

# La mise au travail des demandeurs d'emploi par le Forem

La Cour des comptes a audité la politique wallonne relative à la mise au travail des demandeurs d'emploi par le service public wallon de l'Emploi et de la Formation (Forem). La Cour a ainsi, d'une part, examiné les actions mises en place par le Forem pour favoriser la mise au travail des demandeurs d'emploi dans le contexte du marché de l'emploi en Wallonie et, d'autre part, évalué la pertinence de cibler les politiques en matière d'emploi sur la base de l'indicateur des métiers critiques et en pénurie.

## Marché de l'emploi en Wallonie

Le nombre de demandeurs d'emploi inoccupés en Wallonie a baissé de 17,3 % entre 2014 et 2018. Une proportion importante de demandeurs d'emploi restent cependant éloignés du marché de l'emploi, notamment à cause de leur faible niveau de qualification, ce qui rend leur insertion durable malaisée.

Le Forem perçoit difficilement les tensions de recrutement sur le marché wallon parce qu'il ne dispose pas d'information sur la satisfaction de 95 % des postes qu'il propose. Nombre d'entre eux sont en effet gérés par d'autres opérateurs publics ou privés et diffusés sans suivi de recrutement. L'utilisation de référentiels métiers et de compétences standardisés améliorerait notamment la perception de ces tensions.

L'effet potentiel de la politique publique de mise à l'emploi est limité par la faiblesse du nombre d'emplois réellement disponibles par rapport au nombre de demandeurs d'emploi inoccupés.

## Prise en charge des demandeurs d'emploi par le Forem

Les conseillers du Forem accompagnent les demandeurs d'emploi de manière individualisée, afin de définir des objectifs et une stratégie d'action adaptés aux besoins de chacun, en vue de favoriser une insertion durable sur le marché de l'emploi.

La Cour constate que l'intervention des conseillers repose souvent sur une analyse trop peu qualitative de la situation des demandeurs d'emploi. Diverses lacunes apparaissent, notamment dans l'évaluation des aptitudes et compétences des demandeurs d'emploi, l'identification des freins à l'emploi, la détermination des besoins et dans le positionnement métier, qui reflète l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi. En outre, l'évaluation objective et documentée de leur niveau d'employabilité n'est pas mise en place.

Les plans d'action élaborés par les conseillers en concertation avec les demandeurs d'emploi font largement appel à des prestations en matière de formation, d'orientation, d'aide à la recherche d'emploi, d'identification des compétences et de création d'activités. Les prestations réalisées par le Forem représentent 14 % de l'offre de prestations recensée, les 86 % restants sont proposés par des opérateurs tiers.

La Cour relève qu'il n'existe pas de logique de parcours intégré et coordonné vers l'emploi en raison, notamment, d'un déficit de coordination et de communication entre les intervenants, et d'une responsabilisation insuffisante des partenaires internes et externes. Cette lacune réduit la cohérence et l'efficacité du parcours des demandeurs d'emploi et ne permet pas une utilisation optimale des moyens publics.

Par ailleurs, le système d'information du Forem repose en grande partie sur des applications historiques qui ne facilitent pas le développement attendu de son métier de base.

La Cour des comptes estime que ces constats peuvent réduire les opportunités d'insertion des demandeurs d'emploi. Elle signale, par ailleurs, que l'accompagnement individualisé mis en œuvre par le Forem ne s'inscrit pas dans les orientations définies dans son contrat de gestion 2017-2022, lesquelles prévoient d'ajuster les modalités de l'accompagnement sur la base de groupes de demandeurs d'emploi ayant des caractéristiques et des besoins homogènes.

Par ailleurs, le Forem a hérité de la compétence du contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi à la suite de la sixième réforme de l'État. Actuellement les fonctions de conseiller (accompagnement) et d'évaluateur (contrôle de la disponibilité) sont clairement séparées ; toutefois une partie importante du dossier du demandeur d'emploi demeure partagée. Ce partage a induit des modifications de comportement chez certains conseillers et opérateurs externes qui refusent de coopérer de manière objective au processus de contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi, au détriment de l'exhaustivité et de la qualité du dossier.

La Cour des comptes considère que l'organisation actuelle n'est pas optimale car elle impose aux évaluateurs de réaliser un bilan des actions du demandeur d'emploi alors qu'il est censé être connu du conseiller, et elle ne favorise par l'intégration des recommandations des évaluateurs dans les plans d'action négociés avec les demandeurs d'emploi. La cohérence et l'efficacité du dispositif nécessitent une meilleure coordination des deux fonctions.

## Métiers critiques et en pénurie

La construction de l'indicateur des métiers critiques et en pénurie n'est pas assez robuste au regard de l'importance qui lui est donnée dans les politiques récentes de mise à l'emploi des chômeurs. En outre, ces métiers ne constituent pas des gisements d'emplois suffisamment importants pour absorber un afflux massif de demandeurs d'emploi. Les formations dans ces métiers ne présentent pas des taux d'insertion