêt. Par contre, le contrat de gestion précédent est-il ou va-t-il être évalué ? Je pense que cela constitue également un élément important.

J'aurais deux autres questions, peut-être un peu plus générales, mais je ne serai pas très long. Par rapport au statut spécifique pour les agents du FOREm, vieux et vaste débat, Madame la Ministre, où en est-on ? Y a-t-il un groupe de travail ? La main est-elle au cabinet ministériel ? Avez-vous la main pour travailler sur ce

futur statut ? Où en est ce dossier ?

Troisième et dernière question d'ordre plus général par rapport aux partenariats. Le FOREm a toujours eu beaucoup de partenariats. Y a-t-il toujours cette volonté au niveau du FOREm à avoir une politique active, une politique de partenariat où – comme j'ai un peu l'impression – l'on internalise de plus en plus de missions aujourd'hui, on fait moins appel à des partenaires ou à des sous-traitants ? Est-ce une volonté qui se confirme ? Qu'en est-il aussi d'un point de vue budgétaire par rapport à cette nouvelle peut-être philosophie du FOREm que je dois bien vous avouer, je ne partage pas nécessairement ?

Enfin, une toute dernière. On avait fait part aussi et je pense que ce n'est pas du tout polémique parce que je pense que quand on doit implémenter une telle réforme, forcément, ce sont des personnes qui viennent du Fédéral, du Régional, il y a beaucoup d'inquiétudes aussi du personnel pour voir ce que l'avenir sera pour le personnel. Au niveau du climat social, pouvez-vous aujourd'hui nous rassurer du climat social au sein du FOREm ? Je vous remercie.

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

M. Legasse (PS). - Tout d'abord, je voudrais remercier Mme Vanbockestal pour l'exposé qui nous a été fait, qui était relativement complet et précis et ses collaboratrices également parce que c'était fort instructif.

J'ai retenu une phrase qui indiquait que la sixième réforme de l'État était complètement implémentée et cela nous ravit parce que c'était un enjeu important et majeur au vu des six points évoqués ou des 11 mesures et dans un temps finalement très court et record.

Tout d'abord, je voudrais rappeler les conditions de travail et les délais qui étaient particulièrement difficiles et courts et les attentes qui étaient grandes par ailleurs vu les résultats attendus de l'OIP qui était attendu par le public, mais aussi par les employeurs, je veux dire par les entreprises et également par les demandeurs d'emploi. Difficile, car la situation du marché de l'emploi, on la connait et l'actualité récente toujours changeante, mais aussi dramatique nous indique à quel point c'est difficile. Difficile enfin, car une nouvelle matière transférée à l'organisme régional a demandé un travail accru, un travail supplémentaire de réorganisation, de formation et de prospective.

Il faut quand même aussi rappeler que les problèmes rencontrés dans les premiers mois n'étaient pas des problèmes de type humain, mais bien de nature informatique ou technique. Il est, à mon sens, important de le rappeler, de le remettre en avant. Il a été nécessaire, pour permettre les échanges d'informations entre les équipes, de travailler sur la technique et sur l'articulation entre les équipes et les différents systèmes de contrôle et d'accompagnement.

Je voudrais aussi évoquer – et nous en sommes, j'espère, tous convaincus – que cet accompagnement est aujourd'hui pleinement entre les mains du FOREm qui se fera donc au bénéfice de l'ensemble des travailleurs, qu'il sera davantage personnalisé et qui aura aussi un aspect d'évaluation tenant compte de l'évolution du parcours de chaque demandeur.

Dans les mois qui ont suivi la gestion de ces nouvelles compétences par le FOREm, nous avons – et il était pénible de le constater – que certains faisaient des commentaires – avec plaisir d'ailleurs dans l'opposition – sur ce qu'ils appelaient le mal wallon, sur notre administration inefficace. Aujourd'hui, il me semble que la démonstration est déjà partiellement faite, avec cette implémentation complète, que nos services publics et leur crédibilité sont intacts, ou en tout cas que l'administration régionale fait face. Nous savions que ces problèmes – je pense aux problèmes techniques et informatiques – étaient temporaires et qu'il fallait nécessairement les régler. Il ne s'agit pas de confronter ou d'opposer des travailleurs d'une administration à une autre, fût-elle fédérale ou régionale, mais le fait était qu'il y avait ces problèmes à résoudre. Je m'excuse de m'étendre un peu sur le sujet, mais cela valait la peine de le rappeler.

Dans le cadre de la collaboration avec l'ONEM, nous savons que les transferts de bases de données étaient problématiques. Cette situation n'est pas spécifiquement wallonne. Si d'aucuns apprécient – je pense aux libéraux – de nous comparer sans cesse à la Flandre, il me semble utile d'évoquer les problèmes similaires qui ont été rencontrés au VDAB, l'équivalent du FOREm en Flandre. Philippe Muyters, Ministre flamand de l'Emploi, ne dit pas autre chose. J'ai tenté une traduction, mais vous m'excuserez, mon néerlandais n'est pas très bon. Il dit en substance ceci : « Il est vrai que cela fait un certain retard, en raison de complications pratiques, du transfert de compétences. Le retard est le résultat du fait que nous avons dû traiter et traduire les données fournies par l'ONEM dans les fichiers de demandeurs d'emploi et selon la logique du CareerBuilder.

En effet, le VDAB a choisi une approche fondamentalement différente de traitement des données, qui a une implication sur la manière dont s'effectue le transfert de données. Il devrait bientôt y avoir une solution définitive qui garantit que chaque demandeur d'emploi sera et pourra être évalué. » Cet extrait de la Commission de l'économie et de l'emploi du 4 février 2016 et ce sont les paroles du ministre en charge, du ministre flamand.

Je ne serais pas beaucoup plus long pour une première intervention et je tenais encore à remercier Mme Vanbockestal.

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

M. Drèze (cdH). - Je voudrais commencer en la remerciant. Comme pour l'audition précédente, on sent une personnalité engagée dans son institution et cela fait plaisir. Je remercie Mme Vanbockestal pour sa transparence notamment par rapport aux difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'État et la remercier ainsi que toute son équipe pour le travail abattu, parce que le FOREm est une institution d'ampleur avec des missions au bénéfice d'un très grand nombre de personnes et on ne se rend pas toujours compte de tout ce qui est réalisé jour après jour.

J'ai six questions. La première a attrait à la disponibilité adaptée pour les plus de 60 ans. J'ai eu l'occasion d'interroger Mme la Ministre plusieurs fois à ce sujet. On sentait bien, à l'occasion, des réponses politiques que le Gouvernement wallon n'était pas enthousiaste par rapport à cette mission et Mme la Ministre a évoqué notamment la problématique du coût en indiquant – je fais référence aux questions parlementaires – que, la première année, si l'on met en œuvre le FOREm estimait le coût à 4,3 millions d'euros, montant allant crescendo jusqu'à 7,1 millions d'euros la sixième année. J'ai cru dans votre intervention, Mme Vanbockestal, au début que vous mettiez en œuvre et puis dans le tableau sur l'indicateur, il n'y a pas de chiffres. Ma question est simplement : le FOREm met-il en œuvre ou pas la disponibilité adaptée ? Dans la négative, je suppose que c'est sur base du socle de Mme la Ministre, qui est de dire qui décide paye. Si le Fédéral décide de nous imposer cette mission, je ne la mets pas en œuvre tant qu'il ne la paie pas. Ma question est autour de cela.

La deuxième chose : le tableau des indicateurs, que, pour ma part, je découvre pour la première fois aussi dans cette forme-là et je dois reconnaitre, Monsieur Jeholet, que ce n'est pas facile de tout comprendre.

(Réaction de M. Jeholet)

Je crois que j'ai compris un peu plus que vous, mais pas tout.

(Rires)

Ce serait utile si le FOREm pourrait nous envoyer après un mode d'emploi, c'est-à-dire la définition des indicateurs et aussi répondre à une question que je partage avec M. Jeholet. Je vais le dire avec mes mots à moi. Évaluation négative égale-t-elle systématiquement sanction ou pas toujours ? Sans doute pas toujours, mais alors pour quelle raison.

Dans ce tableau, ce serait aussi intéressant de savoir quelle est l'évolution par rapport aux indicateurs de l'ONEM avant. Dans quel sens progresse-t-on ? Y a-t-il statu quo ? Y en a-t-il moins, y en a-t-il plus, et cetera ? Pas aujourd'hui, j'imagine, mais peut-être dans une information ultérieure.

Le troisième point a trait aux agences locales pour l'emploi. Effectivement, le secteur est inquiet, et vous avez passé une partie de votre exposé à tenir des propos de type rassurant. Je ne voudrais pas revenir sur cela, mais sur un élément de la DPR que vous n'avez pas évoqué, qui se trouve à la page 16, au-dessus, et qui invoque l'intention du Gouvernement wallon de « réformer les dispositifs et structures d'aide à la formation et à l'emploi », à savoir les ALE, donc antérieurement du ressort du Fédéral, mais aussi les maisons de l'emploi, les IDESS, c'est-à-dire des dispositifs régionaux à la base. Je continue la phrase : « en vue de réduire leur nombre et accroître leur lisibilité et leur efficacité pour les utilisateurs. » Je trouvais que c'était une phrase intéressante, que cela permettait, enfin, d'harmoniser des dispositifs fédéraux et régionaux, qui, parfois, cohabitaient dans les mêmes communes. Je n'ai pas entendu d'indication à ce sujet, et je voulais savoir si ce projet est enterré, si c'est pour plus tard ou s'il est en cours, mais que vous avez, par manque de temps sans doute, évité d'en parler.

Le quatrième point a trait aux fameuses dispenses pour reprise d'études et formations. Vous avez été assez développée sur le sujet. Un point particulier que je relaie régulièrement auprès de la ministre est la problématique dans les entreprises de formation par le travail. Certains jeunes qui, à l'époque de l'ONEM, avaient la dispense, maintenant avec vous n'en bénéficient plus. La ministre a bien expliqué quelles en étaient les raisons, mais elle a aussi indiqué lorsque je l'ai interrogée que le FOREm travaillait à entreprendre certaines réformes ou adaptations pour faire en sorte que les demandeurs d'emploi concernés ne soient pas discriminés par rapport au régime dont ils bénéficiaient dans le cadre de l'ONEM. Ce travail avance-t-il ? Je peux comprendre que c'est compliqué, mais sur le terrain c'est chaque fois derrière un demandeur d'emploi qui attend de pouvoir rentrer dans un dispositif.

Le cinquième point, au niveau des forces dont vous disposez, il y a évidemment toutes les missions de la sixième réforme de l'État, mais il y en a parfois auxquels on ne s'attend pas. J'ai eu l'occasion d'interroger M. le Ministre Marcourt ce matin parce qu'il fait un décret réformant le dispositif des entreprises d'insertion. À l'article 7 de son décret, il est prévu que dans les six mois de l'agrément, chaque entreprise d'insertion doit faire une convention avec le FOREm. Il m'a rassuré sur le fait que vous aviez les moyens de remplir cette mission. Mon inquiétude, c'est que si ce n'était pas le cas, il peut y avoir des lourdeurs administratives qui retardent peut-être les subventions dans ce secteur comme on l'a malheureusement connu pour d'autres raisons ces deux dernières années. Je voulais vous envoyer le message et être sûr que le FOREm était d'attaque pour cette mission supplémentaire.

Le dernier point, c'est un aspect que, sauf erreur de ma part, vous n'avez pas abordé et qui est l'accueil des migrants. On a vu par exemple qu'en Allemagne, si Mme Merkel était accueillante, c'était en partie – pas exclusivement – parce qu'elle voyait dans les migrants une force de travail. L'Allemagne a été après un peu déçue parce qu'une proportion moins importante que prévu ne s'est avérée employable à court ou à moyen terme. Au niveau du FOREm, combien de personnes sont-elles venues frapper à votre porte ? Quels sont les premiers éléments d'évaluation pouvez-vous en donner par rapport au marché du travail ?

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

Mme Ryckmans (Ecolo). - Merci, Madame Vanbockestal, pour votre présentation. Je m'excuse d'avoir pris le train en route, mais grâce à votre présentation et à votre documentation PowerPoint, j'ai pu en saisir l'entièreté.

La première question me viendra au moment où je suis arrivée dans l'échange à propos de tous les bugs informatiques que vous avez relevé, avec effectivement beaucoup de transparence. Quelles leçons ont-elles été tirées de ces manquements informatiques ? Y a-t-il une analyse précise des mécanismes qui y ont conduit et des moyens à mettre en œuvre pour les éviter à l'avenir ? Sinon, à nous dire que cela ne se reproduira plus dans ces domaines.

J'ai une série de questions.

La suivante porte sur l'organigramme. Il y a un an, j'avais interrogé sur la réorganisation territoriale, cette fameuse ligne hiérarchique avec quatre experts territoriaux contractuels pour le pilotage de quatre nouveaux territoires. Un an après, pouvez-vous nous faire le bilan de ce dédoublement de la ligne hiérarchique et de cette intégration territoriale ?

En ce qui concerne l'accueil du personnel, vous l'avez dit, c'est un défi énorme d'accueillir autant de personnes – 700 nouvelles personnes accueillies au sein du FOREm. Une des grandes craintes, et là je n'ai pas eu de réponse à des craintes que nous avions exprimées de manière répétée, qui avait trait à l'intégration des services et le risque de confusion, notamment par le biais des flux informatiques, entre le contrôle et l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Ce que vous me dites des flux informatiques, et notamment des liaisons, notamment par le biais de l'interopérabilité entre les organismes de paiement, qui repose la question de la protection de la vie privée et des flux ou du passage d'informations d'un secteur à l'autre reste problématique. Ce glissement dans les fonctions entre contrôle et accompagnement reste questionné et questionnable, et je voulais vous entendre à ce sujet.

Troisième question, en termes de gestion des ressources, ce qui a été à plusieurs reprises mis en évidence ou dénoncé, identifié comme étant un problème : la mise sous pression des accompagnateurs qui doivent faire du chiffre. D'une manière indirecte, vous nous le dites quand vous dites que finalement on n'a pas imposé le même rythme de convocation aux évaluateurs que celui du Fédéral. C'est donc bien qu'il y ait un rythme imposé. Quel est-il et comment pouvez-vous gérer cette disposition ?

En matière de gestion des ressources humaines, je souhaiterais revenir sur cette analyse, cette enquête interne sur la perception des changements. Il est assez frappant de voir qu'un nombre très important de personnes voient leur situation de stress et leur perte de confiance s'exprimer. Les émotions négatives ressenties par le personnel sont particulièrement fortes et nombreuses. La qualité du travail empire, un tiers des personnes interrogées lors de cette enquête ne voient pas de changement et au contraire voient une perte de confiance dans l'institution, même s'il y a un certain espoir qui reste présent. Mais il y a vraiment de la souffrance au travail et un contexte émotionnel difficile. Qu'avez-vous mis en place pour prendre cette question à bras-le-corps dans vos services ?

En ce qui concerne les services rendus aux différentes populations, aux différents groupes touchés, y a-t-il eu des innovations dans l'appui aux demandeurs d'emploi inoccupés, et en particulier les jeunes ? Y a-t-il eu de l'innovation dans le soutien aux entreprises et dans l'accompagnement des entreprises ? Innovation qui pourrait permettre de réduire un enjeu, dont je ne pense pas que vous ayez parlé, qui est le nombre d'emplois restants vacants. On a des secteurs entiers, notamment dans le numérique, où les emplois ne sont pas couverts. À côté de cela, un certain nombre de personnes qui restent en recherche d'emploi.

Je pense aussi que les exclusions du droit au chômage continuent et que les jeunes en particulier restent en attente. On a identifié le nombre de plus en plus important d'entre eux qui dépendent du RIS octroyé par les CPAS ou qui sont dans la nature. Qu'avez-vous pu mettre en place, de manière particulière, pour « retrouver » ou « récupérer » ces jeunes qui avaient quitté l'ensemble des chemins de la recherche d'emploi ?

Je voudrais épingler encore un élément qui m'est revenu par plusieurs personnes dans l'accès à la formation. Les personnes demandeuses d'emploi souhaitent s'inscrire dans un parcours de formation, et les procédures administratives qui leur sont imposées, voire parfois la suspicion à l'égard de leurs motivations et de leur volonté, ont fait qu'un certain nombre d'entre elles ont à faire part de difficultés, voire même de non-accès à la formation, alors qu'elles étaient demandeuses. Qu'avez-vous fait pour limiter au maximum ces tracasseries ou ces refus d'accès aux formations alors qu'elles étaient demandeuses ? Dans ce cas, chaque personne compte : les motivés, en particulier, doivent

être accueillis et acceptés dans leur demande de formation.

Je reviens aussi sur des questions qui ont déjà été abordées, c'est l'avenir des ALE. Beaucoup s'inquiètent. Que pouvez-vous nous dire actuellement ?

Je suis surprise aussi en ce qui concerne le Fonds de formation aux titres-services. Vous êtes en attente pour l'utilisation pour l'optimisation de l'application à fixer dès que le budget est disponible. Pouvez-vous nous en dire plus sur cette disponibilité ? À quoi tient-elle ? De quoi auriez-vous besoin ?

Le nouveau contrat de gestion : on parle de février 2017, il est prolongé, mais y a-t-il déjà des indications sur la manière dont il sera structuré ? Quelles sont les pistes que vous avez, de votre côté, avancées ? J'imagine que la ministre a également ses attentes en la matière.

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

M. Henquet (MR). - Merci, Madame Vanbockestal, pour ces explications. Désolé du retard, si je vous pose une question à laquelle vous avez répondu pendant mon absence, je me référerai aux comptes rendus.

Premier volet de questions sur la formation, même si c'est vrai que l'on est un peu éloigné du transfert de compétences. On sait qu'en 2015, plus ou moins 240 000 demandeurs d'emploi, dont seulement un peu moins de 40 000 qui ont participé à des formations, cela veut dire moins de 20 %. Quand on sait l'importance de la formation pour accéder à l'emploi, trouvez-vous que ce taux est suffisant ?

Deuxièmement, auriez-vous le chiffre du nombre de personnes qui vont jusqu'au bout de la formation ? Souvent, quand on parle de l'alternance, on dit 84 %, 85 % débouchent sur un emploi, mais on oublie de dire que 50 % arrêtent durant le parcours. A-t-on des chiffres sur le nombre de personnes qui entament, qui finissent ? Combien d'entre eux trouvent un emploi au sortir de cette formation ? Concrètement, y a-t-il, pour les demandeurs d'emploi, tout bêtement une obligation de formation ?

Concernant toujours la formation, vous avez dit tout à l'heure qu'il peut y avoir une dispense de chômage pour ceux qui entrent en formation. Vous avez dit qu'il y avait 9 000 demandes, 8 600 demandes ont été acceptée, y a-t-il une obligation de résultat ? Par exemple, on rencontre cela aussi dans d'autres secteurs, jeudi je vais me former, mais je n'y vais pas pour des raisons x, y, y a-t-il un contrôle par rapport à cela ? Y a-t-il des sanctions par rapport à cela ?

Deux autres petites questions, puisque pas mal de choses ont déjà été dites. Je vais revenir sur les directions territoriales. C'est vrai que lorsque l'on change, on est passé de 11 directions régionales à quatre directions territoriales. Si l'on change – c'est un principe en management – c'est pour arriver à un résultat meilleur qu'à l'initial. Avez-vous donc déjà pu faire une évaluation de l'efficacité, de l'efficience de ces quatre directions territoriales ? Avez-vous imposé une uniformité de fonctionnement ou chaque directeur territorial a-t-il une autonomie dans la façon de procéder ?

Vous avez parlé tout à l'heure de l'*old placement* en disant que cela n'était pas tellement utilisé chez nous parce qu'il existait des cellules de reconversion. Ma question est logique. Cela vaut-il encore la peine de les maintenir ?

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

Mme Vandorpe (cdH). - J'aborderai quelques points. Je voulais, même si l'on en a déjà parlé, revenir un peu sur les « couacs » du début. Vous nous avez bien expliqué que c'était en fait un mauvais calibrage, et cetera, mais vous nous avez aussi parlé justement des différents soucis que vous avez eus, notamment pour le fait de caser tout le monde dans vos locaux, de ne pas chercher des locaux supplémentaires. Je voulais savoir si, aujourd'hui, l'Office dispose de moyens humains et techniques suffisants et en bon ordre de marche pour assumer au mieux l'ensemble de ses missions ?

J'en profiterai aussi pour glisser sur une autre question. On a entendu que la gestion des APE serait retirée du FOREm pour partir vers la DGO6. Est-ce une rumeur ou cela risque-t-il de se concrétiser ? Pourquoi ? Quel en est l'objectif ? Est-ce une bonne idée ? Cela fait assez peur au secteur. J'aurais voulu en savoir un peu plus sur cet élément.

Je voulais revenir aussi, même si mes collègues en ont parlé également, sur le climat social. J'avais eu l'occasion à l'époque, d'interroger la ministre aussi sur le sujet, notamment par rapport à l'enquête qui avait été faite par un syndicat. On le sait, un certain malaise social peut parfois aussi s'expliquer par une réaction classique au changement des habitudes. C'est parfois difficile, mais les représentants syndicaux mettent aussi en cause une certaine impréparation concernant les moyens informatiques pour les nouvelles missions, qui auraient généré une certaine nervosité et qui aurait motivé le dépôt du préavis d'action il y a quelques mois.

Le sondage qui avait été fait reflétait une série de frustrations, d'insatisfactions et de manques de compréhension des changements. On en a encore parlé ici il y a un instant. Vous nous disiez tout à l'heure dans votre exposé que vous aviez pris connaissance de ce sondage et que vous y réserviez un traitement favorable. Je voulais aller là aussi plus loin dans la réflexion. Y a-t-il au FOREm l'équivalent du plan Bien-être qui est mis en œuvre au SPW par le ministre Lacroix ? Il semble que cela en vaudrait la peine, en regard de l'importance

des missions qui sont confiées au personnel de l'Office.

Je voudrais rejoindre aussi mon collègue, M. Jeholet, concernant le statut du personnel. Il y a donc une forte proportion de contractuelles. Quelle est votre position à l'égard du statut ? N'était-il pas question de forger un statut spécifique pour l'Office ? Quels sont les enjeux et où en est-on dans cette réflexion ?

Là aussi, je rejoins les questions de plusieurs de mes collègues concernant la réorganisation du FOREm. Que donne cette nouvelle organisation depuis sa mise en place ? A-t-elle développé quelques maladies de jeunesse qui ont pu être guéries en cours de route, si je peux m'exprimer ainsi ? Je vous remercie.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Baltus-Möres.

Mme Baltus-Möres (MR). - J'ajoute quelques petites questions. Concernant les dispenses pour reprise d'étude et formation, vous avez dit qu'il y avait 9 000 demandes, dont 8 600 acceptées. Pour les 400 refusées, j'aimerais juste savoir les raisons principales ? Était-ce une non-conformité ? Pour quelle raison surtout n'avez-vous pas pu accepter cela ?

Pour les titres-services, Madame Vanbockestal, vous avez dit au début que ces dispositions ne posent aucun problème, mais vers la fin de vos explications, vous avez quand même dit que vous aviez constaté une légère réduction des titres-services en août 2016. Si je me souviens bien, c'est donc en comparaison avec l'an dernier. De combien de pour cent cela a-t-il baissé ?

Une petite question sur le congé éducation payé. Là, sur la diapositive aussi, on a vu que pour l'année scolaire 2013-2014 payée sur le budget de 2015, les nombres de dossiers introduits par les employeurs étaient de 2 481 et le nombre de travailleurs ayant effectivement droit au CEP était de 14 506. Si je comprends bien, c'est seulement chaque sixième personne ayant droit au CEP qui le demande véritablement. Comment expliquez-vous ce taux faible ? S'agit-il de dossiers liés ou rassemblant les demandes de plusieurs personnes ?

Une toute dernière question. Sur la dernière diapositive, vous avez dit qu'il y a près de 5 000 collaborateurs au FOREm, avec 2,4 milliards de moyens. Pourquoi ce chiffre ? De quels moyens parlez-vous ici ? Comment avez-vous fait ce calcul ?

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

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Beaucoup de questions qui sont le reflet de votre attention, de votre intérêt. Je vous en remercie d'ores et déjà. Vous accepterez de considérer que certaines questions se recoupent, donc je répondrai parfois de manière collégiale. Si je remonte dans l'ordre des questions, j'attendrai que M. Jeholet soit revenu pour répondre à ses propres questions. J'embraye directement, ce n'était pas vraiment des questions, mais des commentaires de M. Legasse qui me réjouissent. Si j'ai pu, à travers cet exposé et surtout derrière la réalité qui est là, vous convaincre à travers cet exposé, d'une réalité quant à l'implémentation que le FOREm a bien agi, qu'en tant que service public, il a été utile à la Région et bien je m'en réjouis aussi. Juste un point le VDAB n'a pas du tout la même approche que nous en matière de contrôle. Il faut savoir que d'entrée de jeu, au VDAB, il n'y a pas eu cette distinction, cette étanchéité entre les deux fonctions, c'est la même personne. Un conseiller accompagne et évalue en même temps, ça c'est un élément.

Deuxième élément, le choix des outils technologiques au VDAB est différent du nôtre, ne fût-ce que parce que le VDAB a toujours eu plus de moyens pour le développement technologique et que, sans être trop savante, il requiert davantage au web service, c'est-à-dire que la communication entre le conseiller et ses demandeurs d'emploi, c'est-à-dire les chômeurs qui figurent dans son portefeuille, est toujours en tant réel et très fluide. Il y a par exemple des « alerteurs », pour ne citer qu'un cas qui m'a toujours interpellée, lorsqu'un demandeur d'emploi ne se manifeste plus sur le site du VDAB, dans son dossier personnel, après un certain temps, et alors le conseiller reprend contact avec lui. Il y a là une espèce d'automatisation de la relation qui est poussée à un niveau beaucoup plus extrême que chez nous. Mais c'est un choix très politique, au départ, de regrouper dans une même fonction tout ce que nous estimons être plutôt complémentaire.

M. Drèze me pose six questions, c'est ça, dans l'ordre. La disponibilité adaptée. Soyez tolérant, que je puisse un peu retomber sur mes pieds.

Alors, pour être très précis, la disponibilité adaptée est un concept qui est décrit dans l'arrêté royal de 1991 qui entre en vigueur aussi au 1er janvier 2016. Mais il faut bien distinguer l'évaluation et l'accompagnement qui le précède. C'est un peu un mixte qu'a voulu le législateur fédéral. Donc, nous devons, avant tout, proposer un accompagnement d'un an minimum à tous chômeurs âgés d'au moins 60 ans. Et puis au bout d'un an, l'évaluateur procédera à l'évaluation et je l'espère sur base de ce que j'ai dit tout à l'heure, parfois si le conseiller dit « nickel », c'est évalué positivement.

Bien sûr, il y a un coût, alors vous aurez remarqué que nous n'avons pas encore – je le dis en toute franchise – mis en œuvre ni l'évaluation ni l'accompagnement parce que il y a un manque de moyens. J'ai préparé une note pour le comité de gestion de ce mois en lui demandant son accord pour commencer, pour sérier, pour prioriser les choses et nous allons d'abord convoquer, pour un accompagnement, le flux, donc toutes les personnes qui se sont inscrites au FOREm comme chômeur cette

année et qui ont plus de 60 ans. Nous remonterons ensuite dans le stock en fonction des moyens dont nous disposerons, moyens conseillés évidemment.

Par rapport aux indicateurs, j'entends qu'il faut leur réexpliquer et je m'engage à le faire sur fond de papier, je voulais simplement vous demander de réexpliquer la notion de sanction. Une sanction est peut-être de diverses natures selon la personne, la récidive, le moment, l'âge, le statut. Dit autrement, il y a nos conseillers, je répète ont un espèce de tableau matriciel et de procédures qu'ils suivent et une sanction, la première sanction est un avertissement. La deuxième est une suspension temporaire et la troisième une suspension définitive.

Par rapport aux ALE, vous faites apparemment sous les yeux, vous faites allusion à la DPR qui, effectivement si ma mémoire est bonne prévoyait de regrouper les structures dites de proximité qui ont une vocation socio-économique, maison de l'emploi, ALE, vous avez cité les IDES, on citait aussi quelque part les ADL mais l'idée de la DPR est, si je m'en souviens bien est de pouvoir, avant tout, faire des économies d'échelles, amener de la cohérence, ça veut dire à deux niveaux, dans le fonctionnement des structures – un accueil commun, je veux dire des services logistiques communs – et parfois aussi ne pas se marcher sur les pieds et ne pas aller chercher un conseil en ALE qui sera le même que celui obtenu à la Maison de l'emploi d'à côté. Je rappelle qu'aujourd'hui, dans une trentaine de sites, ALE et Maisons de l'emploi cohabitent. On pourrait aussi mettre les services d'insertion des CPAS par rapport aux personnes exclues, mais qui doivent rester inscrites comme demandeuses d'emploi et doivent encore bénéficier des services.

La logique, c'était une espèce de one stop shop, si je puis dire, qui est économe des moyens publics par la logistique, le fonctionnement, mais aussi par rapport aux prestations qu'on y trouve.

Par rapport aux dispenses pour les stagiaires en EFT, encore une fois, très honnêtement je ne connais pas le problème à fond, mais je veux vous rassurer sur le point qu'il n'y a pas – et cela répond à une question sur les partenariats d'ailleurs – de volonté d'internaliser à outrance. La preuve est que nous continuons à considérer le secteur de l'ISP comme étant un partenaire de premier rang et nous rencontrons le directeur, M. Napoli et moi-même, l'interfédération tous les 4 mois, et on passe en revue les problèmes. Cette problématique-là a été évoquée lors de nos bilatérales avec l'interfédération. Il s'en est suivi, et ma mémoire s'arrête là, un courrier à la Ministre. Je ne veux pas botter en touche, Madame la Ministre, mais je sais qu'on vous a écrit et vous nous avez répondu, mais je ne sais plus quoi. Mes collaboratrices vont chercher.

Par rapport à la réforme des entreprises d'insertion, oui, le FOREm est au courant qu'il va être mis un peu à la manœuvre, par une convention puisque le Comité de gestion a remis un avis sur l'avant-projet de décret. Je me suis un peu entretenue avec les collaborateurs du ministre et bien sûr, nous n'avons pas à refuser de participer à cela, mais je serai très franche aussi, les détails précis qui vont figurer dans la convention ne me sont pas encore connus. Nous sommes au début du chemin.

Par rapport à l'accueil des migrants, si j'ai bien vu l'ordre du jour, il y a beaucoup de questions qui sont posées avec les chiffres, et cetera. Nous avons fourni ces chiffres et si vous le permettez, je vais passer cette question, parce que je ne les ai pas sous la main, mais ils apparaitront tout à l'heure dans les réponses aux questions orales.

Je crois que c'est tout, Monsieur Drèze, concernant vos six questions.

Madame Ryckmans, quelles sont leçons à tirer des bugs informatiques ? Je peux simplement vous répondre qu'ils sont résolus. Il y en aura peut-être encore, nous sommes dans un processus d'amélioration continu. Tout à l'heure, je vous ai expliqué que le FOREm comptait près de 80 applications, mais c'est aussi une direction de l'informatique solide, peut-être pas assez diront certains, un recours à de la sous-traitance parce que je voudrais quand même aussi rappeler que les métiers de l'informatique, en particulier les analystes sont en grave pénurie et que même si nous souhaitons avoir du personnel interne à tous niveaux de la maison, y compris dans l'IT, nous sommes obligés pour répondre avec qualité et rapidité aux demandes de recourir à des prestataires externes. Et eux-mêmes commencent à avoir du mal à recruter certains métiers.

Pour chaque mesure transférée, il y a eu un correspondant informaticien qui a géré la situation. Je reconnais qu'il y a parfois eu un peu du cafouillage mais normalement chaque mesure continue à faire l'objet d'un suivi par le chef de projets IT et, que je sache, on est dans l'amélioration continue. Est-ce qu'il n'y aura plus de bug à l'avenir ? Je ne peux pas vous le jurer. Vous savez, en l'an 2000, la planète entière attendait un bug, qui est arrivé ou pas, je ne m'en souviens même plus.

Le bilan de la réorganisation territoriale et là je vais répondre à plusieurs questions.

Comment fonctionne l'autonomie des directions territoriales ? Est-ce que, comme certains l'ont redouté, ils ont perdu au change ?

Nous avons aujourd'hui, quatre directeurs territoriaux engagés sous forme d'experts à ce stade qui sont des personnes extrêmement compétentes. Trois sur les quatre ont suivi et sont lauréats des cours de l'Ecole de l'Administration. On peut tabler qu'ils ont de grandes capacités en management, ils sont entourés d'un staff. Est-ce qu'ils sont autonomes ? Oui. Est-ce que leurs

pratiques sont tout à fait opposées ? Les pratiques managériales, personnelles, assurément. Mais certains sont plus sévères, mais en tout cas, les décisions prises sur un territoire se prennent de manière collégiale puisque les problèmes rencontrés qu'ils soient de nature RH, de nature IT ou de nature budgétaire, sont mis en commun dans, ce qu'on appelle, des comités d'orientation. Toute une série de décisions et de problèmes ne sont pas vus par le Comité de direction quand ils peuvent être analysés, partager, et conduire à une décision niveau du comité. C'est une nouvelle structure dans la gouvernance du FOREm qui est intermédiaire entre le territoire et le comité de direction, entre le territoire et le siège.

Je veux aussi, et j'entends l'allusion à certaines questions. La territorialisation accrue du FOREm ne signifie pas une « PMEisation » du FOREm. Le FOREm reste un et unique et indivisible. Même s'il a plus de souplesse de fonctionnement, ce qu'on l'on peut appeler pompeusement les fonctions de base régalienne continuent à être géré depuis l'administration centrale, c'est une politique IT unique, un budget et une comptabilité gérée en centrale et des mécanismes RH transversaux à l'ensemble des directions territoriales.

Qu'est-ce qui a véritablement changé avec les territoires, c'est le *middle management*. Jusque-là, le FOREm, comme l'ONEM toujours aujourd'hui, fonctionnait par direction régionale avec un directeur régional. Il y en avait 11 qui géraient tout, qui étaient les responsables hiérarchiques de tout le personnel de la DR et on faisait remonter au siège central.

Aujourd'hui, tout un certain nombre de décisions sont prises par le directeur territorial et en dessous de lui, si je puis dire, vous avez des directeurs, ce que j'appelle des *middle managements* qui ne sont plus généralistes et omnipotents sur une zone donnée, mais qui sont devenus des spécialistes experts, tout en gardant des vertus de manager, c'est ce qu'on appelle nos lignes de produits.

Nous avons quatre lignes de produits aujourd'hui au FOREm, sur lequel repose comment sont prestées les services, tout ce qui est service ouvert et coordonné dans un territoire donné par un directeur des services ouverts. Il est responsable de toutes les maisons de l'emploi, il est responsable des Services clientèle unique des portes d'entrée. Nous avons un directeur des services aux entreprises, il est responsable sur un territoire donné de tous les SPOC entreprise. Nous avons des directeurs produits et services, l'accompagnement et/ou la formation.

Je termine avec les directeurs, je reconnais que pour eux c'est une véritable révolution, parce que subitement ils n'avaient plus une espèce de pouvoir sur une zone, mais uniquement sur un certain nombre de collaborateurs dans des prestations données.

Nous avons fait le pari que tous les directeurs anciens avaient commencé leur carrière au FOREm dans tel ou tel service et qui avaient de l'expertise de ces services-là et qu'ils allaient pouvoir la valoriser en encadrant parce que nous voulons des encadrants qui soit est vraiment des encadrants, coachant et pas toujours des surveillants.

C'est à Verviers, pour ne pas les citer, qu'une espèce de fronde contre notre réorganisation parce qu'elle a été mal comprise. Des forces vives locales craignaient que ce soit Liège qui soit le centre du monde et que l'on vide Verviers d'un certain nombre de décisions par la disparition de directeur régional. On a rassuré, il y a des directeurs pour le service, mais ils sont assis, pas tous à Liège, pas tous à Charleroi, pas tous à Namur et pas tous au Luxembourg.

Effectivement, ils sont plus mobiles que par le passé parce qu'ils doivent parcourir le territoire. Eux-mêmes ont leur propre staff et ont leur propre structure de coordination de leurs équipes.

Est-ce qu'il faut faire un bilan ? C'est prévu. Je répète qu'il a fallu trois ans pour aboutir à un modèle consensuel. Je sais que probablement que le temps est responsable du stress – et là j'arrive aux questions sur le mal-être, sur le stress de certains de nos collaborateurs – de l'appréhension du changement. Tout changement est difficile. Pourtant nous avons pris toutes les précautions possibles pour bien le gérer.

Je crois que le stress est lié à l'excès de temps consacré à cette réorganisation avant qu'elle ne devienne opérationnelle. Elle est progressivement mise en œuvre via des expériences pilotes depuis le 1er juillet. Et donc cette réorganisation porte en elle des mécanismes d'évaluation. Mais encore une fois, n'allons pas plus vite que la musique, il y a encore des choses qui doivent être mises en place, notamment dans le Hainaut qui est très vaste et où les Services clientèle unique ne sont pas encore tous installés.

En fait, pour rester sur le personnel et son mal-être, tout cela a été rendu évident par l'enquête de la CSC qui est venue ici et je pense sous le couvert de M. de Sako. Nous nous sommes vus, nous avons exploité cette enquête, nous sommes tombés d'accord sur le fait que les sources de mal-être n'étaient pas liées qu'à la réorganisation.

En en discutant, c'est également lié à un autre domaine de nos activités, c'est effectivement de la famille des conseillers, cette cohabitation, cette recherche de complémentarité avec les évaluateurs. Il y a donc une recherche de sens de ce métier. C'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de vocations de conseiller. Nous apportons des solutions, je m'y suis engagée d'abord par une meilleure compréhension du phénomène. Nous avons dans la maison des experts en psychologie, en sociologie, des experts qui nous font

appréhender la problématique. Je ne serai pas plus précise que cela parce que la réponse est en construction. Elle va en tout cas s'élaborer à trois niveaux.

Un premier niveau de libération de la parole. Nous nous sommes rendu compte que nos conseillers s'estimaient trop comprimés et pas assez écoutés.

Il y aura également des formations très techniques pour comprendre l'environnement législatif dans lequel on doit fonctionner. Oui, il y a un contrôle de disponibilité. Et non, le FOREm ne l'a pas inventé. On ne fait pas ce qu'on veut. Il y a des règles, et je crois que la compréhension des règles va aussi aider.

Le troisième niveau sera l'accompagnement plus précis sur des problèmes.

À ce stade-ci, je ne sais pas être plus précise, mais je veux vous rassurer quand au fait que c'est en construction et que nous avons des rendez-vous réguliers.

Cette prise en charge va sortir de la stricte bilatéralité avec la CSC, il viendra en sic, puisque c'est à ce niveau-là que l'on aborde les problématiques.

Pour revenir sur les questions de Mme Ryckmans, l'accueil du personnel, l'intégration… Je reviens et je m'appesantis un peu sur la collaboration entre les conseillers et les évaluateurs. Je répète là aussi : pour être très claire, les conseillers proposent un plan d'action. D'entrée de jeu, ils ne veulent pas que le plan d'action soit transmis aux évaluateurs, parce qu'il y a manque de confiance dans l'exploitation qui pourrait en être faite. Je dis « OK, très bien ». Mais alors, dans l'intérêt de la personne à évaluer et toujours dans le souci d'une recherche d'efficience, qu'êtes-vous d'accord pour transmettre qui ne vous mettent pas vous en porte à faux par rapport à votre propre vision idéologique d'un accompagnement et qui puisse être en même temps substantiellement exploitable par un évaluateur. En arriver à la quadrature du cercle.

Est-ce que je dis n'importe quoi, parce qu'il n'y a pas encore d'accord là-dessus ? Mais est-ce que le conseiller qui sait que le chômeur a envoyé 30 candidatures spontanées, et envoi les preuves, et ce qu'il peut ou pas, est-ce qu'il veut ou pas transmettre ça à l'évaluateur qui estimera que c'est une preuve suffisante que pour conclure une évaluation positive ? Voyez-vous on en est là. C'est assez technique. Personne ne veut y perdre son âme, et nous, l'administration, avons la charge de dire qu'on respecte les prescrits légaux avec une recherche d'efficience, y compris de moyens.

J'en viens à la question sur le climat social. Vous aurez compris, et les organes de gouvernance, qu'il s'agit de dossiers qui sont partagés que le comité de gestion, mais qui sont aussi partagés avec les organisations syndicales.

C'est clair qu'il y a eu des tensions pendant la réorganisation, quand s'est profilé le transfert du contrôle de disponibilité. Nous avons un dialogue social structuré à travers le site ccb.be et de nouveau, sous couvert d'un permanent et d'un secrétaire ici, je crois que je pratique aussi en dehors des balises convenues, le dialogue social et sauf si je vais preuve d'un optimisme démesuré cet après-midi, je crois que cela va pour le moment. Nous ne sommes pas en tension.

Il y a un espace commun entre l'évaluateur et le conseiller, et puis je crois que j'aurais fait le tour de la question, c'est le dossier unique du demandeur d'emploi. Je vous ai dit que l'on va faire des sacrés gains d'efficiences, puisque du temps de l'ONEM, vraiment, on ne se parlait pas, deux bases de données différentes, et cetera. Aujourd'hui, un dossier unique géré par une plateforme technologique qui s'appelle un CRM, va pêcher dans les diverses bases de données toutes les informations. Comme son nom l'indique, par rapport à l'usager, il y a une énorme vertu. En effet, une fois qu'il a rentré une donnée à quelqu'un, à qui que ce soit, même à une personne à l'accueil, il ne devra plus la rendre. Ce sont surtout les employeurs qui, en plus, sont très friands de cette simplification administrative.

Le CRM, tout qui y a intérêt, pourra entrer dedans, avec des niveaux de lecture différenciés. Encore une fois, cela va être un outil qui va être commun à l'évaluateur administratif et technique, commun à l'évaluateur et au conseiller. Il fera gagner du temps et de la qualité de relation à tout le monde.

Les OP et la vie privée, je réexplique très brièvement. Oui, personne n'a le droit de connaître l'obédience syndicale d'un citoyen, mais il y a des nuances à cette interdiction. En l'occurrence, les organisations syndicales sont demandeuses de pouvoir communiquer directement avec le FOREm au nom elles-mêmes. Elles n'ont pas de soucis à nous donner l'appartenance à l'organisme de paiement sur un listing de personnes qui vont être convoquées dans le moins. Comme cela, elles peuvent s'organiser avec leurs accompagnateurs syndicaux. C'est le pragmatisme qui l'emporte sur un argument de vie privée avancée.

Le nombre de convocations, que l'on ne s'y méprenne pas non plus, les conseillers FOREm – et c'est un grand débat soumis à concertation – sont supposés recevoir cinq personnes par jour, mais nous ne leur avons jamais imposé un nombre de convocations, considérant qu'il y a toujours des absents. L'ONEM procédait autrement, c'est 12 convocations pour être sur d'en avoir. C'est un constat.

On a parlé du contrat de gestion, je ne vais donc pas beaucoup m'exprimer sur ce contrat de gestion. Je laisse à Mme la Ministre la primauté d'en parler. Sachez toutefois que parce qu'il y a eu une demande notamment des représentants du personnel, sur le volet « Métier », sur le volet des services, je suis tout à fait prête à revoir

les indicateurs de production et de ne pas substituer, mais de coller des indicateurs qualitatifs à côté des indicateurs quantitatifs. Ce n'est pas tant cinq rendez-vous par jour, qui sont gage d'un succès d'une mesure d'accompagnement, peut consentir moins si au terme des entretiens, un livrable est distribué, une offre d'emploi, bref, c'est le résultat. Je voudrais, mais c'est mon idée, il faut que Mme la Ministre soit d'accord et que le comité de gestion aussi, parce que ce sont eux qui vont négocier le contrat de gestion, moi je l'appliquerai.

L'enquête, j'en ai parlé.

L'innovation dans les prestations de service, votre question est très vaste. Aujourd'hui, j'avoue que peut-être cela peut faire l'objet de discussions de contrat de gestion, mais c'est surtout à travers la technologie que nous tentons de moderniser notre relation au client. La directrice est devant moi et elle travaille beaucoup à rendre nos prestations plus performantes par le recours aux nouvelles technologies, surtout avec les jeunes. Par ailleurs, je vous invite à visiter le site du FOREm. Il y a 15 jours, ici à la rentrée, nous avons lancé un site « Jeunes », spécial pour les jeunes, dont on me dit grand bien.

Les exclusions. Certains jeunes, non seulement sont exclus, mais n'arrivent plus au FOREm puisqu'il y a une condition d'âge et de diplôme. Ils sont dans la nature. S'en occupe-t-on ? La garantie jeunesse et les moyens dédicacés pour combattre le phénomène NEETS à cet objet aujourd'hui. Le FOREm n'a pas eu tous les moyens pour combattre le phénomène des NEETS. À ce stade, effectivement nous n'avons – peut-être que l'on me corrigera – pas d'actions spécifiques pour aller récupérer les jeunes dans la nature, si je puis m'exprimer ainsi.

L'accès à la formation est effectivement un double problème. Moins de demandeurs d'emploi vont en formation. Peut-être faut-il y voir et je cite un membre du comité de gestion « les suites de la diminution du chômage ». C'est une explication, mais les collaborateurs du FOREm qui font passer des tests, qui évaluent la motivation des demandeurs d'emploi qui souhaitent entrer en formation, sont – je vais dire – sévères. Il y a des seuils d'entrée qui sont tels ou tels selon la filière. Régulièrement, on se demande si l'on abaisse les seuils pour permettre l'entrée en formation de davantage de demandeurs d'emploi. Jusque-là, la réponse est non. Pourquoi ? Pour deux raisons. D'abord, il nous semble que pour suivre une formation jusqu'au bout, pour que ce soit fructueux, il faut vraiment être motivé, parce qu'il faut se lever. Suivre une formation, quelle qu'elle soit, est contraignant. Il faut donc en avoir envie.

Deux, il ne faut pas se tromper. Je m'adresse à M. Henquet, il ne faut pas se tromper de choix. Toute la problématique de l'orientation entre ici dans le débat. Les essais métiers étaient un outil formidable. Je plaide pour qu'on les déploie. Surtout et c'était aussi une autre question, ce sont les abandons, les échecs. Normalement, non, on ne peut pas refuser une formation. Si vous refusez d'entrer en formation, si vous abandonnez sans motif valable, vous êtes sanctionnables, mais quel gâchis. Quel gâchis d'avoir quelqu'un, aussi sanctionné soit-il à un moment donné, qui a pris une place et allez-y. Quand vous avez des formations de six mois, des formations de soudeur, par exemple, vous remplissez votre groupe, parce que vous avez dans tel centre 12 cabines de soudage. Vous essayez de bourrer au maximum. Après un mois, il y en a un qui part et vous terminez avec deux. Nous n'en sommes pas encore à pouvoir faire des entrées en continu dans toute une série de filières.

Clairement, il faut réorganiser les choses, peut-être plus individualiser, mais cela veut dire revoir aussi le nombre de formateurs. Je vous informe qu'il y a une pénurie de formateurs aussi. Nous faisons des examens très rigoureux. Électromécanique, nous avons deux lauréats dans la réserve de recrutement. Voilà toute la problématique.

Madame Ryckmans, je crois que j'en ai terminé avec vous. Rien de problématique par rapport aux formations titres-services. C'est une bonne idée, ce fonds. Il permet à des personnes, 99 % de femmes, travailleuses titres-services, à suivre des formations dans le métier, y compris en sécurité. Tout cela est bénéfique pour le client parce que, in fine, le produit nettoyage est meilleur, mais elles peuvent aussi faire des formations en secourisme, voire même en compétence générale, ce qui leur donne des perspectives de carrière ou passer dans un autre type de métier. Il faut encore le promouvoir pour vraiment exploiter à 100 % les subventions. C'est un dispositif qui doit tout simplement être promu et le secteur du nettoyage le fait.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Juste pour vous dire que ce fonds de formation existe. Une résolution votée par le Parlement pour le valoriser un maximum et le diviser. Quand vous dites dans votre diapositive qu'il faut optimiser l'application, informatiser le flux DGO6 et que vous attendez le budget disponible, cela me semble être un goulot d'étranglement alors que la motivation y est.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Ma remarque sur l'application informatique n'a rien à voir avec le succès, la promotion du dispositif. C'est une remarque qui valait pour les quatre toutes premières compétences transférées où, dans l'urgence et vu « leur nature », nous avons estimé pouvoir les gérer sur base d'outils standards comme Excel ou Acces. Elles gagneraient à avoir leur propre application mise en place. Les équipes du DSI, la Direction de l'information vont s'y atteler.

L'avenir des ALE, j'ai répondu à M. Drèze.

Le nouveau contrat de gestion, je laisserai Mme la Ministre répondre si vous voulez bien.

Monsieur Henquet vient ensuite, les entrées en formation. Pourquoi si peu ? J'ai déjà répondu.

Sur les abandons. Également.

Sur l'obligation de formation. Je répète un chômeur ne peux pas refuser une entrée en formation.

Ne nous mentons pas, il ira contraint et forcer puis il y aura différents mécanismes exutoires, et il finira par en sortir quand même.

Y a-t-il des obligations de résultat ? En formation professionnelle des adultes, non, par rapport à la dispense. Les reprises d'études dans l'enseignement de plein exercice, oui.

Si c'est un baccalauréat, par exemple, vous devez réussir, il n'y a pas de troisième session pour pouvoir continuer à bénéficier de la dispense.

Direction territoriale, j'en ai parlé.

L'outplacement, nous verrons. C'est une question à poser aussi à Mme la ministre, on verra, sur base « du comportement » des entreprises qui restructurent pour le moment, si elles font malgré tout appel à l'outplacement ou pas. C'est un choix politique. Nous fournirons les données qui permettent de prendre au mieux une décision.

Par rapport aux locaux.

Je l'ai dit et je le reprécise, nous avons eu des enveloppes strictement, les négociateurs à l'époque ont partagé les enveloppes pour l'exercice même des mesures. Soit des aides, soit des moyens pour payer les salaires du personnel transféré. Nous avons aussi bénéficier de la part du Gouvernement d'une enveloppe de 5 millions la première année, de 7,5 millions cette année-ci pour tout ce qui logistique et surtout pour les développements IT, pour permettre aussi des compléments salariaux, puisque j'ai expliqué sac à dos, et puis on avait décidé au gouvernement de passer à l'échelle barémique supérieure. Tout cela à coût, à un moment donné dans le volume et le Gouvernement nous a donc donné les moyens d'assumer toutes ces missions, je ne m'en plains pas.

L'APE qui irait du FOREm à la DGO6, je ne suis pas au courant. Je m'en remets au Pacte pour l'emploi qui précise que le FOREm reste l'opérateur qui quelque soit la réforme des APE, qui continue à les payer ne fusse que pour évaluer le critère emploi qui diminue ou qui augmente.

Le climat social, je vous ai répondu.

Qu'en est-il du plan Bien-être du Ministre Lacroix ? Nous y adhérons, toutes les OIP adhèrent au plan Bien-être.

Mme Vandorpe (cdH). - Si je puis me permettre, par rapport à cela ma question à la ministre tout à l'heure qui se rapporte à ce point-là, j'aurais dû la joindre. En fait, la question 17 qui concerne le plan Bien-être et j'aurais dû demander à la joindre au débat en fait.

Mme la Présidente. - La Conférence des présidents n'a pas entendu la demande que Monsieur le Secrétaire leur a faite sur un certain point sur le FOREm, mais tout à l'heure je vous ferai une proposition, d'après ce que me dit, Mme la Ministre, peut-être qu'un certain nombre de questions seront répondues anticipativement.

Mme Vandorpe (cdH). - Merci.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Sur le statut, deux questions. Sur le statut spécifique qui est devenu adapté, il est vrai que cela reste laborieux, c'est un dossier qui est ouvert depuis plus de 10 ans maintenant. Je suis la première demandeuse de ce statut adapté, mais la première consciente de la difficulté de l'obtenir d'abord par rapport à l'interne et aussi par rapport à la forte dimension politique et aux interlocuteurs sociaux, en tout cas les organisations syndicales de la fonction publique.

Le contact est gardé avec le cabinet de Mme la ministre, et M. le chef de cabinet m'a informé hier que certaines avancées avaient eu lieu via le Ministre de la Fonction publique, et donc cela vaut pour toute la fonction publique. On n'est pas vraiment dans un statut adapté FOREm, mais en tout cas la prise en compte d'une série de nos demandes qui seraient généralisées à l'ensemble de la fonction publique.

Mme Baltus, pour terminer, sauf si M. Jeholet revient.

M. Henquet (MR). - Il en débat dans une autre commission. Comme cela il pourra prendre connaissance via le compte-rendu.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Je réponds quand même ? D'accord.

Pourquoi 9 000 demandes et 8 600 ? Quelles sont les raisons du refus ? Tout simplement, je vais citer un exemple très révélateur. Les personnes posent une demande, mais ne sont pas dans les conditions. C'est souvent par rapport à la reprise d'études de plein exercice.

Il faut savoir que vous devez être dans certaines conditions, par exemple, avoir terminé vos études depuis au moins deux ans. Deuxièmement, être chômeur complet indemnisé, avoir 312 jours de chômage, je crois, dans les 24 mois qui précèdent. Troisièmement, il

faut que vous ne soyez pas détenteurs d'un diplôme supérieur sauf s'il est prouvé qu'il ne permet pas l'insertion sur le marché de l'emploi. Je ne vais pas citer l'exemple pour ne pas être déplaisante, mais aussi qu'il y a des masters qui ne conduisent pas nécessairement à l'emploi. Là, à l'époque le Directeur régional de l'ONEM avec un pouvoir d'appréciation. Aujourd'hui, le FOREm l'a et nous avons décidé de concentrer ses décisions et ses appréciations au niveau central pour construire une jurisprudence et éviter d'être incohérent d'une région à une autre.

Pourquoi une diminution du titre-service ? Je vais vous dicter les chiffres précis. Ce n'est pas dramatique et mes collaborateurs imputent cela tout simplement au nettoyage de la base de données. Je vous les donnerai plus tard parce que sinon je vais rompre le rythme.

Le CEP. Un travailleur sur 6 sollicite le congé éducation payé. Je ne sais pas pourquoi. Si c'est l'entreprise, les organisations syndicales portent aussi le congé éducation payé. La promotion se fait-elle dans certains secteurs et pas dans d'autres ? Je ne sais pas. Pourquoi 2,4 milliards ? Si vous allez au décret budgétaire 2016, vous trouverez ces montants éclatés dans plusieurs programmes et dans plusieurs A.B. Nous on a fait évidemment l'addition de l'ensemble.

Je précise que 85 % sont des aides directes. Je connais le vieux débat. Ce n'est pas du fonctionnement FOREm.

Justement, M. Jeholet me posait des questions sur le nombre de personnes au FOREm.

J'ai terminé en disant que l'on était quasi 5 000, c'est 4 300 et quelques ETP. En fait, le volume d'emploi n'a pas augmenté au FOREm. Le personnel transféré est transféré, mais le personnel d'origine, si je puis dire, évolue de mois en mois, mais nous sommes contenus par notre ancien contrat de gestion dans une norme de 3 657 ETP. Certains diront que l'on doit l'atteindre, d'autres diront que l'on ne peut pas la dépasser. Pour des raisons évidentes d'économies budgétaires, nous n'avons pas augmenté le volume global d'emploi au FOREm. Il nous arrive de recruter bien évidemment. Pourquoi recrute-t-on ? Pour palier à des départs naturels ou parce que l'on a des missions spécifiques.

On parlait tout à l'heure des migrants, il y a eu le plan du Gouvernement wallon qui nous a donné, je crois, 500 000 euros pour pouvoir recruter des conseillers spécifiques pour gérer les personnes migrantes.

L'impact financier du transfert pour la Wallonie, j'ai répondu, c'est stricto sensu l'enveloppe telle que décidée par la *task force* interfédérale plus les 5 millions en 2015 et les 7,5 millions en 2016 pour la stricte implémentation de la mesure.

Le rôle des organes de gouvernance de la sixième réforme de l'État. Il est clair que tout le monde a été mobilisé. D'une part, si je repars du plus haut niveau, nous avons eu un contact permanent, si je puis dire, avec le cabinet et le cabinet ayant lui-même des conseillers. Madame la Ministre est accompagnée d'un de ses conseillers qui a suivi la réforme, mais il y a aussi des conseillers ALE, nous sommes au gré des questions parlementaires, d'ailleurs, régulièrement en contact avec le cabinet.

Au niveau du comité de gestion, il y a un suivi structuré depuis le début. À chaque séance du comité de gestion, nous produisions un tableau avec les items que vous avez vu. Quid de la RH ? Quid de l'AIT ? Et cetera. Il y a eu un suivi quasiment permanent qui a permis d'ailleurs à certains moments au comité de gestion de prendre des décisions pour influer la mise en place. Je ne répèterai pas. La complémentarité entre le conseiller et l'évaluateur est une des décisions du comité de gestion, par exemple.

Deuxième, là, je réponds à une question sur les ALE, le comité de gestion est très soucieux de l'avenir des ALE.

Je ne vous étonnerai pas en vous disant que les avis sont partagés aujourd'hui. Certains, c'est stop ou encore, d'autres encore. En tout cas, nous avons, pour pouvoir prendre une décision, et peut-être en débattre dans le cadre du contrat de gestion, je n'en sais rien, le comité de gestion nous a chargés d'élaborer un cadastre et un monitoring des ALE. Le travail est en cours. Il y a 249 agents ALE aujourd'hui. Nous les questionnons et nous devons savoir quel type d'activité ils prestent pour combien d'heures. Nous essayons d'avoir ce *reporting* le plus fin possible et puis les décideurs décideront.

L'AGA dans les organes de gouvernance, j'en ai parlé. Une administratrice ou un administrateur général adjoint, par définition, supplée à l'administrateur général, mais notre collègue, Mme Pennetreau, a souhaité avoir de la matière à gérer et c'est bien volontiers – je lui en sais gré – qu'elle pilote le contrôle de la disponibilité.

Les territoires, le ressenti de certaines ex-DR, notamment Verviers... Je reviens sur Verviers. Pour rassurer certaines forces vives locales qui se disaient « Mon Dieu, le directeur s'en va, je n'ai plus d'interlocuteur au FOREm », nous comprenions évidemment ce problème. Certains directeurs de lignes de produits se sont vus octroyer la qualité d'être le référent unique des partenaires ou des opérateurs de son environnement. En clair, les organisations syndicales au niveau régional, les secrétaires régionaux ou ceux qui gèrent les accompagnateurs syndicaux pour le contrôle, quand ils ont une question à poser au niveau régional, ont un interlocuteur dédicacé.

J'ai presque fini.

Activa, la distribution des cartes, je confirme que le problème est résolu. J'ai presque envie de dire qu'on a non seulement sauté l'obstacle, mais aujourd'hui, nous proposons ce que l'ONEM ne proposait pas, ce sont trois voies d'obtention de la carte Activa : une voie directe grâce à la technologie et deux voies par correspondance.

M. Jeholet me questionnait aussi et estimait dommage peut-être que nous ne puissions pas connecter directement les ALE à notre réseau. Notre directeur de l'informatique a estimé le coût entre 400 000 et 500 000 euros. Quand même, je poursuis une bonne nouvelle, c'est que, dans le cadre du plan Marshall, le FOREm s'est vu octroyer 11 millions d'euros pour le développement du numérique et que, dans ces montants, nous prévoyons, à terme, de connecter toutes les ALE. Nous attendons aussi de voir quel sera leur avenir pour voir si c'est un investissement qui vaut la peine ou pas.

Il disait que, lui, n'était pas d'accord de les supprimer, qu'il fallait d'abord avant d'éventuellement les supprimer, les évaluer. C'est l'outil de monitoring et de cadastre qui est en cours.

Il y a une perte de travailleurs ALE complétée, dans le public LEJ, on fonctionne avec le public LEJ, aujourd'hui à savoir les chômeurs de longue durée et les bénéficiaires du RIS. Si le législateur wallon souhaite rendre éligibles d'autres publics, libre à lui. C'est une décision politique.

Le statut spécifique, j'ai répondu.

Cela, je n'ai pas compris pourquoi il disait qu'il y avait une volonté du FOREm de davantage internaliser des prestations plutôt que de les confier à des partenaires.

J'ai expliqué, pour le secteur de l'ISP, que rien n'a changé, qu'il s'agisse des OISP, ex-OISP-EFT, les MIRE, elles ne se sont pas vues privées de missions, ni même de moyens.

Peut-être, fait-il une allusion à la sous-traitance en matière de formation. C'est cela peut-être.

Nous fonctionnons à deux niveaux, comme pour l'IT d'ailleurs, nous avons des formateurs FOREm et parfois, parce que nous n'avons pas de formateur ou parce qu'il y a un pic d'une demande quelconque, nous recourons à des sous-traitants. La volonté du comité de gestion est effectivement de, autant que faire se peut, recruter du personnel stable. J'ai dit tout à l'heure que, quand on a fait un recrutement de formateur en communication, nous avons dix personnes qui ont réussi les épreuves qui sont dans la réserve, là, très bien. Pour certains métiers, c'est plus compliqué. Franchement, nous jouons entre internes-externes, uniquement avec le seul objectif de trouver très vite la réponse à un besoin à satisfaire.

Le climat social, il a terminé par cela, j'y ai répondu.

Voilà, Madame la Présidente, je crois avoir ainsi passé en revue toutes les questions.

Mme la Présidente. - Je vous remercie.

Y aurait-il encore des questions ?

La parole est à M. Drèze.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Si vous le permettez, Madame la Présidente, si vous pouvez prendre note, Madame Baltus-Möres, pour les titres-services, ONEM-FOREm, du 31 août 2015 à 2016, nous sommes passés en titres émis de 20 716 827 à 20 530 850, à la grosse louche, -180 000. En titres remboursés, de 21 127 919 à 20 292 622, là, on voit que le nombre de remboursements a, lui, augmenté.

Franchement, ce n'est pas révélateur d'une perte d'intérêt. C'est juste du nettoyage de la base de données.

Mme la Présidente. - M. Drèze avait encore une dernière question.

La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - C'est juste pour revenir sur un point qui est la problématique de la disponibilité adaptée. J'ai bien compris que l'on n'avait pas commencé. J'ai aussi entendu que la volonté était de commencer.

Je veux avoir une réponse claire. Le Fédéral paie-t-il ou ne paie-t-il pas ?

Peut-être la ministre ou Mme Vanbockestal... Vous allez commencer à charge du FOREm.

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

M. Drèze (cdH). - Non, pas peut-être.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Si, il faut d'abord présenter au conseil, d'abord la note au comité de gestion et puis c'est le comité de gestion qui décidera.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Il posera les mêmes questions que vous.

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

M. Henquet (MR). - Merci, Madame Vanbockestal, pour cette longue réponse.

Je me demande si, au niveau de la méthodologie, tellement de thématiques ont été abordées.

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - Cela, je peux vous le dire.

M. Henquet (MR). - Je pense que l'on devrait vous inviter une fois par mois ou une fois par trimestre pour pouvoir... On est tous frustrés. On a abordé toutes les thématiques, mais on a envie de rebondir. Si l'on rebondit, on est encore là à 22 heures.

Je reviens simplement sur les formations.

Vous dites que ce n'est pas évident d'obliger d'y aller, même s'ils doivent y aller, mais que si un élève n'est pas motivé, forcément, il va y aller avec des pieds de plomb, il ne sera pas intéressé par ce qu'il apprend et donc la formation sera inutile. Ce n'est pas étonnant d'avoir beaucoup d'abandons.

Vous avez parlé des essais métier. Vous avez dit que c'était bien. Pourquoi ? Cela n'existe-t-il plus ? Si c'était bien, pourquoi a-t-on arrêté ?

Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm. - En fait, c'est un concept et une méthode d'orientation qui a surgi avec le deuxième plan Marshall, qui a fait l'objet de financements additionnels qui ont été adressés tantôt au FOREm, tantôt à l'IFAPME, voire à des EFT. La voilure, l'enveloppe budgétaire a été réduite. On en fait moins qu'avant. Le FOREm ne les fait plus beaucoup en propre. Il les sous-traite soit au secteur associatif, soit à l'IFAPME. C'était vraiment bien, je suis d'accord avec vous.

Mme la Présidente. - Merci de toute votre attention, de vos questions.

Madame Vanbockestal, vous êtes toujours la bienvenue. Je crois qu'il ne faudrait pas entretenir la frustration de mes collègues.

Peut-être un petit point de fonctionnement, dans le nombre de questions qui ont été posées, il se fait qu'un certain nombre de questions peuvent être répondues d'ores et déjà maintenant dans l'intervention de Mme la Ministre, parce qu'elle relève un peu des différents points qui ont été évoqués. Elle a relevé la question 15 de M. Drèze sur la dispense de disponibilité pour les stagiaires en centre d'insertion socioprofessionnel – le texte existe bien, mais elle peut l'insérer dans son intervention –, de même que la question 24 de M. Jeholet sur l'évaluation du contrat de gestion du FOREm ainsi que la question 17 qui portait sur la réalisation d'une étude sur le bien-être des agents du FOREm. Cela ferait trois questions qui seraient répondues en cours de parcours, mais les réponses sont là.

La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je vais me permettre effectivement de répondre à ces trois questions et ajouter deux ou trois points en conclusion de cet exercice. Je voudrais remercier Mme Vanbockestal pour sa disponibilité ainsi que derrière elle toute l'équipe, les 5 000 personnes bien entendu, mais surtout celles qui sont plus proches au quotidien, valident, monitorent, gèrent, comptent et communiquent aussi. Je pense que c'est un important travail qu'il faut souligner aujourd'hui et on voit tout l'intérêt – fort heureusement – de chacun des commissaires pour les questions.

Je voudrais, en un mot, Monsieur Drèze, revenir sur la question de la disponibilité adaptée. Vous vous souvenez des échanges à cet égard. Vous vous souvenez également des questions que j'avais posées à mon homologue fédéral par rapport à la question de la prise en charge, quant à savoir quel niveau de pouvoir était compétent puisque ce n'était pas clair vu que la disponibilité adaptée n'existait pas au moment de la réforme de l'État. J'aurais voulu voir posée cette question au Conseil d'État pour déterminer les rôles et responsabilités de chacun dans le respect du concept de loyauté fédérale qui prévoit en la matière. Il faut savoir que cette question n'a pas été posée clairement au Conseil d'État, de sorte que l'on se retranche vers ce sentiment qu'il revient probablement aux Régions d'accepter de jouer ce rôle de prendre en charge la disponibilité adaptée.

Vient bien sûr alors tout de suite sur le tapis la question du financement. Là, le Fédéral répond que cela doit se faire sans financement. C'est à nouveau faire des choses sans aucun moyen pour les faire. Certes, j'ai entendu l'administratrice générale et toute la bonne volonté de proposer au comité de gestion de prendre en charge cette tâche sans moyens complémentaires, mais à un moment donné cela va évidemment poser quelques questions. Je poserais plus politiquement alors le débat en ce sens que dans la mesure où la décision du Gouvernement fédéral est de créer un système spécifique d'activation des chômeurs âgés et que cette disposition est motivée par la volonté d'accroitre le taux d'emploi – c'est cela qui motive cette fameuse disponibilité adaptée pour ces catégories de travailleurs –, il conviendrait alors de prévoir un mécanisme d'évaluation de l'impact de ces dispositions sur le retour à l'emploi du public visé. J'en terminerai là, je pense que la chose est assez claire. Je pense qu'à un moment donné, demander de faire des tas de choses gratuitement, bien entendu, il faudrait peut-être s'interroger sur la nécessaire efficience de ce dispositif.

Je vais répondre aussi rapidement à la question de l'évaluation du contrat de gestion. M. Jeholet n'est pas là, mais je pense qu'il pourra lire dans le compte rendu. Le contrat de gestion actuel du FOREm a débuté le 13 septembre 2011 pour une période de cinq ans. Compte tenu des travaux en cours liés à la réorganisation territoriale et à l'intégration des nouvelles compétences, le Gouvernement wallon m'a chargé le 14 juillet 2016 de signer un arrêté ministériel qui vise à prolonger l'actuel contrat de gestion du FOREm pour une période de six mois. En exécution de cette décision et comme évoqué au sein de cette commission, j'ai pris le 22 juillet dernier un arrêté ministériel qui d'ailleurs a

été publié au *Moniteur belge* le 25 août 2016 qui prolonge de plein droit et pour six mois l'actuel contrat de gestion. L'échéance est donc le 13 mars prochain.

Le décret du 12 février 2004 prévoit une série de dispositions relatives à l'évaluation – c'est la question que posait tout à l'heure M. Jeholet – interne et externe du fonctionnement et de l'état de service public dont est chargé l'organisme. Vient ensuite l'adoption d'une note d'orientation par le Gouvernement wallon et l'établissement d'un projet de contrat de gestion dans le respect de cette note d'orientation. Le projet de contrat de gestion est ensuite soumis à l'organisme et à son comité de gestion pour concertation, pour enfin être adopté via le Gouvernement wallon et ensuite définitivement par l'organe de gestion du FOREm.

Où en sommes-nous dans l'évaluation interne ? Elle est mise en œuvre par le Gouvernement. L'évaluation se fait en collaboration avec le comité de gestion et l'administration du FOREm. Il doit porter sur le fonctionnement, l'état de service public. Elle comporte les aspects relatifs au contexte économique social ou environnemental dans lequel l'organisme évolue, les perspectives d'avenir du secteur d'activité, le degré de satisfaction des usagers et, puisqu'il s'agit d'un renouvellement, une analyse des effets du contrat de gestion précédent. Le rapport d'évaluation interne a été approuvé par le comité de gestion du FOREm le 24 mai 2016 et m'a ensuite été transmis.

En parallèle de cette évaluation interne, un marché public de service a été lancé pour l'évaluation externe de l'exécution du contrat de gestion qui se termine en 2016. Il a été attribué, fin mars 2016, à PricewaterhouseCoopers. Le prestataire m'a donc transmis son rapport d'évaluation en août dernier. J'ai transmis le rapport au FOREm, au nouveau président du comité de gestion pour que le point soit porté à l'ordre du jour d'une prochaine séance du comité de gestion.

Le processus d'élaboration de la note fixe les lignes directrices du prochain contrat de gestion et aboutira, pour la fin de ce mois, à la présentation au Gouvernement de la note d'orientation. Ce processus tient compte du contenu des rapports d'évaluation qui constituent les principaux outils pour pouvoir élaborer le texte et négocier le futur contrat de gestion.

Si la législation n'a pas prévu de communication de ses rapports au Parlement pour favoriser la négociation, par contre, en termes d'obligations d'informations des organismes d'intérêt public au Parlement wallon, l'organe de gestion établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du contrat de gestion. Ce rapport sera transmis au Gouvernement à mon initiative avant d'être ensuite communiqué au Parlement de Wallonie.

Pour le FOREm, en ce qui concerne l'actuelle législature, le rapport d'exécution 2015 qui porte sur l'année 2014 a été transmis au Parlement. Le rapport 2016, qui porte sur l'année antérieure 2015, sera transmis avant la fin de l'année.

En ce qui concerne le calendrier de travail, je peux vous assurer qu'il sera respecté et que le nouveau contrat de gestion du FOREm sera conclu dans les temps.

Voilà en ce qui concerne l'évaluation du contrat de gestion.

En ce qui concerne la dispense de disponibilité pour les stagiaires en centre d'insertion socioprofessionnel, comme évoqué d'ailleurs lors d'un dernier débat sur le sujet, nous nous sommes orientés vers un débat global. J'ai chargé, dans un premier temps, le FOREm de procéder à une analyse approfondie de la réglementation relative aux dispenses de disponibilité pour relever toutes les incohérences avec les réglementations régionales, identifier les questions et les points d'attention en vue d'harmoniser la réglementation.

Les premiers éléments de cette analyse sont attendus dans les prochaines semaines. Quant à la question de l'application par le FOREm de la réglementation dispense, l'interprétation qui en est faite a été confirmée par la direction réglementation de l'administration de l'ONEM.

Ceci étant, certains bureaux de chômage locaux avaient développé des interprétations et des pratiques différentes, parfois plus souples de l'un à l'autre. En date du 14 septembre dernier, une réunion de travail s'est tenue entre le FOREm et l'interfédération des centres d'insertion socioprofessionnel. Lors de cette réunion, le FOREm a confirmé et éclairé sur son application des textes tout en restant ouvert et à l'écoute des difficultés rencontrées par les opérateurs. Des dispositions ont été prises afin de mieux informer les opérateurs des conditions et des délais d'introduction des demandes de dispense pour éviter toute mise en difficulté des stagiaires. Bref, un travail en commun y compris avec l'interfédération pour pouvoir relever les incohérences – surtout y apporter des solutions – et les résoudre en toute sécurité juridique.

Je voulais aussi répondre à la question de Mme Vandorpe sur l'étude relative au bien-être des agents du FOREm.

Le projet d'enquête bien-être est toujours d'actualité. Le FOREm travaille, avec le Service externe pour la prévention et la protection au travail, sur la méthodologie. Il s'agit d'identifier, pour chaque catégorie de personnel, les points positifs et ceux à améliorer.

Lors du travail sur la méthodologie, il s'est rapidement avéré qu'il serait plus cohérent de mener cette enquête dans le courant du premier trimestre 2017. En effet, dans le cadre de la réorganisation, beaucoup d'agents ont changé récemment de cadre de travail et ont donc changé d'équipe ou de responsable. Dès lors,

l'analyse réalisée risque d'être biaisée par des réponses qui se réfèrent tantôt à l'ancien cadre de travail, tantôt au nouveau cadre. Une interprétation se révèlerait évidemment compliquée dans cet état d'esprit.

La méthodologie de l'enquête et son timing seront abordés en Comité Intermédiaire de Concertation lors de la présentation du plan annuel d'action.

En ce qui concerne les mesures de mises en œuvre dans le cadre de la convention sectorielle 2013-2016, signée tout récemment par M. le Ministre Lacroix et les organisations syndicales du Comité de secteur XVI, les mesures quantitatives et qualitatives de la convention sectorielle s'appliquent tant au SPW qu'aux OIP, comme le disait tout à l'heure l'administratrice générale, ce qui est le cas du FOREm. Ces mesures seront donc mises en œuvre dans le même timing que celui prévu pour le SPW.

Enfin, au niveau plus précis du plan bien-être, le FOREm intègre déjà les initiatives et mesures du plan bien-être du SPW, dès lors que celles-ci visent à adopter des réponses à des besoins similaires identifiés.

Je voudrais revenir en synthèse sur ce qui nous a occupés jusqu'à présent, c'est-à-dire la question du transfert de compétences vers le FOREm. La conclusion, c'est vraiment que la sixième réforme de l'État a modifié le paysage de l'emploi en Wallonie, a modifié la capacité d'intervention de notre Région – tout spécifiquement en matière d'emploi avec plus de 400 nouveaux agents transférés et près d'un milliard et demi de budget supplémentaire. L'apport du transfert de compétences donne à la Région aujourd'hui de véritables leviers qui viennent compléter les politiques de l'emploi menées déjà depuis plus de 20 ans chez nous.

Je voudrais donc remercier encore une fois l'Administratrice générale et remercier pour le travail d'intégration de ces nouvelles compétences, même si cela ne s'est pas passé sans heurt – ce qui est relativement compréhensible eu égard au volume d'agents transférés, eu égard aux moyens financiers et aux difficultés parfois en lien avec le transfert de bases de données et de données informatiques. C'est quand même un sérieux défi qui s'avérait particulièrement complexe puisque le FOREm devait être en capacité d'accueillir environ 10 % de personnel supplémentaire, mobiliser tous les services et les composantes du FOREm pour couvrir à la fois des aspects liés à la logistique, à la GRH, aux questions juridiques – surtout en lien avec l'accueil de compétences, on en a parlé tout à l'heure –, l'informatique, la communication, le budget, le contrôle de gestion, et caetera.

Je dirais que le pari est réussi, puisque les compétences que le Gouvernement wallon avait attribuées à charge du FOREm sont aujourd'hui pleinement opérationnelles, tout en assurant la continuité du service tant pour les citoyens que pour les entreprises. Le FOREm a pu répondre au souhait du Gouvernement de prendre en main le plus rapidement possible les nouvelles compétences. La Région wallonne a d'ailleurs été la première Région du pays à intégrer complètement la majeure partie des compétences autre fois exercées par l'ONEM. Ce n'est pas souvent dit, il faut parfois le souligner.

Je tiens aussi à souligner le travail de communication et de collaboration positive que le FOREm a mis en place avec les institutions fédérales – on parle souvent de difficultés, mais quand cela se passe bien, il faut pouvoir le dire aussi – que ce soit l'ONEM, l'ONSS, l'ORPSS ou le SPF emploi pour que cette transition soit la plus fluide et la plus harmonieuse possible. Certes, on a rencontré quelques petites difficultés sur les bases de données ou sur les flux que ce soit aussi dans le délai de délivrance de cartes Activa ou à l'occasion d'envoi de courriers. Toutefois, le FOREm est à chaque fois intervenu avec diligence, avec efficacité tout en garantissant le respect des droits des usagers et surtout la sécurité juridique.

Je rappelle que le FOREm a déployé des efforts colossaux pour pouvoir disposer, en temps voulu, d'un marché public régional pour l'émission de titres-services ou pour accueillir, dès le 1er janvier, près de 250 agents ALE répartis sur quasi autant de sites sur l'ensemble de notre territoire. Un travail conséquent a été réalisé avec les autres régions, afin de pouvoir garantir la mobilité des travailleurs et des demandeurs d'emploi et a pu aboutir à la conclusion de protocoles de collaboration entre les administrations et les OIP. Nous n'avons pas eu l'occasion de l'évoquer ; je pense qu'il est important d'y revenir.

Si la plus grande partie des compétences a été intégrée au FOREm, j'en profite dans le même temps, pour remercier et féliciter d'autres administrations, comme l'IFAPME, mais encore au SPW, la DGO6 et la DGO5, qui ont également œuvré au transfert des compétences et réussi la prise en charge de ces nouvelles matières dans leurs services respectifs.

Souvenez-vous, la priorité, dans un premier temps, était d'assurer la continuité du service rendu tant aux citoyens qu'aux entreprises. Désormais, cette étape étant assurée, il nous convient d'aller plus loin dans l'intégration de ces compétences dans le paysage wallon et d'adapter ces politiques aux réalités socioéconomiques qui sont les nôtres. Le processus a déjà été largement entamé pour une des compétences qui vous tiennent à cœur, à savoir les titres-services. Vous aviez, Madame Ryckmans, largement travaillé sur des auditions, sur la rédaction d'une résolution pour les titres-services. Je pense que ce travail a mené à une série de mesures qui rejoignent l'impulsion donnée par votre résolution parlementaire. Je pense à la mise en œuvre de la couverture intégrale à 100 % de l'indexation de la subvention régionale, à l'élargissement du fonds de

formation, au raccourcissement du délai de paiement – c'est quand même assez rare que pour pouvoir dire que l'on a veillé à améliorer l'état de trésorerie de toutes les entreprises –, à la création du numéro gratuit 0800 pour l'enregistrement des prestations des travailleurs et des travailleuses, à l'évolution et à la sauvegarde des emplois titres-services dans les services d'aides familiales.

Dans le champ de l'alternance, des dispositifs de bonus de stages, de bonus de démarrage ou réductions de cotisations sociales pour les tuteurs ont été reconfigurés dans la réforme des incitants financiers à l'alternance. Comme vous le savez, l'ensemble des politiques d'aides à l'emploi à destination des publics cibles a fait l'objet d'un plan de réforme concerté avec les partenaires sociaux. La rédaction des textes réglementaires et l'adaptation des outils techniques et administratifs se poursuivent afin que les avant-projets de décret puissent être déposés sur votre table ici au Parlement de Wallonie, avant la fin de l'année et que la réforme puisse entrer rapidement en vigueur dès l'entame de 2017.

En matière de contrôles de la disponibilité des demandeurs d'emploi, je suis toujours extrêmement attentive à cette articulation entre deux rôles - la mission de contrôle et d'accompagnement au sein du FOREm – pour aboutir à un contrôle plus juste, plus humain et plus adapté à la situation de chaque demandeur d'emploi et aux réalités de notre marché de l'emploi.

En conclusion, le FOREm est et reste le service public de l'emploi sur lequel compte toute la Wallonie dans un contexte socioéconomique très difficile. Il doit poursuivre les missions qui ont été confiées ou qui lui seront encore confiées dans le cadre de son prochain contrat de gestion pour lequel, je viens de l'expliquer, les travaux ont déjà été entamés.

Voilà ce que je souhaitais ajouter à l'ensemble de nos discussions de cet après-midi.

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

M. Drèze (cdH). - Sur la disponibilité adaptée, vous laissez entendre à la fin que votre propos était explicite. J'ai peur de revenir sur le sujet, mais l'année passée, votre « non » était un « non » très affirmé. Ici, c'est plutôt un « non » diplomatique dans le sens où vous indiquez qu'il faut évaluer la plus-value. Est-ce évaluer la plus-value avant de commencer ou après avoir commencé ?

Concernant la dispense de disponibilité pour les stagiaires, anciens ISP, je ne suis pas heureux. Ce qui est dit aujourd'hui avec clarté, c'est que l'ONEM confirme que la réglementation doit être lue au pied de la lettre. Le FOREm relaye cela auprès des opérateurs. On convient que, dans le passé, certains bureaux régionaux de chômage de l'ONEM avaient une attitude plus souple, parce qu'ils avaient les situations des stagiaires concernés devant eux. Ces situations sont toujours là aujourd'hui. Ce sont d'autres personnes, mais les situations sont les mêmes. J'attendrais de la ministre régionale – et je sais que c'est difficile, que les majorités ne sont pas les mêmes – de prendre langue avec le Fédéral pour que la réglementation soit corrigée pour faire en sorte que la souplesse des bureaux régionaux de chômage dans le passé puisse se traduire par une adaptation d'argumentation de l'ONEM.

Je mesure bien que c'est difficile, mais je vois la situation des jeunes qui ne peuvent pas accéder aux formations concernées. Vous dites qu'il faut les informer. Oui, il faut les informer que cela ne va pas... Moi, cela ne me convient pas.

Confiance au président et au rapporteur

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

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

QUESTION ORALE DE MME NICAISE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LE DUMPING SOCIAL DANS LE SECTEUR DE L'INFORMATIQUE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le dumping social dans le secteur de l'informatique ».

La parole est à Mme Nicaise pour poser sa question.

Mme Nicaise (MR). - Madame la Ministre, en avril dernier, vous étiez interrogée, notamment par M. Drèze, sur la problématique du dumping social, et plus particulièrement sur l'apparition de ce phénomène dans le secteur informatique.

À cette occasion, vous aviez réaffirmé que la lutte contre le dumping social figurait parmi les priorités du Gouvernement wallon, même si vous indiquiez, en même temps, que le champ d'action du Gouvernement en matière de main-d'œuvre étrangère restait limité.

En décembre dernier, vous avez annoncé que le Gouvernement wallon avait défini, une révision de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers et de son arrêté royal d'exécution. Le projet d'arrêté d'exécution a d'ailleurs été adopté en première lecture en mars dernier.

L'avant-projet de décret, ainsi que cet arrêté

d'exécution, ont alors été transmis au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale pour être soumis à l'examen du conseil consultatif pour l'occupation des travailleurs étrangers.

Vous nous aviez signalé, Madame la Ministre, que vous attendiez alors l'avis du conseil consultatif, mais également celui du Conseil économique et social de Wallonie et celui du comité de gestion du FOREm afin de soumettre les projets de textes au Gouvernement wallon en vue de leur adoption en seconde lecture.

Où en est ce dossier ? Avez-vous reçu l'avis des différents organes consultés ? Dans l'affirmative, quelle lecture pouvez-vous en faire ?

Avez-vous pu soumettre les projets de textes au Gouvernement wallon ? Un calendrier a-t-il déjà pu être déterminé concernant l'adoption de ces textes ?

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 5 février 2016, le CESW a remis un avis sur l'avant-projet de décret relatif à l'occupation des travailleurs étrangers adopté en première lecture par le Gouvernement wallon sur ma proposition.

Le Conseil consultatif pour l'occupation des travailleurs étrangers du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a quant à lui rendu son avis sur ce même avant-projet de décret, le 9 juin 2016.

Sur base de ces avis, le 21 juillet 2016, le Gouvernement a adopté, en deuxième lecture, l'avant-projet de décret relatif à l'occupation des travailleurs étrangers et m'a chargée de requérir l'avis du Conseil d'État.

Comme j'ai déjà eu l'occasion de le préciser, l'avant-projet de décret vise principalement :

- l'adaptation des textes à la dernière réforme institutionnelle et, notamment l'introduction, dans le droit régional, des infractions visées à l'article 175 du Code pénal social relatives aux sanctions financières et pénales applicables en matière de main-d'œuvre étrangère ainsi que l'habilitation des inspecteurs sociaux du Service public de Wallonie et des fonctionnaires dûment habilités à constater les infractions régionalisées, conformément aux dispositions du décret du 5 février 1998 ;
- la transposition de trois directives européennes :
- la directive 2011/98 qui met en place un permis de séjour et de travail unique pour les travailleurs non ressortissants de pays de l'Union européenne. Pour mémoire, cette directive définit également une série de droits spécifiques aux travailleurs non ressortissants de l'UE pour leur permettre de bénéficier d'une égalité de traitement ;
- la directive 2014/36 qui établit les conditions d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers, qui souhaitent travailler temporairement en tant que travailleur saisonnier dans un pays de l'UE ;
- et enfin, la directive 2014/66 qui établit les conditions d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers et de leurs familles, lorsqu'ils font l'objet d'un transfert temporaire à l'initiative de leur entreprise pour travailler dans l'un ou plusieurs des sièges de celle-ci sur le territoire de l'UE.

Dans le contexte belge de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'État, la transposition de ces directives est d'autant plus complexe que la réglementation en matière de séjour reste une compétence fédérale, alors que la compétence en matière de migration économique a été transférée aux Régions.

Néanmoins, dès que les autres Régions et le Fédéral auront obtenu l'avis du Conseil d'État sur leurs projets de textes transposant ces directives, une concertation entre toutes les entités sera fixée pour intégrer au mieux les remarques du Conseil d'État.

Quant au projet d'arrêté adopté en première lecture par le Gouvernement le 24 mars dernier, les avis des organes consultatifs ont été remis le 9 juin 2016 en ce qui concerne le Comité de gestion du FOREm, le 23 mai 2016 en ce qui concerne le Bureau du CESW et le 9 juin 2016 pour le Conseil consultatif pour l'occupation des travailleurs étrangers.

Je proposerai au Gouvernement wallon d'adopter, en deuxième lecture, ce projet d'arrêté dès que la concertation avec les autres entités en vue de l'adoption définitive de l'avant-projet de décret aura abouti.

Je devrais donc être en mesure de vous proposer ce projet de décret avant la fin de cette année.

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

Mme Nicaise (MR). - Je remercie Mme la Ministre pour le calendrier potentiel qu'elle nous donne puisqu'en fait, nous sommes en attente finalement des décisions du Conseil d'État et j'espère, comme elle, qu'effectivement, ce texte pourra venir en commission premièrement avant la fin de cette année.

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES DOSSIERS « AIRBAG » INTRODUITS AVANT LA RÉFORME DU DISPOSITIF »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les questions orales de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les dossiers « Airbag » introduits avant la réforme du dispositif ».

La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (cdH). - Madame la Ministre, à la veille des vacances, je vous avais adressé une question d'actualité relative au plan Airbag puisque vous veniez tout juste d'annoncer la prochaine réforme de ce dispositif.

En substance, la nouvelle aide serait réservée aux demandeurs d'emploi moyennant certaines conditions de formation et d'accompagnement aux porteurs d'un projet dautocréationn d'emploi.

La réforme découle d'une évaluation du dispositif, mais aussi d'un avis de la Cour constitutionnelle, selon lequel l'aide octroyée aux indépendants à titre complémentaire désireux de s'établir comme indépendants à titre principal n'entre pas dans les politiques régionales de l'emploi.

J'ai bien relu notre échange de la dernière plénière de juillet. Il y a une question sur laquelle je n'ai pas reçu de réponse concernant l'accueil réservé aux demandes qui sont ou seront encore introduites avant l'adoption et l'entrée en vigueur de la réforme. Je me permets de vous reposer la question.

Ces demandes qui seront introduites d'ici la future réforme seront-elles encore acceptées et traitées ?

La position de la Cour constitutionnelle remet-elle en cause ces demandes, lorsqu'elles émanent d'indépendants à titre complémentaire ?

Concernant la nouvelle réforme, pouvez-vous nous indiquer le calendrier prévu ?

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 nouveau dispositif adopté par le Gouvernement wallon en première lecture le 30 juin dernier repose sur deux éléments fondateurs.

D'abord, le rapport d'évaluation qui était présenté au Gouvernement le 23 juillet.

Cette évaluation de la mise en œuvre du dispositif Airbag après trois années d'activités est basée sur une analyse de données quantitatives et une enquête qualitative auprès des bénéficiaires. Elle comprend une série de recommandations du Comité de sélection, notamment en matière de simplification de la procédure et d'optimisation des modalités de l'aide en ce qui concerne les montants libérés, les conditions, les séquençages des tranches, et cetera.

Le second élément fondateur est l'arrêt de la Cour constitutionnelle d'octobre 2015. La Cour constitutionnelle a en rendu un arrêt suite à une question préjudicielle du Conseil d'État sur l'éligibilité de dossiers de demande de l'aide Airbag introduits par plusieurs citoyens de la Communauté germanophone.

Selon la Cour constitutionnelle, le décret Airbag relève majoritairement de la politique économique, de l'expansion économique. Pour remettre ses conclusions, la Cour s'est appuyée sur une argumentation relative à la nature de l'aide et au public visé par le décret. Si le décret cible bien des personnes ayant le statut de demandeurs d'emploi, il cible aussi, relève la cour, des indépendants à titre complémentaire. C'est le ciblage de la mesure sur ce public qui pose question et qui doit être corrigé pour conforter le champ d'application dans la politique de l'Emploi.

C'est sur cette base qu'a été repensé le dispositif, après consultation de tous les acteurs concernés. Il a été recentré sur les demandeurs d'emploi qui ont eu au préalable un parcours SAACE et/ou ayant suivi une formation à l'IFAPME – on parle ici des formations de chef d'entreprise ou des formations accélérées en gestion.

Des cas d'assimilation au statut de demandeur d'emploi inoccupé sont prévus dans l'arrêté d'exécution en préparation, et notamment les travailleurs en préavis.

La réforme proposée vise davantage de cohérence, tout en mettant l'accent sur la lisibilité et le soutien aux candidats entrepreneurs qui en ont le plus besoin ainsi qu'à ceux qui ciblent des métiers d'avenir ou des fonctions critiques.

Le dispositif d'autocréation d'activité se veut plus cohérent dès lors qu'une demande d'aide Airbag sera dorénavant intégrée dans le cadre du parcours d'accompagnement à l'autocréation d'emploi ou de formation à l'entreprenariat de l'IFAPME. Les SAACE et les centres IFAPME sont en outre responsabilisés dans le cadre de la décision d'octroi, qui tiendra compte de la pertinence des activités, du parcours ou de la situation personnelle de la personne. L'obtention de l'aide sera, par ailleurs, conditionnée au suivi d'un accompagnement postcréation. Cette mesure vise à sécuriser les parcours d'autocréation des demandeurs d'emploi, pour une plus grande pérennisation des projets.

Par ailleurs, les modalités d'octroi de l'aide sont revues dans un souci de lisibilité et de simplification. On passe d'une aide liquidée en quatre tranches sur deux ans, à une aide de 12 000 euros, liquidée en deux tranches dégressives sur une année, dont une première tranche liquidée dans les quatre mois de la décision d'octroi.

Il est évident que les demandes qui sont introduites dans l'intervalle de la mise en œuvre effective du nouveau dispositif continuent d'être traitées et analysées, dans le respect complet des conditions d'octroi actuelles bien entendu.

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

Mme Vandorpe (cdH). - Je vous remercie pour ces éléments de réponse. J'entends bien tous les éléments concernant la nouvelle réforme que vous aviez déjà en partie présentée, je ne la remets absolument pas en cause. Elle a vraiment des points positifs. D'autant plus que vous nous aviez expliqué également que les personnes qui n'entraient plus dans les conditions du plan Airbag pourraient finalement être redirigées vers d'autres plans chez votre collègue, M. Marcourt.

Je profiterai de ma réplique pour pouvoir rebondir sur un élément dont le médiateur a parlé dans son rapport et dont je vous avais déjà parlé également sur la procédure en elle-même et le ressenti des citoyens concernés qui ont parfois, même si l'on sait que ce n'est pas le cas, l'impression d'un élément arbitraire alors que l'on sait bien que le Comité de sélection travaille correctement.

Je pense qu'encore une fois c'est sur la communication qu'il faut travailler en espérant que la procédure qui sera mise en place pour le futur dispositif sera moins génératrice de déceptions et de frustrations. Je pense encore une fois que c'est via la communication que l'on y arrivera donc je ne doute pas que ces éléments vous les prendrez en compte.

QUESTION ORALE DE MME BALTUS-MÖRES À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'AVENIR DES AGENCES LOCALES POUR L'EMPLOI (ALE) »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Baltus-Möres à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'avenir des agences locales pour l'emploi (ALE) ».

La parole est à Mme Baltus-Möres pour poser sa question.

Mme Baltus-Möres (MR). - Madame la Ministre, depuis le 1 er janvier, les Agences locales pour l'Emploi dépendent du FOREm suite à la sixième réforme de l'État.

Depuis, le quotidien des agents a quelque peu changé. En effet, certains doivent maintenant voyager entre les ALE de plusieurs communes ou encore effectuer des prestations au sein du FOREm. Cette décision, je peux la comprendre vu la diminution de l'activité de certaines de ces agences. Par ailleurs beaucoup sont stables depuis des années, mais se voient malgré tout impactées par la réorganisation du travail.

De plus, des modifications semblent encore se dessiner. Une piste évoquée serait des les intégrer dans des Maisons de l'Emploi qui dépendent également du FOREm, ce que je regrette. En effet, afin de rendre un service le plus optimal aux citoyens, certaines ALE ont leur bureau au sein de l'administration communale. Les délocaliser ne me semble donc pas une bonne idée pour garantir un service de qualité.

Madame la Ministre, pouvez-vous, tout d'abord, m'indiquer si l'affirmation d'intégrer les ALE aux Maisons de l'Emploi est bien exacte ? Dans quel cas ? Pouvez-vous m'en indiquer la raison ? Ne craigniez-vous pas que la mise en place d'une telle mesure mette fin – ou presque – à cette activité qui génère encore pas mal d'emploi ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, tout d'abord, je tiens à rappeler une fois encore que la volonté du Gouvernement wallon est de soutenir la continuité des missions des 250 ALE sur notre territoire dans l'intérêt des publics dès lors que, en plus de répondre à des besoins sociétaux insuffisamment rencontrés, elles offrent l'avantage à des demandeurs d'emploi et/ou bénéficiant du CPAS, souvent peu qualifiés d'exercer une activité tremplin pour ouvrir l'accès à des droits sociaux et faciliter leur réinsertion sur le marché du travail.

En réponse à votre question relative à l'intégration des ALE dans les Maisons de l'Emploi, la DPR prévoit que les dispositifs et structures d'aide à la formation et à l'emploi dont font partie les ALE, les Maisons de l'Emploi et autres structures comme les IDESS, sont appelées à être analysées et revisitées en vue d'accroître leur lisibilité et leur efficacité pour les utilisateurs.

À ce jour, j'ai chargé le FOREm de procéder à un examen minutieux et objectivé de l'ensemble du dispositif ALE afin d'identifie des pistes concrètes, constructives et réfléchies de réforme. Aucune position n'est toutefois arrêtée car ce travail d'analyse se poursuit jusqu'à fla fin de l'année.

Sachez, cependant, qu'actuellement, 30 ALE se sont déjà logées dans les mêmes bâtiments que les Maisons de l'Emploi de leur commune et que cette cohabitation s'est révélée très profitable tant aux demandeurs d'emploi – il est quand même plus facile d'avoir des services qui sont localisés en un même lieu – qu'aux professionnelsqui sont chargés de soutenir le même public.

Par ailleurs, pour chacune de ces configurations, regrouper les structures de proximité que sont les ALE et les Maisons de l'Emploi dans un lieu unique a permis d'offrir une réponse plus intégrée aux besoins liés à l'insertion socioprofessionnelle de ces demandeurs d'emploi.

Sur le plan de la gouvernance, notre Gouvernement appelle, au travers de mon action, à soutenir et développer les synergies, les partenariats et la coopération, en se centrant sur les besoins des usagers et des bénéficiaires.

J'en veux pour preuve les exemples très positifs de création d'un pôle emploi au sein de plusieurs de nos communes wallonnes et tout dernièrement encore, c'était la semaine dernière, inauguré à Walcourt, chez l'une des députées de notre Parlement.

Ces structures, qui se veulent au service du citoyen avant tout, me confortent dans l'idée que le regroupement en un lieu unique est de nature à faciliter les démarches des personnes les plus fragilisées et qui nécessitent une approche et un accompagnement multidimensionnel.

Quoi qu'il en soit, aucune modification structurelle du dispositif des ALE ne se fera sans concertation préalable avec les acteurs et les partenaires sociaux.

Je reste tout à fait sensible aux missions des Agences locales pour l'Emploi ainsi que des celles des Maisons pour l'Emploi. Je serai particulièrement vigilante à l'impact d'une éventuelle articulation et mise en cohérence entre le dispositif des ALE et l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi au travers des Maisons de l'Emploi si cette piste de rapprochement devait m'être proposée.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Baltus-Möres.

Mme Baltus-Möres (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour cette réponse. Tout d'abord, je me réjouis que vous ayez confirmé que les 150 ALE sur le territoire de la Région wallonne vous tiennent à coeur et que vous estimiez que leur travail est très important.

Je comprends aussi très bien que l'on veuille créer une sorte de guichet unique, que cela a beaucoup d'avantages que l'on choisisse un seul endroit pour les personnes concernées. C'est quand même justifié de se demander quel sera l'impact sur l'emploi des agents vu qu'une piste du FOREm est manifestement, comme on l'a encore entendu, d'intégrer les ALE aux maisons de l'emploi. Je pense que c'est normal que les gens concernés s'interrogent aussi sur leur futur. On le sait, ils doivent encore recevoir un nouveau contrat de travail. À l'heure actuelle, ce n'est pas encore le cas pour tous. On annonce néanmoins qu'ils le recevront très prochainement, mais cela reste tard. C'était juste une question. Merci pour votre réponse.

QUESTION ORALE DE M. LEGASSE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA MENACE SUR LES EMPLOIS DE CP BOURG »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Legasse à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la menace sur les emplois de CP Bourg ».

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

M. Legasse (PS). - Madame la Ministre, dans le contexte actuel très douloureux de suppression d'emplois notamment chez Caterpillar, nous avons en Brabant wallon un souci avec une société qui s'appelle CP Bourg qui a l'intention de supprimer quelques 85 emplois sur 225 travailleurs restants. C'est une nouvelle qui date d'il y a quelques semaines. Des contacts ont eu lieu avec les organisations syndicales.

C'est une nouvelle procédure Renault qui semble être enclenchée, le nombre de licenciements est important.

Depuis 2001, cette société qui comptait à l'époque 700 travailleurs n'a eu de cesse que de voir son volume d'emplois, son nombre de travailleurs diminuer d'année en année. C'est une entreprise quasi sous perfusion avec beaucoup de chômage économique et l'on peut se demander légitimement si elle a bénéficié, à un moment ou à un autre, d'aides régionales. Je pense aux aides relatives à l'information, à l'insertion et cetera. Mes questions seront simples. Ma collègue a posé d'autres question au ministre de l'Économie.

En ce qui vous concerne, mes questions sont les suivantes.

La société CP Bourg a-t-elle bénéficié d'aides de la part de la Région wallonne au niveau des dispositifs particuliers tels l'aide aux jeunes, l'aide plans formation insertion, les stages d'insertion ? A-t-elle eu accès à ce type d'aides ?

Avez-vous plus de détails sur les contacts qui ont eu lieu entre les organisations syndicales et la direction et que peut faire le Gouvernement wallon pour aider au mieux les travailleurs qui seront licenciés demain en matière d'accompagnement ?

Par exemple, une cellule de reconversion sera-t-elle mise en place ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, c'est effectivement très récemment, le 2 septembre, que l'entreprise CP Bourg a notifié son intention de procéder à un licenciement collectif de 88 travailleurs sur un effectif de 225 travailleurs, dans le cadre de la procédure d'information et de consultation, que l'on connait mieux aujourd'hui et trop souvent répétée dans la presse sous le nom de « procédure Renault ».

L'objectif de cette procédure, on le répète, mais je pense que c'est important, c'est d'abord et avant tout, de permettre un dialogue entre l'employeur et les organisations syndicales au sein de l'entreprise pour cerner et comprendre les motifs d'une telle restructuration, examiner toutes les pistes qui permettraient de l'éviter ou en tout cas, d'en atténuer les effets et, le cas échéant, de négocier les modalités et le plan social qui s'appliqueraient en cas de licenciement effectif.

L'heure est donc au dialogue entre les partenaires sociaux au sein de l'entreprise. Comme prévu, systématiquement, lors de la réception de cette première notification, le FOREm a communiqué à l'entreprise sa disponibilité pour l'informer de la législation en vigueur et des démarches à effectuer.

À ma connaissance, l'entreprise, à ce jour, n'a pas fait appel au FOREm dans ce cadre et n'a pas non plus sollicité le Gouvernement wallon.

Si le licenciement collectif devait malheureusement se confirmer, les représentants syndicaux de l'entreprise auraient la possibilité de demander la prise en charge des travailleurs licenciés par une cellule de reconversion activée et mise en œuvre par le FOREm, en partenariat avec les organisations syndicales et les intervenants sectoriels, comme prévu par le décret du 29 janvier 2004. Les services de la cellule sont, dans ce cas, accessibles dès les premiers licenciements effectifs.

Pour votre question sur les aides à l'emploi dont aurait bénéficié l'entreprise, j'ai demandé au FOREm de procéder à un relevé des différentes aides auxquelles l'entreprise aurait pu prétendre, le cas échéant, et je pourrai vous transmettre cette liste dès qu'elle aura été finalisée. Je vous remercie

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

M. Legasse (PS). - Merci pour votre réponse. Je prends acte que la société n'a pas sollicité le Gouvernement wallon, ni le FOREm. Je prends également acte de la réponse concernant les aides antérieures éventuelles que vous me communiquerez, le cas échéant.

(Mme Nicaise, doyenne d'âge, prend place au fauteuil présidentiel)

QUESTION ORALE DE MME ZRIHEN À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'ÉTAT DES LIEUX DES CELLULES DE RECONVERSION WALLONNES »

QUESTION ORALE DE MME RYCKMANS À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'EMPLOI POUR LES SOUS-TRAITANTS DE CATERPILLAR »

QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'ACCOMPAGNEMENT DES TRAVAILLEURS DE CATERPILLAR ET DE SES SOUS-TRAITANTS »

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

- de Mme Zrihen, sur « l'état des lieux des cellules de reconversion wallonnes » ;
- de Mme Ryckmans, sur « l'emploi pour les sous-traitants de Caterpillar » ;
- de M. Drèze, sur « l'accompagnement des travailleurs de Caterpillar et de ses sous-traitants ».

La parole est à Mme Zrihen pour poser sa question.

Mme Zrihen (PS). - Madame la Ministre, le drame social que vit la Belgique, et plus précisément la Wallonie à travers Caterpillar a notamment mis sur le devant de la scène les cellules de reconversion sous la responsabilité du FOREm ainsi que des organisations syndicales et sectorielles.

Ces cellules de reconversion ont pour rôle de mettre en place un dispositif favorisant la réinsertion socioprofessionnelle des personnes lésées en cas de licenciement collectif et sur demande des organisations syndicales représentatives des travailleurs : plateforme d'accueil, matériel utile à la recherche d'emploi et de formation, encadrement professionnel et social ainsi qu'un programme d'accompagnement adapté. Voici les outils qui sont à disposition. Ces cellules de reconversion sont d'une utilité essentielle pour la reconstruction des travailleurs et du développement

économique. À La Louvière, suite aux problèmes de l'entreprise Duferco, les cellules de reconversion ont permis à nombre de personnes de se retrouver, tant sur le plan professionnel que sur le plan psychologique.

Madame la Ministre, pourriez-vous nous dresser un état des lieux des cellules de reconversion actuellement actives en Wallonie ?

Quel est le taux de reconversions réussies depuis l'existence des cellules ? Un suivi sur le long terme est-il réalisé ?

Quel travail est-il actuellement réalisé par les cellules de reconversion face aux dégâts humains qu'engendrera Caterpillar ?

Y a-t-il des secteurs d'intervention qui n'ont jamais été exploités ?

Une actualisation des différents supports numériques disponibles via l'Internet est-elle à l'ordre du jour en sachant que certains fascicules datent de 2004 ?

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

Mme Ryckmans (Ecolo). - Madame la Ministre, l'annonce de la fermeture de Caterpillar renforce la nécessité de mettre en place ou d'améliorer les mécanismes de protection des entreprises et des travailleurs qui peuvent être touchés par des décisions de fermeture sans aucune motivation objective industrielle, mais en obéissant à une logique financière de maximisation des bénéfices des actionnaires.

Les conséquences sont dramatiques pour les travailleuses et travailleurs de Caterpillar, mais également pour les sous-traitants et un nombre important d'emplois indirects.

Vous avez dit vouloir vous mobiliser lors de la commission conjointe que nous avons eue autour de cette annonce de fermeture. Vous avez dit vouloir vous mobiliser durant la phase 1 de la procédure Renault qui touche l'usine Caterpillar même, pour soutenir les sous-traitants.

Pouvez-vous nous préciser le paysage de ces sous-traitants ? Connaissez-vous maintenant leurs secteurs d'activité, leurs caractéristiques propres, c'est-à-dire leur volume d'emploi et de chiffres d'affaires et leur localisation ? Je sais que l'on a beaucoup discuté et évoqué l'existence ou la constitution de cette liste des sous-traitants qui n'est pas facile à faire et sur laquelle la SOGEPA a travaillé ces derniers jours.

Pouvez-vous également faire le point sur vos actions envers ces sous-traitants et leurs travailleurs ?

S'il est évident que des adaptations législatives sont nécessaires – nous en proposerons plusieurs avec le groupe Ecolo – d'autres interventions sont d'ores et déjà possibles pour limiter, voire empêcher les licenciements et pertes d'emploi auprès de ces sous-traitants et de ces emplois indirects.

Une rencontre entre employeurs touchés et employeurs potentiels, au moment où j'ai écrit la question, devait avoir lieu. Elle a eu lieu mercredi dernier à Charleroi. J'ai pu y assister, puisque le FOREm avait, à l'initiative du « Forum for be see », soit le Forum des affaires pour Charleroi, invité à une réunion avec les sous-traitants et avec le FOREm. Quelle l'évaluation le FOREm en fait-il ? J'ai eu la présentation et les réponses ou les questions que les sous-traitants se posaient et auxquelles ils n'avaient pas toujours de réponse. Je n'ai pas connaissance de qui ils étaient tous, ni de ce qu'ils en ont tiré après, puisqu'ils étaient invités à s'inscrire, pour être répertoriés dans cette base de données CRM, dont le FOREm nous a parlé tout à l'heure, pour indiquer quels étaient par exemple les enjeux. Les employeurs potentiels étaient là. Ils pouvaient mettre les profils d'emploi qu'ils mettaient à disposition, les types de profil pour lesquels ils recherchaient des nouveaux employeurs et inversement les employeurs potentiels pouvaient indiquer leur demande.

J'ai rencontré un chef d'entreprise dont l'ensemble du personnel est directement lié à Caterpillar. C'est son secteur unique. C'est de la logistique. L'ensemble de son personnel travaille sur le site même de Caterpillar. Pour lui, évidemment, la fermeture de Caterpillar est une catastrophe.

Je voulais savoir ce qui avait été réellement fait et comment vous envisagez les choses pour favoriser, pour éviter notamment les faillites en cascade, les faillites prématurées, puisque certains sous-traitants sont complètement pieds et poings liés dans leurs relations avec Caterpillar, relations qui ont été entretenues et favorisées par les mécanismes en vigueur à Caterpillar, notamment le passage, on l'a dit, d'une entreprise non plus de production industrielle, mais de services et de prestation pour sa filiale en Suisse.

Je vous remercie de vos précisions sur ce que vous savez à ce stade pour l'emploi des sous-traitants.

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

M. Drèze (cdH). - Madame la Ministre, le 6 septembre, avant la rentrée du Parlement wallon, nous avions organisé une commission conjointe avec le ministre-président, vous-même et M. Marcourt. Vous avez répondu à chaud à toute une série de questions.

Une des deux questions que j'avais posées n'a pas pu être suffisamment détaillée – je voulais y revenir ici – à savoir, comme vous l'avez bien rappelé à l'époque. Ainsi, la cellule de reconversion, s'il échet, ne sera mise

en place qu'à la demande des syndicats à la fin de la procédure Renault, lorsque la décision de fermeture sera confirmée, ce qui prendra évidemment de nombreux mois. Il n'empêche, vous en conviendrez, que dès à présent, certains des travailleurs menacés dans leur emploi s'interrogent sur leur avenir et veulent anticiper, envisager sans trop attendre de nouveaux horizons professionnels avant d'être mis au pied du mur.

Dans ce contexte, ma question est simplement de savoir si des procédures particulières sont, sans attendre la cellule de reconversion, prévues pour accompagner ces travailleurs qui veulent anticiper leur futur et les aider à préparer un reclassement. Autrement dit, l'outil public peut-il apporter une aide spécifique aux personnes menacées dans leur emploi avant qu'elles ne se retrouvent, à leur corps défendant, licenciées et demandeuses d'emploi ?

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, aujourd'hui, ce sont 29 cellules de reconversion qui sont en activité pour un public de référence de 2 817 travailleurs licenciés.

En 2015, le taux de réinsertion du public en recherche active d'emploi de ces cellules de reconversion s'élevait à 62,5 %. Entre 2010 et 2015, le taux moyen de réinsertion du public était des 66 % avec un minimum de 60,7 % en 2012 et un maximum de 70 % en 2011.

Pour rappel, les cellules de reconversion sont mises en place pour une durée d'un an avec la possibilité de prolonger pendant une année supplémentaire, si nécessaire. Au terme de l'accompagnement par la cellule, les travailleurs licenciés qui recherchent toujours un emploi sont pris en charge dans le cadre de l'accompagnement individualisé organisé par le FOREm.

Lorsque l'entreprise Caterpillar a annoncé la fermeture du site de Gosselies, l'annonce a lancé la procédure Renault, qui se traduit par une première phase d'information et de consultation, suivie, bien sûr, si le licenciement collectif se confirme, d'une phase de négociation du plan social. Tant que ces deux phases ne seront pas clôturées, aucun licenciement ne peut avoir lieu chez Caterpillar et aucun travailleur dès lors ne peut être accompagné dans le cadre d'un reclassement professionnel.

La cellule de reconversion qui prendra en charge l'accompagnement des travailleurs licenciés se mettra en place si les organisations syndicales en font la demande. C'est important de le répéter, c'est sur demande des organisations syndicales. L'accès aux services de la cellule de reconversion est aussi étendu aux travailleurs des sous-traitants, lorsque le licenciement collectif a objectivement une répercussion négative sur l'emploi d'autres travailleurs, selon les modalités prévues d'ailleurs dans le décret du 29 janvier 2004. Dans le cas de Caterpillar, cela ne pose aucune difficulté, il y a énormément de sous-traitants impactés.

Lorsqu'un licenciement collectif impacte au moins 500 salariés, le Fonds européen d'ajustement à la mondialisation peut intervenir pour couvrir des mesures complémentaires à celles prévues par la législation. Ce fonds a d'ailleurs déjà été activé pour les dossiers Carsid, de Duferco-NLMK, d'Arcelor, de Caterpillar, de Saint-Gobain Glass, d'AGC Roux et de Doosan.

L'expérience engrangée dans ces différents dossiers et l'évaluation réalisée par le FOREm et ses partenaires des actions menées permettra d'adapter et de compléter le plan d'actions proposé et, le cas échéant, dans le cadre de la fermeture de Caterpillar.

En ce qui concerne les informations disponibles sur le site Internet ou transmises aux travailleurs licenciés, le FOREm veille à ce qu'elles soient régulièrement mises à jour. Une actualisation de ces informations est intervenue dans le courant du premier semestre, notamment suite au transfert de compétences.

En ce qui concerne la situation des sous-traitants, depuis l'annonce de la fermeture de Caterpillar, le FOREm participe activement à la mise en place d'actions destinées à soutenir les entreprises sous-traitantes de Caterpillar. Ainsi, un travail important d'identification de ces sous-traitants est aujourd'hui réalisé par la SOGEPA, en collaboration complète avec les services du FOREm. Par ailleurs, la SOGEPA et le FOREm ont entamé conjointement des démarches de sensibilisation et de relevé des besoins de ces entreprises pour faire face aux conséquences immédiates de l'annonce de la fermeture.

Concrètement, une première séance d'information, à destination tant des sous-traitants que des employeurs qui ont signalé leur intérêt de recruter des travailleurs victimes de la restructuration, s'est tenue effectivement, Madame Ryckmans, le 28 septembre, dans les locaux du Sporting de Charleroi. Pendant cette séance, le FOREm a présenté son offre de services en lien avec la fermeture annoncée de Caterpillar.

Au travers d'événements comme celui-ci, le FOREm poursuit un double objectif. D'abord, il s'agit de soutenir les sous-traitants, en concertation avec la SOGEPA dans le cadre de la *task force* mise en place par le Gouvernement wallon en matière de scénarios alternatifs de redéploiement, de conseil en matière de ressources humaines, de procédures de reclassement, de questions d'accompagnement ou de formation continuée des travailleurs. L'approche des sous-traitants est individualisée et les prestations offertes par le FOREm s'adaptent à leur contexte particulier, au regard

notamment des cadres juridiques mobilisables.

Le FOREm tente, par ailleurs, de capter un maximum d'opportunités d'emploi qui émanent d'entreprises recruteuses pour les diffuser largement sur les canaux massivement consultés, notamment via les réseaux sociaux.

La rencontre du 28 septembre sera suivie d'un *speed dating* organisé lors du Salon de l'emploi de Charleroi. Cela sera le 20 octobre prochain. Il permettra la rencontre entre les entreprises recruteuses et les candidats mobilisés et, notamment, les candidats mobilisés issus des sous-traitants qui souhaiteraient d'ores et déjà réorienter leur carrière professionnelle. Dès à présent, tous les services du FOREm, en ce compris l'offre d'accompagnement individualisé par les conseillers référents, sont accessibles à tout travailleur qui serait licencié ou qui souhaiterait entamer la recherche d'un nouvel emploi.

En conclusion, je peux vous assurer que le FOREm met tout en œuvre pour venir en appui des différents acteurs concernés par la fermeture de Caterpillar, dans le respect du cadre réglementaire qui est fixé, notamment le cadre de la loi Renault, et dans le respect du dialogue social qui doit se mettre en place entre les interlocuteurs sociaux, au sein de l'entreprise.

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

Mme Zrihen (PS). - Je vous remercie, Madame la Ministre.

Effectivement, je suis en attente de voir quel suivi sera donné à l'ensemble de ces dispositifs. Il n'en demeure pas moins qu'il faudrait peut-être que l'on soit un peu plus près de ce que les cellules de reconversion sont en capacité de donner, de les mettre en liaison avec les centres de compétences. Je pense que ce qui vient de se passer aussi, avec ING, nous amène à nous reposer un certain nombre de questions qu'il faudra approfondir pour pouvoir se donner des pistes et surtout donner des pistes aux travailleurs qui sont dans des situations aussi catastrophiques.

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

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je reste un petit peu sur ma faim en ce qui concerne les appuis aux emplois indirects, ce dont vous n'avez pas du tout parlé dans votre réponse et ils sont là aussi nombreux. Concernant les sous-traitants, le paysage de ceux-ci, vous ne l'avez pas abordé non plus. J'avais une question précise sur leur secteur d'activité, leur caractéristique, leur localisation, c'est-à-dire finalement une liste. J'ai entendu dire qu'il y en avait un certain nombre, une vingtaine en Brabant wallon – quels sont-ils ? –, qu'il y en avait une grande partie en Flandre. Si vous avez une réponse précise, de l'ordre de la question écrite, ce sont des faits, des données et des informations particulièrement importantes, ne fut-ce que pour se rendre compte de la difficulté d'avoir ce listing et cette information et de devoir passer presque un mois à les identifier et à pouvoir mettre en place certaines actions, même si – cela a été dit, vous l'avez rappelé – le respect de la loi Renault fait en sorte qu'aucune démarche collective ni aucune démarche proactive ne peut être faite par le FOREm envers Caterpillar et envers les sous-traitants. Cela a été dit de manière très claire lors de cette rencontre au sporting de Charleroi, c'est la réglementation. Le FOREm est, d'une certaine manière, lié au respect de la loi Renault et à l'ancienne démarche proactive, mais tous azimuts et pas spécialement ciblée. Elle n'a donc pas accès spécifiquement à ces informations.

Par contre, concernant les emplois indirects, elle peut faire une démarche proactive. Si vous avez une réponse pour moi.

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

M. Drèze (cdH). - Je remercie la ministre pour sa réponse fort complète vu les contraintes du dossier.

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je souhaiterais ajouter quelques éléments par rapport à la sous-traitance, même si ce n'est pas toujours facile, parce qu'il y a parfois des sous-traitances en cascade. En cela réside toute la complexité.

Néanmoins, d'après les informations récoltées à ce jour par la SOGEPA, le nombre de sous-traitants présents en Wallonie et actifs au niveau du *core business* de Caterpillar s'élève à 73. Le chiffre a été obtenu après l'exclusion de sociétés filiales de Caterpillar, sociétés trop grandes pour que l'impact de la fermeture réelle soit significatif, des sociétés situées en Flandre et à Bruxelles uniquement, et il y en a toute une série, des sociétés qui ne sont pas liées au *core business* de Caterpillar, des sociétés inactives et des sociétés trop petites, de sorte que les coordonnées ne sont pas disponibles.

Parmi ces 73 sous-traitants, 46 sous-traitants sont répertoriés d'après leur code NACE dans le secteur de la fabrication, 14 sous-traitants dans le secteur du commerce et 13 sous-traitants dans le secteur des services, en ce compris la logistique. Une attention particulière est accordée aux entreprises identifiées comme très dépendantes de Caterpillar par leur proximité géographique et, vous l'avez évoqué notamment pour l'un ou l'autre, l'importance du contrat avec Caterpillar par rapport à leur chiffre d'affaires. C'est notamment le cas des sociétés Carwall ou encore Eutraco logistics qui ont déjà déclenché la procédure Renault suite à l'annonce de la fermeture de Caterpillar. Je crois que c'était important de vous préciser ces

éléments. Je vous remercie.

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

Mme Zrihen (PS). - Je n'ai pas de réplique.

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

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je souhaiterais, si c'est possible, avoir la liste complète, si elle est disponible, puisque vous en avez décrit les grandes caractéristiques. Pourrais-je la recevoir ?

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

M. Drèze (cdH). - Pas de réplique.

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

QUESTION ORALE DE M. LEFEBVRE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'ÉLARGISSEMENT DES POSSIBILITÉS D'EMPLOI OFFERTES AUX RÉFUGIÉS PAR LE BIAIS DES AGENCES LOCALES POUR L'EMPLOI (ALE) »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Lefebvre à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'élargissement des possibilités d'emploi offertes aux réfugiés par le biais des agences locales pour l'emploi (ALE) ».

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

M. Lefebvre (PS). - Madame la Ministre, en mars dernier, le Gouvernement wallon a adopté un dispositif d'insertion professionnelle des primo-arrivants. À cet égard, un budget de 5 millions d'euros a été dégagé. L'objectif de ce dispositif est de renforcer les dispositifs et les politiques d'insertion socioprofessionnelle afin d'aider les réfugiés à s'insérer rapidement sur le marché du travail.

Le Gouvernement se doit d'offrir à chaque citoyenne et citoyen résidant en Belgique de gagner sa vie, mais également de s'épanouir, au travers de l'exercice d'un métier, et de trouver sa place dans la vie sociale et économique de notre société.

Pour l'année 2016, le nombre de réfugiés adultes reconnus est estimé à plus ou moins 4 500. Les réfugiés reconnus ont accès – au même titre que tout demandeur d'emploi – à l'ensemble des services proposés par le FOREm, ainsi que par les différents acteurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Malgré les nombreux dispositifs d'aide à l'emploi existant aujourd'hui et les nombreuses actions mises en place, leur mise à l'emploi n'est toujours pas satisfaisante. Tout en complémentarité avec les actions et dispositifs existants, il reste encore des possibilités d'action afin d'augmenter l'offre de service à destination des primo-arrivants.

En Belgique, les agences d'aide à l'emploi ont été créées afin de satisfaire à la demande d'un certain nombre d'activités non rencontrées par les circuits de travail régulier, mais également de répondre à la demande d'emploi de la part des chômeurs de longue durée, des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et de certains bénéficiaires de l'aide sociale financière, qui trouvent difficilement une place sur le marché du travail.

Quelle est votre position quant à l'éventuel élargissement des possibilités d'emploi des ALE aux réfugiés ? Quels seraient les obstacles éventuels à cet élargissement ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, les ALE ont été créées par le secteur public fédéral dans le but de développer des mécanismes soutenant les services de proximité d'aides à l'emploi.

Ces structures offrent le triple avantage :

- de contribuer à offrir à des travailleurs parfois peu qualifiés un emploi stable ouvrant l'accès à des droits sociaux ;
- de soutenir et de développer des activités difficilement délocalisables ;
- de répondre à une demande d'amélioration du quotidien de ces citoyens.

En tant que bénéficiaires du revenu d'intégration ou d'une aide sociale, les réfugiés, qui peuvent également s'inscrire au FOREm comme tout autre demandeur d'emploi – je ne cesse de le répéter, même si parfois on focalise, mais globalement ils ont aussi accès au même service – ont accès au dispositif ALE. Il n'y a dès lors pas de mesure particulière à prendre pour ce public particulier dès lors que c'est leur statut de demandeur d'emploi qui est déterminant pour l'accès à ce dispositif comme à d'autres.

La logique du Plan pour l'emploi des réfugiés, adopté par le Gouvernement wallon, en mars 2016, veut en effet qu'une fois inscrits au FOREm comme demandeurs d'emploi, les primo-arrivants ont accès, au même titre que tout demandeur d'emploi en général, aux dispositifs d'insertion socioprofessionnelle, organisés tant par le FOREm en interne que par les divers opérateurs partenaires. Les moyens dédicacés par le Gouvernement à cette politique consistent donc à renforcer les dispositifs qui existent pour les aider à absorber les flux supplémentaires de publics.

Parallèlement, le nombre de travailleurs ALE est en

constante diminution. Le renfort des publics éligibles par des réfugiés devrait donc permettre de satisfaire plus de demandes de prestations des utilisateurs.

Toutefois, la mission du dispositif doit rester le tremplin vers un emploi durable et de qualité. À ce titre, il convient d'éviter toute forme de piège à l'emploi pour ce public pour lequel un véritable parcours d'insertion socioprofessionnelle a été mis en place en Wallonie.

En ce qui concerne les obstacles éventuels, relevons celui de la langue, tout naturellement. En effet, certaines activités ALE nécessitent une bonne maîtrise de la langue française, par exemple en ce qui concerne l'encadrement extrascolaire d'enfants dans les établissements d'enseignement. Il s'agit de pouvoir communiquer aisément.

De manière générale, j'ai toujours émis les plus grandes réserves à l'idée du travail obligatoire pour les allocataires sociaux. Ce type de services ne peut se concevoir que de manière volontaire et sans concurrencer les services existants développés par les entreprises ou par les initiatives d'économie sociale, ce qui fait aujourd'hui partie des fondements du système ALE.

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

M. Lefebvre (PS). - Je remercie Mme la Ministre pour ses éclaircissements.

QUESTION ORALE DE M. LEFEBVRE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'ÉVALUATION DE LA PLATEFORME « WECANHELP »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Lefebvre à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'évaluation de la plateforme « Wecanhelp ».

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

M. Lefebvre (PS). - Madame la Ministre, cette année le Gouvernement wallon a adopté un dispositif d'insertion professionnelle des primo-arrivants. Nous savons tous qu'à court terme, l'afflux de réfugiés en Belgique sera un plus pour notre économie. Selon certaines études, 40 % des réfugiés intégreront le marché du travail. Cette mise à l'emploi permettra d'apporter plus de recettes au pays, via notamment des taxes ou la sécurité sociale. De plus, la consommation publique augmentera.

En mars dernier, une plateforme web citoyenne a été créée – wecanhelp.be – afin d'offrir la possibilité aux demandeurs d'asile et aux candidats réfugiés de mettre en ligne leurs compétences et expériences afin de les aider à trouver un emploi.

L'objectif du site est de mettre en lien direct les offres et les demandes concernant le soutien aux migrants. Chaque offre et chaque demande sont validées par l'association avant diffusion. Lors de son inscription, chaque candidat pourra indiquer son nom, les langues maîtrisées, le type de travail recherché, la localisation souhaitée ainsi qu'une explication de son parcours professionnel.

Madame la Ministre, six mois après la mise en fonctionnement de cette plateforme quel est l'impact concernant la mise à l'emploi des réfugiés, disposez-vous d'informations, de chiffres concernant les propositions de candidatures à l'emploi et propositions d'emplois de la part d'entreprise. Cette plateforme fonctionne-t-elle et permet-elle l'embauche des réfugiés ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, l'objectif du site est de mettre en lien direct les offres et les demandes concernant le soutien aux migrants. Chaque offre et chaque demande sont validés par eux avant diffusion. Les initiatives citoyennes, comme celle-ci, jouent un rôle important. Ils viennent parfois compléter voire initier des actions, détecter de nouveaux besoins.

Si des contacts ont été pris par le Forem avec l'ASBL qui gère le site wecanhelp et que les conseillers référents du Forem sont avisés de l'initiative afin de mieux informer les personnes concernées, la plateforme «wecanhelp» est une initiative privée, portée par une association de fait composée de 4 citoyens et soutenue par la Fondation Roi Baudouin.

L'autorité publique ne dispose dès lors pas d'information quant à son impact ou à son fonctionnement.

M. le Président. - La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Merci beaucoup Monsieur le Ministre pour cette information. En fait, je me dis que ce serait quand même intéressant d'avoir ce retour sur l'utilité et la performance de cette plateforme.

QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA RÉFORME DES AIDES À LA PROMOTION DE L'EMPLOI (APE) »

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 « l'état d'avancement de la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) ».

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

M. Drèze (cdH). - Madame la Ministre, ce n'est pas la première fois que vous êtes interrogée sur le sujet et ce ne sera pas la dernière. Si je viens vers vous, c'est parce qu'au niveau du secteur concerné, en particulier le secteur non marchand privé, les associations, mais aussi au niveau des pouvoirs locaux, l'inquiétude grandit, notamment suite à des informations qui viennent du cabinet et qui commencent à être diffusées à l'extérieur. Je fais l'objet, comme d'autres parlementaires, j'imagine, de mails, de courriers et ils sont relativement convergents.

Je prends par exemple, la matinée du 22 septembre qui s'est tenue à Namur, organisée par la FESEFA, où votre cabinet était présent et a annoncé les intentions générales, mais sans pouvoir toujours répondre à des questions, plus de détails et plus de mise en œuvre.

Je prends, en vrac, l'annonce globalement, les budgets seront inchangés, que certains employeurs gagneront et d'autres perdront. Ceux qui gagnent, d'accord, mais ceux qui perdent commencent à s'inquiéter. Un deuxième élément important, c'est que la gestion et cela a été évoqué tout à l'heure par Mme Vandorpe, quitterait le FOREm pour aller à la DGO6, ce qui suscite une interrogation. Pourquoi une telle orientation et quand on sonde informellement certaines personnes à la DGO 6, eux-mêmes sont inquiets, ne se sentent pas près, à aller dans cette voie-là.

Certains secteurs font l'objet de plusieurs agréments, mais les agréments ne seront pas nécessairement phasés en même temps. Si je prends l'exemple des CISP, on parle du 1er janvier 2017 et du 1er avril 2017 pour l'éducation permanente, certaines ASBL sont agréées des deux côtés et il n'y a pas de réponses sur l'articulation quand le calendrier n'est pas le même. Sur la trésorerie, il nous revient de plusieurs endroits que votre cabinet indique qu'il y aurait deux ou trois versements par an. Je vous accorde que c'est le cas pour des subventions fonctionnelles, mais ici les paiements sont mensuels. Il y a des fonds de trésorerie qui ont été accordés et donc les employeurs s'inquiètent sur leur trésorerie. Si les paiements sont anticipés, ça va, s'ils viennent plus tard, cela posera des difficultés qui peuvent être majeures et les employeurs plus anciens – c'est mon cas – se rappelleront l'épisode du ministre Edgard Hismans qui avait été, au pas de charge, d'une réforme qui n'était pas bien modélisée sur les détails et cela a posé beaucoup de soucis à l'époque et on ne souhaiterait, évidemment pas revenir sur un schéma tel que celui-là.

Quelques questions qui reviennent. Le système se fondra-t-il encore sur l'octroi de points. Dans la prospective d'une forfaitarisation, les réductions de cotisations sociales inhérentes aux aides APE seront-elles intégrées à la valeur du point et de quelle façon puisque, la valeur du point est actuellement un forfait, mais les réductions ONSS sont proportionnelles au salaire donc difficiles à forfaitariser.

Est-il toujours question d'expérimenter la réforme dans certains secteurs tests puisque le cabinet semble-t-il dit parfois, on va y aller assez vite, partout plus ou moins en même temps. J'ai ici un document de l'UNIPSO qui est récent, que vous avez certainement aussi qui date du 28/09/2016, je ne vais pas vous le lire, il fait cinq pages, surtout si vous le connaissez.

L'UNIPSO constate qu'à l'heure actuelle, les parties prenantes (ministre de l'Emploi, FOREm, DGO6, employeurs) ne sont pas faites pour une réforme d'une telle ampleur avec le calendrier annoncé. L'UNIPSO demande donc, je cite les quatre éléments du début de la note : « d'établir un agenda de négociations, d'avoir suffisamment de temps pour vérifier les modalités de la réforme APE, de disposer des modalités concrètes de la réforme APE avant l'adoption par le Gouvernement wallon en première lecture d'un projet de décret et enfin de ne pas scinder les négociations entre le secteur non marchand et celui des pouvoirs locaux ».

Je pourrais encore vous lire d'autres notes qui m'arrivent, mais je pense que vous connaissez le ton de mon intervention.

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, en application des engagements pris par le Gouvernement wallon avec les partenaires sociaux dans le cadre du Pacte pour l'emploi et la formation ainsi que de la réforme des aides à l'emploi, j'ai entamé un vaste chantier de simplification et de stabilisation des postes APE.

Cette mesure vise à faciliter la vie des employeurs au niveau de l'associatif, au niveau des pouvoirs locaux en réunissant les moyens aujourd'hui obtenus via deux mécanismes de financement : la subvention par points et la réduction de cotisations sociales, au sein d'un seul mécanisme de financement plus simple et plus souple, mais garantissant toujours le maintien du volume global de l'emploi.

Différents scénarios sont aujourd'hui à l'étude pour garantir à chaque employeur le maintien des moyens perçus pour financer ces emplois et les pérenniser.

Ces simulations reposent notamment sur l'identification des moyens perçus par chaque employeur et pour chaque travailleur concerné en réduction de cotisations sociales, qui dépendent, pour mémoire, de l'ONSS et de l'ORPSS et nécessitent des traitements techniques complexes.

C'est seulement sur base de cette analyse qu'il me sera possible de proposer des modalités pratiques de

réorganisation qui seront préalablement discutées avec les représentants des secteurs concernés, avec lesquels je maintiens toutefois un dialogue permanent afin de les informer de l'évolution des travaux et surtout parce que je crois qu'il en est grand besoin, rassurer tout au long de ce processus de changement d'envergure qui génère des inquiétudes.

Parallèlement, un travail tel qu'annoncé dans le projet de réforme des aides se poursuit autour de quatre secteurs-tests pour envisager comment mieux articuler le bénéfice de ces aides à l'emploi liées à un volume global de l'emploi à consolider avec les priorités et les mécanismes de financement inhérents aux politiques fonctionnelles. Des contacts ont été pris avec mes homologues du Gouvernement wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles – souvenez-vous, il y a deux secteurs impactés au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, au niveau de la jeunesse et au niveau de l'éducation permanente – pour définir conjointement le périmètre du test déjà, compte tenu des multiagréments potentiels de certaines associations, et puis aussi les modalités de ces expérimentations. Nous sommes toujours vraiment en plein travail de recueil de données puisque toute une série de données ne sont disponibles qu'au travers de l'autorité fédérale et des organismes fédéraux comme l'ONSS ou l'ORPSS et que nous avons besoin d'analyses, de temps d'analyses, de temps d'analyse pour le détail, opérateur par opérateur, pour vérifier effectivement si, dans le cas où la nouvelle procédure que nous souhaiterions mettre en place était déficitaire pour l'association concernée, nous puissions adapter le mécanisme et faire en sorte qu'il ne le soit plus.

Tout cela prend du temps et beaucoup de réglage.

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

M. Drèze (cdH). - La réponse de la ministre est rassurante. Dans sa bouche, ces propos ne m'étonnent pas.

Si tout le monde pouvait vous entendre, ce serait bien. Mais d'un autre côté, votre cabinet est dans des réunions avec des discours beaucoup plus aigus.

On sait tous que, quand on met une échéance, les choses vont avancer. Il y a une échéance qui est le 1er janvier 2017 dans certains secteurs. Maintenant, si vous vous rendiez compte, en approchant de l'échéance, que cela va être court, n'hésitez pas à reporter un tout petit peu pour éviter des dégâts. Je n'en dirai pas plus à ce stade.

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Il est parfois intéressant évidemment d'avoir cet échange, parce que vous avez bien compris que mon intention était d'abord et avant tout de pérenniser, de simplifier, de rendre plus lisible ces différents mécanismes d'aide et que ce soit fait au bénéfice notamment ici du secteur associatif.

Il est fondamental que, si nous n'avons pas une clé qui permet à chacun d'être rassuré sur le montant de ces subventions, et que dès lors je mettrais moi-même le danger l'emploi, nous ne pourrions pas laisser entrer en vigueur cette réforme d'ampleur, surtout pas dans un secteur test qui va préfigurer une réforme difficile pour l'ensemble de la société.

Je ne vais pas me faire hara-kiri moi-même.

Nous travaillons avec beaucoup d'acharnement sur les différents tableaux. Ce matin encore j'étais à la lecture de toute une série de tableaux sur le secteur des centres d'insertion socioprofessionnelle, avec beaucoup d'éléments qui entrent en ligne de compte, notamment lorsque des modifications sont intervenues en cours d'année de référence. Je vous passe les détails de la difficulté de cette analyse. Je vous dis clairement que nous devons d'abord et avant tout stabiliser le modèle, même en termes de test, avant de pouvoir le faire entrer en vigueur.

Soyez rassuré, mon objectif n'est pas d'atteindre à tout craint le 1er janvier 2017. Mon objectif est d'abord et avant tout de tester des secteurs dans la réalité des subventions qui sont déjà octroyées aujourd'hui, pour permettre d'évoluer vers un système plus simple, plus efficace, qui rassure tout le monde et qui soit maintenu en termes d'aide à l'emploi, avec un maintien du volume d'emploi. Cela reste important de préciser ces éléments. Vous pouvez, en ce qui me concerne en tout cas, être rassuré.

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

M. Drèze (cdH). - J'entends bien que chaque mot est pesé. Tel que l'énoncé vient d'être fait, j'y souscris bien sûr entièrement. Nous serons derrière vous pour la réforme. Je prends notamment acte qu'une fois que l'analyse sera plus détaillée au sein de votre cabinet, les concertations avec le secteur pourront être prises.

Je prends acte aussi, une précision utile que vous évoquez, que l'objectif est que chaque employeur s'y retrouve et ne soit pas déstabilisé dans son fonctionnement.

QUESTION ORALE DE MME BALTUS-MÖRES À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'AVENIR DES ASBL DE TITRES-SERVICES »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Baltus-Möres à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'avenir des ASBL de titres-services ».

La parole est à Mme Baltus-Möres pour poser sa question.

Mme Baltus-Möres (MR). - Madame la Ministre, il y a en Wallonie, il y a en Wallonie plus 700 entreprises de titres-services, on comprend donc qu'il s'agit d'un secteur très important pour l'emploi.

Même si ces emplois sont très largement subsidiés, ce système permet d'éviter ou de limiter le travail au noir dans le secteur des aides ménagères à domicile. Il convient donc, à mon sens, de les soutenir, ce qui n'a pas toujours été le cas, notamment, en diminuant la déductibilité faisant du coût des titres en Wallonie le plus important du pays.

Beaucoup d'agences locales pour l'emploi ont également ouvert une section titres-services, qui sont constituée en ASBL, mais toutes les ALE ont une section de titres-services.

Étant toujours active sur le terrain et à l'écoute du secteur, je me suis laissée dire que dans un futur plus ou moins proche, ces sections titres-services devraient se constituer en société privée. Vu la piste du FOREm d'intégrer les ALE aux maisons d'emploi, l'avenir des sections titres-services n'est pas rose. En effet, si elles veulent garder leur autonomie, la seule solution pour elles serait de se constituer en société privée, sinon – je l'ai entendu de plusieurs sources fin de semaine passée encore – l'idée de rediriger les aides ménagères et les clients vers de grosses structures existantes. Dans quel cas, le secteur s'inquiète là aussi de l'emploi du personnel administratif, outre le fait que la particularité de ces sections est d'être des petites structures plus familiales.

Madame la Ministre, me confirmez-vous le fait que ces sections titres-services devront se constituer en sociétés privées ? Quel impact cela aura-t-il sur le secteur du travail ? De quelle façon la transition se ferait-elle ? Y aura-t-il une incidence sur le volume de l'emploi ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, tout d'abord, je voudrais à rappeler que la volonté du Gouvernement wallon qui est de soutenir la poursuite des missions des ALE dans l'intérêt des publics concernés.

Les agences locales pour l'emploi, en plus de répondre à des besoins sociétaux qui sont insuffisamment rencontrés, offrent l'avantage, à des demandeurs d'emploi ou des bénéficiaires du CPAS, souvent peu qualifiés, d'exercer – comme je le disais tout à l'heure – une activité tremplin qui leur ouvre des droits sociaux et facilite leur réinsertion sur le marché du travail.

Actuellement, ce sont près de 250 agences ALE qui sont recensées sur le territoire wallon, organisées sous forme d'ASBL communales.

Outre l'activité ALE classique, les ASBL disposent dans certains cas d'une section titres-services, qui est indépendante de l'activité de base.

Aujourd'hui, ce sont 78 ALE qui disposent d'une section titres-services, dite section sui generi.

Les sections titres-services développées par les ALE sont sous l'entière responsabilité des conseils d'administration de ces ALE. La gestion de ces activités de certaines sections titres-services sont assurées tantôt par le personnel détaché par le FOREm dans les ALE, tantôt par du personnel engagé sur les fonds propres de l'ALE. A contrario, certains agents engagés sur fonds propres par une série d'ALE assument les activités de base de l'ALE.

Ces constats ont été mis en lumière par le diagnostic territorial et organisationnel de chaque ALE, effectué par le FOREm qui a hérité de la compétence en matière de gestion des ALE, le 1er janvier dernier, suite à la réforme de l'État.

Cet état des lieux nous permet de cerner la réalité organisationnelle de chaque ALE et de cibler au mieux les besoins rencontrés par elles en termes de personnel, en termes d'infrastructures et en termes de public ALE que ce soient les travailleurs ou les utilisateurs.

Néanmoins, dans le cadre du diagnostic, des contacts ont été établis et des séances d'informations se sont tenues et se tiennent encore avec les agences locales pour l'emploi.

Pour assurer la continuité de service public dans l'intérêt des bénéficiaires des ALE et des agents, aucune modification structurelle ne sera opérée durant le courant de cette année. L'année 2016 sera plutôt mise à profit pour permettre au FOREm, au SPW et au Gouvernement wallon d'appréhender ce dispositif qui a déjà démontré toute sa complexité, ne fût-ce que par le nombre de questions posées ici en cette commission.

Concernant plus précisément votre question sur une future obligation pour les ALE de se constituer en société privée pour pouvoir continuer à exercer le métier titres-services, le projet n'est pas à l'ordre du jour.

Je rappellerai aussi qu'en aucun cas le FOREm ne se substitue au conseil d'administration des ALE, ni n'empêche leur autonomie de gestion. C'est suffisamment important de le répéter.

Si des dispositions devaient être prises ultérieurement en matière d'activités titres-services des ALE, elles feraient préalablement l'objet d'une concertation avec les partenaires sociaux, comme pour les autres dossiers en matière d'emploi et de formation.

Je continue d'analyser la façon dont le dispositif pourra évoluer à l'avenir et l'impact des différents scénarios en tenant compte des besoins de proximité à rencontrer, des opérateurs qui sont en mesure de les assurer, des profils des demandeurs d'emploi à insérer et du statut à leur offrir dans le cadre de leurs activités.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Baltus-Möres.

Mme Baltus-Möres (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour cette réponse.

Si j'ai bien compris, vous n'imposez donc pas à ces sections titres-services de se constituer en société privée, mais vu qu'elles sont constituées ainsi parce qu'elles sont liées à des ALE... Or, si ces ALE sont amenées à rejoindre des maisons de l'emploi, cela posera problème pour que les sections titres-services restent constituées en ASBL.

Par ailleurs, je peux vous dire que le secteur a vraiment le sentiment que le FOREm ne veut pas de ces sections titres-services qui génèrent pourtant beaucoup d'emploi, même en ce qui concerne le personnel administratif, mais aussi en ce qui concerne les aides ménagères.

J'espère que vraiment que l'on va trouver une solution satisfaisante.

QUESTION ORALE DE MME NICAISE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA LECTURE DES STATISTIQUES EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION À L'EMBAUCHE SUR BASE DE L'ÂGE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la lecture des statistiques en matière de discrimination à l'embauche sur base de l'âge ».

La parole est à Mme Nicaise pour poser sa question.

Mme Nicaise (MR). - Madame la Ministre, en matière de discrimination à l'embauche sur base de l'âge, un constat s'impose à la lecture des dernières statistiques et va dans le sens d'une explosion de la discrimination à l'embauche dès 45 ans et plus encore chez les quinquagénaires.

Le nombre de dossiers rentrés lors des huit premiers mois de cette année est, en effet, déjà largement supérieur au nombre de dossiers rentrés sur l'ensemble de l'année 2015, et ce, selon les statistiques d'Unia.

Après un examen des dossiers ouverts depuis janvier 2016, il est constaté que les travailleurs âgés sont les principales victimes de cette discrimination à l'embauche et il s'agit, selon moi, d'un très mauvais message à la société, à l'heure où vous préparez votre très attendu pacte pour l'emploi et la formation.

Les arguments utilisés par les employeurs afin d'expliquer ce phénomène sont liés aux coûts salariaux qui les impactent lorsqu'il s'agit d'embaucher un candidat quadragénaire.

Madame la Ministre, dans le contexte actuel du vieillissement de la population, et en sachant que la portion de personnes âgées de plus de 45 ans augmentera de près de 20 % dans les 40 prochaines années, comment comptez-vous solutionner l'accroissement de ce phénomène largement sous-estimé ? Dans quelle mesure votre futur pacte pour l'emploi et la formation répondra à cette problématique sociale qui constitue un réel risque de discrimination sur le lieu de travail ?

Dans votre pacte, l'un des quatre groupes cibles pointé dans votre pacte pour l'emploi et la formation est constitué des travailleurs âgés de plus de 55 ans. Que comptez-vous mettre en place pour les travailleurs se situant dans la tranche 45-55 ans ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, Unia a dressé le constat, depuis plusieurs années déjà, que l'âge était le principal critère de discrimination à l'embauche en Belgique. En 2012, Unia a d'ailleurs publié un premier baromètre de la diversité au niveau de l'emploi en Wallonie. J'imagine que vous en connaissez l'adresse sur le site Internet. Le critère de l'âge est largement représenté et est décrit comme un facteur de discrimination dominant.

En termes de dossiers ouverts, sur les huit premiers mois de l'année 2016, Unia en déclare trois en Région wallonne, 16 à Bruxelles et 27 en Flandre. Il convient encore de préciser que, pour 30 autres dossiers ouverts, la donnée « Région » est inconnue. Au total, 76 dossiers portant sur une potentielle discrimination fondée sur l'âge dans le domaine de l'emploi ont été ouverts entre le 1er janvier et le 31 août de cette année.

Par ailleurs, le taux d'emploi des 55-64 ans, lui, n'a cessé de croître ces dernières années, puisqu'il est passé de 24,3 % en 1999 à 40,8 % en 2015 en Wallonie .

Il est évident que la lutte contre les discriminations et son pendant positif et préventif, la sensibilisation à la gestion de la diversité des ressources humaines comme valeur ajoutée dans les entreprises et les organisations, doivent rester une priorité, à tous les niveaux, dont forcément la politique de l'emploi. C'est la raison de mon soutien à la dynamique et aux initiatives développées dans ce cadre. Le FOREm est, en effet,

particulièrement actif en la matière, dans le cadre des appels à projets Plan d'accompagnement des chômeurs, comme dans le cadre des actions portées par le consortium Diversité regroupant différents partenaires chargés de promouvoir la diversité et dont il fait partie notamment avec EGID, de l'HEC-ULg, le CRIPEL et les ASBL de la FGTB et de la CSC. Ce consortium travaille tous les aspects des discriminations légalement établies en droit belge.

Enfin, la réorganisation des aides à l'emploi présentée en janvier dernier prévoit une réduction de cotisations ONSS pour l'engagement et le maintien à l'emploi des travailleurs âgés. Souvenez-vous de la présentation qui en avait été faite.

Dans le cadre du Pacte pour l'emploi et la formation, le Gouvernement wallon et les partenaires sociaux ont identifié trois publics cibles prioritaires sur lesquels nous allons concentrer dorénavant les aides à l'emploi : les jeunes – dont on a souvent parlé ici en commission – peu ou moyennement qualifiés, les demandeurs d'emploi de longue durée, qui restent un public cible, et les travailleurs âgés de 55 ans et plus. Ce choix résulte de l'analyse du marché de l'emploi wallon et des recommandations portées par les experts.

Dans un contexte de vieillissement de la population et d'allongement des carrières, marqué par la décision de report de l'âge de la pension prise par le Gouvernement fédéral, il est primordial de poursuivre le soutien aux travailleurs les plus âgés et aux employeurs qui veulent soutenir ce public à l'emploi. Pour les moins de 55 ans, l'aide à l'emploi à destination des demandeurs d'emploi de longue durée, désormais accessible après un an d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé auprès du FOREm, apportera le coup de pouce nécessaire à celles et ceux qui peinent à se repositionner sur le marché de l'emploi.

Je soulignerai aussi les engagements pris par le Gouvernement wallon et les partenaires sociaux dans le Pacte concernant la formation continuée des travailleurs qui, à travers l'acquisition et l'adaptation de leurs compétences, ont pour objectif de limiter les risques de perte d'emploi chez les travailleurs les plus expérimentés.

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

Mme Nicaise (MR). - J'entends bien que vous espérez le résultat de certaines mesures mises en vigueur, comme la réduction des cotisations ONSS pour les chômeurs plus âgés. J'ai cru comprendre que vous mettiez dans la catégorie « chômeurs de longue durée » la tranche d'âge 45-55 ans puisque, en fait, votre pacte vise les plus âgés comme étant ceux se situant au-dessus de 55 ans. Vous n'ignorez pas que Securex préconise d'autres pistes, notamment que les formations restent ouvertes à toutes et à tous, indépendamment de l'âge. Cela me paraît extrêmement important, dans la mesure où il est ressorti aussi des statistiques réalisées que les entreprises ne voulaient plus des quadragénaires parce qu'ils ne seraient pas formés à l'outil technologique.

Enfin, mais je vous avoue que je ne rejoins pas Securex qui va jusqu'à préconiser de faire disparaître du curriculum vitae l'âge du demandeur d'emploi. Il ne faut quand même pas exagérer. Les propositions étaient sur la table, je tenais à les souligner.

QUESTION ORALE DE M. PRÉVOT À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES FORMATIONS PRATIQUES POUR LES JEUNES CHERCHEURS D'EMPLOI »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Prévot à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les formations pratiques pour les jeunes chercheurs d'emploi ».

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

M. Prévot (PS). - Madame la Ministre, selon la presse, l'année dernière, 27 000 jeunes de 18 à 24 ans auraient poussé la porte du FOREm pour la première fois. Si une partie de ces jeunes mieux ou bien qualifiés devrait avoir moins de difficultés pour décrocher un premier emploi dans les mois à venir, certains risques de rencontrer quelques difficultés.

En effet, ils seraient 2 794 à avoir comme seul bagage le CEB. Cela signifie qu'un jeune wallon sur cinq n'a pas terminé ses humanités.

Pour réussir à insérer ces jeunes sur le marché de l'emploi, il faut tout de même vérifier qu'ils ont les acquis de base, qu'ils possèdent ces acquis de base. Pour ce faire, un système de formation basé directement sur la pratique plutôt que sur la théorie a été mise en place.

Ce type de formation peut être proposé à tout le monde via des partenariats entre le FOREm et de nombreux établissements de formation. Il est aussi possible pour ces jeunes de faire des essais métiers. Le principe est simple : si la personne veut travailler dans le domaine de la construction, elle a l'occasion de s'essayer à différents métiers de choisir celui qui lui plait le plus.

J'ai quelques questions. Tout d'abord, confirmez-vous les chiffres relatés dans la presse ? Ces données vous surprennent-elles ? Quel succès rencontrent ces formations basées sur la pratique et là aussi, pouvez-vous nous donner quelques chiffres ? Quels sont les domaines les plus sollicités par ces jeunes en recherche d'emploi ? Combien de jeunes finissent pas décrocher un emploi après avoir suivi ce type de formation ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la

Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, l'analyse statistique du FOREm fait état, pour 2015, de 37 822 demandeurs d'emploi, tous âges confondus, ayant participé à une formation organisée par le FOREm. Ce nombre est resté assez stable dans le temps, de 2011 à 2015.

En effet, 96,7 % de ces demandeurs d'emploi sont allés jusqu'au bout de leur formation ou sont sortis anticipativement de ladite formation parce qu'ils avaient décroché un emploi.

La répartition de ces personnes en fonction de leur niveau d'études s'établit comme suit :

- la grande majorité – 11 191 – dispose du certificat d'enseignement secondaire supérieur ;
- 4 884 apprenants disposent d'un baccalauréat ;
- 3 910 d'un certificat de l'enseignement secondaire inférieur ;
- viennent ensuite les titulaires d'un Certificat d'études de base, 2 926 ;
- d'un Master universitaire, 2 704 ;
- d'un certificat du secondaire du deuxième degré, 1 903 ;
- d'un certificat de qualification de sixième professionnelle pour 1 656 ;
- et enfin les détenteurs d'un contrat d'apprentissage, ils sont 399.

En ce qui concerne la répartition des apprenants par métier et par secteur, on identifie, par ordre d'importance :

- les principaux secteurs de l'industrie, 6 986 personnes ;
- du transport et de la logistique, 5 040 ;
- des langues et des techniques de communication, 4 828 ;
- de la construction et du bois, 3 087 ;
- de l'informatique et des télécommunications, 3 046 ;
- de la gestion et du secrétariat, 2 943 ;
- de la qualité, de la sécurité et de l'environnement, 2 902 ;
- du non-marchand, 2 033 ;
- de la bureautique, 1 706 ;
- de l'Horeca, du nettoyage, du gardiennage et du tourisme, 1 640 ;
- du management et du commerce, 1 364.

Le taux d'insertion dans un emploi des personnes ayant terminé une formation s'élève à 64,26 % dans les 12 mois qui suivent la formation.

En ce qui concerne la formation en alternance et la formation des adultes, le réseau de l'IFAPME forme chaque année près de 16 600 apprenants, y compris les demandeurs d'emploi. Les métiers concernés couvrent de nombreux secteurs professionnels, je veux citer la construction, l'électricité, le bois, la mobilité, l'Horeca, l'industrie alimentaire, les soins aux personnes, le secteur des métiers verts, les métiers du chiffre, les métiers de la petite enfance et de la personne âgée, et cetera.

En matière d'insertion professionnelle, les chiffres issus des enquêtes IFAPME sont élevés, puisqu'en moyenne 84 % des personnes qui ont suivi une formation sous contrats d'apprentissage ou conventions de stage décrochent, dans les 12 mois, leur emploi.

Le constat dressé par le FOREm sur les niveaux de qualification des jeunes demandeurs d'emploi démontre toute l'importance d'une offre de formation en adéquation avec les besoins des entreprises, mais aussi, en amont, l'impact d'une orientation positive et efficiente pour remédier au déficit d'image des filières techniques et scientifiques et sensibiliser les jeunes aux métiers porteurs, vecteurs d'innovation et de créativité.

J'ai dès lors souhaité, dans le Pacte pour l'emploi et la formation, que l'accent soit mis en Wallonie sur la sensibilisation et l'orientation des jeunes dans les filières de formation porteuses d'emplois et les métiers d'avenir.

La mise en œuvre du dispositif multipartenarial unique d'orientation tout au long de la vie, articulée autour des trois Cités des métiers et des CEFO, le développement d'outils d'orientation tels que la plateforme Horizons emploi, accessible gratuitement en ligne, qui donne des informations sur les métiers, leur place sur le marché de l'emploi et les secteurs d'activités où ces métiers s'exercent, les activités Technikids et Techniteen de découverte des métiers technologiques et d'avenir, organisées par les Centres de compétence, mais aussi des dispositifs comme « les métiers vont à l'école », tout cela contribue à permettre aux jeunes de poser des choix positifs en disposant de toutes les informations et des outils qui leur ouvrent des horizons professionnels qu'ils ne maîtrisaient peut-être pas.

En termes de formation, l'année dernière, 9 366 jeunes de moins de 25 ans ont suivi un parcours de formation qualifiant au FOREm. Les principaux domaines de formations sont identiques aux domaines privilégiés, tous âges confondus, que je viens d'évoquer. Le taux d'insertion moyen dans l'emploi pour ces jeunes de moins de 25 ans est de l'ordre du 70 %.

Par ailleurs, 322 jeunes formés en 2015 ont bénéficié d'une Certification des compétences acquises en formation. Près de 500 jeunes ont suivi des modules d'essais-métiers pour affiner leur projet professionnel.

Enfin, dans le cadre de la formation alternée des demandeurs d'emploi, l'IFAPME, en partenariat avec le FOREm, propose une offre de formation en alternance à des jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans, sans qualification, par rapport au métier appris. La formation se déroule de 50 % à 80 % en entreprise.

Depuis le début de la législature, en m'appuyant sur le plan Marshall 4.0 et en activant un maximum de synergies avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, j'accorde une priorité à ce qu'une réponse constructive soit apportée à la problématique des compétences des jeunes, en particulier ceux qui n'ont pas obtenu de certification à la fin de leur parcours d'enseignement. Gageons que le Pacte d'excellence initié en Fédération Wallonie-Bruxelles contribuera lui aussi à augmenter le niveau de compétences de nos jeunes pour leur permettre de s'insérer qualitativement sur le marché du travail.

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

M. Prévot (PS). - Merci, Madame la Ministre, pour cette longue et détaillée réponse. Je vous l'avais demandé dans ma réponse, j'ai été servi, donc je ne manquerai pas de la relire à tête reposée. Simplement pour dire que la formation pratique des jeunes chercheurs d'emploi et, qui plus est, ceux qui n'ont pas été certifiés à l'issue de leur parcours scolaire me semblent être une priorité. On entend votre politique volontariste et votre volonté de continuer à travailler en ce sens. On ne peut que s'en réjouir et attendre les effets de votre politique volontariste.

QUESTION ORALE DE MME NICAISE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES INNOVATIONS DE LA PLATEFORME WALLANGUES AU SERVICE DU PARCOURS D'INTÉGRATION »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les innovations de la plateforme Wallangues au service du parcours d'intégration ».

La parole est à Mme Nicaise pour poser sa question.

Mme Nicaise (MR). - Madame la Ministre, Wallangues, la plateforme gratuite d'apprentissage des langues en Wallonie, intègre désormais « Speaky », le réseau social d'échange et d'apprentissage des langues. Cela permet une pratique directe entre les personnes connectées ayant les mêmes centres d'intérêt et une possibilité de dialoguer et de passer des appels audio et vidéo sécurisés. Wallangues proposera également aux utilisateurs un parcours personnalisé en fonction de leur niveau et de leurs besoins.

La plateforme devient donc plus évolutive et développe une véritable communauté d'apprenants à travers le monde.

Les personnes visées par ces deux innovations sont les jeunes de 24 à 35 ans et les demandeurs d'emploi, même si les utilisateurs possèdent des profils bien plus diversifiés, allant de l'étudiant au retraité, de l'indépendant au chef d'entreprise.

Vous avez salué cette innovation dans votre newletter du mois d'août 2016 et je salue aussi cette évolution qui me permet, par ailleurs, de faire un parallèle avec les besoins d'apprentissage du français pour les personnes étrangères devant suivre un parcours d'intégration obligatoire. Vous n'ignorez pas, puisque cela a été voté au mois de juillet, que celui-ci comprend notamment 120 heures de cours d'apprentissage du français.

L'idée d'intégrer la plateforme Wallangues au parcours d'intégration obligatoire, dans le cadre de l'apprentissage du français, a-t-elle déjà été soulevée ?

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

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, j'ai présenté au Gouvernement ce 8 septembre, en troisième lecture, le projet d'arrêté du Gouvernement qui porte à exécution des articles 40 et 41 du décret du 20 février 2014, relatif au plan Langues qui modifie divers décrets en matière de formation professionnelle. Cet arrêté est entré en vigueur dès ce 1er octobre, relève de la politique de la formation professionnelle, compétence communautaire régionalisée pour la Région de langue française.

Le programme de bourses d'immersion inhérent au plan Langues est proposé aux seuls élèves qui résident en Région wallonne de langue française et détenteurs du diplôme du secondaire supérieur délivré par la Fédération Wallonie-Bruxelles, ou d'une décision d'équivalence, ce qui inclut de facto des titres équivalents délivrés par la Communauté germanophone.

D'autres programmes de bourses de ce plan Langues s'adressent aux demandeurs d'emploi, aux stagiaires de l'alternance, mais aussi aux personnes qui détiennent un diplôme du supérieur, pour ce qui concerne le programme BRIC.

En ce qui concerne la plateforme Wallangues, elle permet aux Wallonnes et aux Wallons de s'inscrire gratuitement, via internet, à un programme d'e-learning des langues étrangères, à savoir : anglais, néerlandais, allemand et français. Parmi les nouvelles orientations proposées, pour la période 2016 - 2019, une priorité a été accordée au renforcement de l'actuel volet « Français Langue Etrangère » afin de rendre l'outil pédagogiquement plus adapté aux publics faiblement qualifiés ou ayant des besoins spécifiques.

Aujourd'hui, Wallangues est utilisé par près de 400 000 apprenants. C'est énorme. Cela représente un Wallon sur huit qui a déjà consulté la plateforme Wallangues.

Notre volonté est d'encore faire mieux demain, notamment en augmentant l'interactivité de la

plateforme grâce au réseau de contacts et de conversation « Speaky » et en optimisant l'approche pédagogique.

La plateforme a ainsi fait l'objet d'une refonte, plus dynamique, plus innovante.

Une série de nouvelles fonctionnalités ont été apportées, parmi lesquelles la proposition d'un parcours plus personnalisé de l'apprenant.

Depuis début de cette année, des groupes de travail ont été initiés dans le cadre du suivi et de l'accompagnement de Wallangues, auxquels ont collaboré les partenaires du projet : le SPW, le FOREm, l'IFAPME et l'Agence du Numérique.

Parmi ces groupes de travail, un groupe de travail s'attèle à identifier, en concertation avec les organismes concernés et, notamment, l'Interfédération des EFT-OISP et les opérateurs d'alphabétisation, quelles adaptations pédagogiques apporter au module « Français Langue Etrangère » afin de mieux répondre aux besoins des publics faiblement qualifiés, notamment les primo-arrivants.

Dans le cadre du parcours d'accueil des primo-arrivants, les OIP et les organismes agréés disposent, d'ores et déjà, d'un accès professionnel à « Wallangues pro », c'est la version qui permet aux formateurs du FOREm, de l'IFAPME ou d'un centre d'insertion socioprofessionnelle de dispenser des cours de français langue étrangère en *blended learning,* en partie à distance, en partie en présentiel, dans le cadre d'un encadrement de groupes.

En initiant et soutenant cette dynamique, ma volonté est de définir et conforter en Wallonie une véritable stratégie pour l'apprentissage des langues.

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

Mme Nicaise (MR). - Je vous remercie, Madame la Présidente. En fait, j'ai l'impression d'avoir eu une demi-réponse à ma question. J'entends que par rapport au public plus défavorisé et moins qualifié effectivement, cette nouvelle plateforme va s'ouvrir, mais je ne sais pas si elle sera prise en compte comme rencontrant l'obligation des 120 heures de formation en français pour le parcours d'intégration des personnes étrangères.

Je ne suis pas tout à fait sûre que vous m'avez répondu oui.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Pour être claire. Actuellement, l'utilisation de la plateforme Wallangues est une initiative tout à fait personnelle, non reconnue comme faisant partie du parcours d'accueil et d'intégration des personnes primo-arrivantes. C'est un outil qui peut être utilisé par, par exemple, une OISP, par tout le monde de manière générale, mais je veux dire plus spécifiquement dans le cadre du parcours d'intégration. Une OISP peut tout à fait utiliser Wallangues, comme je le disais, en *blending learning*, dans des cours d'apprentissage en présentiel et puis leur dire : « vous avez trois ou quatre leçons à faire chez vous pour Wallangues, plus l'interface professionnelle qui y est dédicacée ».

Cela peut être un outil, mais il n'y a pas de reconnaissance des heures passées sur Wallangues pour entrer en ligne de compte dans le cas du parcours.

Le parcours, il y a aussi cette volonté d'une insertion qui dépasse l'insertion socioprofessionnelle qui est vraiment, ce parcours, en communauté chez nous avec d'autres apprenants. C'est mon humble avis.

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

Mme Nicaise (MR). - Simplement, expliquer à partir du moment où il permet d'établir des connexions, il me parait un bel outil même dans ce cadre.

QUESTION ORALE DE MME NICAISE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA CONNEXION ENTRE LES SECTEURS DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA FORMATION EN ALTERNANCE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la connexion entre les secteurs de l'enseignement et de la formation en alternance ».

La parole est à Mme Nicaise pour poser sa question.

Mme Nicaise (MR). - Madame la Ministre, l'Union wallonne des entreprises a dressé le constat d'un manque de connexion entre les secteurs de l'enseignement et de la formation en alternance. Il apparait que les besoins des employeurs ne sont pas rencontrés sur le marché de l'emploi et la formation en alternance est pointée du doigt tout comme le niveau, d'ailleurs, trop faible de l'enseignement tant général que qualifié.

La Communauté française s'occupe de l'enseignement, la Région est, elle, en charge de la formation en alternance. Cette particularité belgo-belge semble amener des difficultés de connexion entre les deux niveaux de pouvoir.

Le Conseil de l'Éducation et de la Formation en place depuis 1990, s'est réuni en mars 2016 afin de déterminer la manière de mener à bien ses missions en tenant compte de l'évolution de ces deux champs. Il est actuellement le seul lieu institutionnel où l'ensemble des niveaux de l'Éducation et de la Formation sont réunis avec leurs partenaires. À travers cet organe d'avis transparaissent la volonté de cohérence générale et le maintien des synergies entre politiques régionales et

communautaires, entre parcours d'éducation et de formation des citoyens francophones.

Au terme de cette réunion extraordinaire, il a été décidé l'adoption d'une motion de soutien au travail du CFE, assortie de plusieurs mesures constituant le cadre dans lequel est envisagé l'avenir de cette institution. Parmi celles-ci, le souhait d'un accord de coopération entre la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Wallonie, la Région de Bruxelles-Capitale et la Cocof de sorte que les Ministres de la Formation professionnelle et de l'Emploi puissent saisir le Conseil au même titre que les Ministres de l'Enseignement.

Madame la Ministre, vous avez fait de l'alternance l'un de vos combats depuis le début de cette législature. En cette nouvelle rentrée politique, que comptez-vous mettre en place afin d'améliorer les interactions avec la Ministre de l'Enseignement à la FWB ? Avez-vous eu l'occasion de vous entretenir avec elle à ce sujet ? Si oui, qu'en est-il ressorti ?

Avez-vous eu l'occasion de rencontrer le CEF depuis le dépôt de sa motion de soutien ? Celui-ci attend des responsables politiques une prise de mesures opérationnelles de nature à faire évoluer la fonction consultative du CEF. Qu'en est-il, plusieurs mois après la tenue de cette réunion de mars 2016 ?

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 avez pu le constater, plusieurs accords de coopération ont été mis en oeuvre depuis le début de la législature ou ont fait l'objet de décrets qui vous ont été proposés. Souvenez-vous de l'accord-cadre relatif à la formation en alternance, du SFMQ, du cadre francophone certificatif. D'autres font encore l'objet de groupes de travail aujourd'hui pour en optimiser l'impact. C'est le cas des bassins « enseignement qualifiant formation emploi », de la validation des compétences ou de l'AEF Europe.

Tous ces accords de coopération sont autant de passerelles et de synergies mises en place pour articuler au mieux les politiques enseignement et celles de la formation professionnelle et de l'emploi.

Par ailleurs, le Gouvernement quadripartite du 7 juillet dernier s'est saisi de la notion du CEF et de l'opportunité de réactiver un organe d'avis ayant force de propositions transversales en matière d'enseignement, de formation et d'insertion socioprofessionnelle.

En effet, étant donné l'importance des initiatives, synergies et collaborations mises en oeuvre et à développer encore dans le cas de politiques croisées enseignement, formation, insertion socioprofessionnelle, bénéficier d'une structure permanente d'avis, de concertation en matière de politiques croisées s'avère, me semble-t-il, opportun.

Cette nouvelle structure se doit évidemment d'être portée par les différents niveaux de pouvoir concernés. Dans un souci de cohérence, de lisibilité, d'efficience, le Gouvernement quadripartite a décidé d'évaluer les possibilités de confier cette mission à l'Assemblée « Instance Bassin » dès lors que ces instances rassemblent l'ensemble des acteurs de l'enseignement, de l'emploi, de la formation, mais aussi les partenaires sociaux wallons et bruxellois.

À cette fin, le groupe opérationnel intérêt cabinet et administration des politiques croisées de la Région wallonne, de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Cocof est chargée d'objectiver cette proposition, de faire état au Gouvernement et collèges, des modalités de mise en place opérationnelle de cette instance d'avis, relevant des missions de l'Assemblée des Instances Bassins. Cette nouvelle instance d'avis tiendra naturellement compte de l'expertise engrangée par le CEF, le Conseil de l'éducation et de la formation.

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

Mme Nicaise (MR). - Je vous remercie pour votre réponse qui rejoignait votre réponse écrite que vous aviez apportée à la question que je vous posais sur la rencontre du 7 juillet.

ORGANISATION DES TRAVAUX
(Suite)

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

Mme la Présidente. - Les questions orales ou interpellation(s) de :

- Mme Potigny, sur « l'intervention du Fonds européen d'ajustement à la mondialisation dans le dossier Caterpillar » ;
- M. Drèze, sur « les métiers vont à l'école » ;
- Mme Zrihen, sur « l'impact de la parution de la liste des métiers en pénurie » ;
- Mme Zrihen, sur « la formation en alternance » ;
- M. Drèze, sur « la sélection des projets de lutte contre le radicalisme en prison ou à la sortie de prison », à M. Prévot, Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine, sont transformées en questions écrites.

Interpellations et questions orales retirées

Mme la Présidente. - Les questions orales ou interpellations de :

- Mme Galant, sur « les perspectives d'emploi

pour les allochtones » ;
- M. Jeholet, sur « la caution demandée aux entreprises présentes sur le marché des titres-services » ;
- M. Henquet, sur « le rapport de suivi du Plan wallon pour l'emploi des réfugiés » ;
- M. Henquet, sur « le chômage en Wallonie » ;
- M. Jeholet, sur « le plan Airbag 2.0 » ;
- Mme Galant, sur « les chômeurs de longue durée » ;
- M. Stoffels, sur « l'égalité des chances et le marché du travail wallon » ;
- M. Drèze, sur « la dispense de disponibilité pour les stagiaires en centres d'insertion socioprofessionnelle » ;
- Mme Vandorpe, sur « la réalisation d'une étude sur le bien-être des agents du FOREm » ;
- M. Jeholet, sur « la formation des demandeurs d'emploi » ;
- Mme Baltus-Möres, sur « les bourses du Plan Marshall pour les langues vivantes » ;
- M. Crucke, sur « l'intérêt des jeunes pour l'industrie aéronautique » ;
- M. Jeholet, sur « l'évaluation du contrat de gestion du FOREm » ;
- M. Crucke, sur « la Maison des langues » ;
- Mme Galant, sur « l'illetrisme en Région wallonne » ;
- M. Jeholet, sur « les centres de formation à la construction en Wallonie », à M. Prévot, Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine, sont retirées.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 19 heures 31 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Jenny Baltus-Möres, MR
M. Marc Bertrand, Médiateur commun à la Région wallonne et à la Communauté française
M. Benoît Drèze, cdH
M. Laurent Henquet, MR
M. Pierre-Yves Jeholet, MR
M. Bruno Lefebvre, PS
M. Dimitri Legasse, PS
Mme Marie-Françoise Nicaise, MR
Mme Patricia Potigny, MR
M. Patrick Prévot, PS
Mme Hélène Ryckmans, Ecolo
Mme Éliane Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation
Mme Vanbockestal, Administratrice générale du FOREm
Mme Mathilde Vandorpe, cdH
Mme Olga Zrihen, Présidente

ABRÉVIATIONS COURANTES

ALE	agence locale pour l'emploi
APE	aides à la promotion de l'emploi
ASBL	Association Sans But Lucratif
AviQ	Agence pour une Vie de Qualité
CAPAC	caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage
CEFO	carrefour emploi formation orientation
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CRIPEL	Centre Régional pour l'Intégration des Personnes Etrangères ou d'origine étrangère de Liège
CRM	Customer Relationship Management ou Gestion de la Relation Client
CSC	Confédération des Syndicats Chrétiens de Belgique
DGO5	Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé
DGO6	Direction générale opérationnelle de l'Economie, de l'Emploi et de la Recherche
DMFA	Déclaration multifonctionnelle
EFT	Entreprises de formation par le travail
EGID	Etudes sur le Genre et la Diversité en gestion
FAQ	Foire aux questions
FGTB	Fédération Générale du Travail de Belgique
FOREm	Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi
HEC-ULg	Ecole de gestion de l'Université de Liège
IDESS	Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
MIRE	Missions régionales pour l'emploi
OIP	organismes d'intérêt public
ONEM	Office national de l'emploi
ONSS	Office national de sécurité sociale
OPM	Office of personnel Management
ORPSS	*Office des régimes particuliers de sécurité sociale*
PTP	programme de transition professionnelle
RH	Ressources Humaines
RIS	revenu d'intégration sociale
SAACE	structures d'accompagnement à l'autocréation d'emploi
SESAM	Soutien à l'Emploi dans les Secteurs d'Activités Marchands
SPF	services publics fédéraux
SPW	Service public de Wallonie
UNIPSO	Union d'Entreprises à Profit Social
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding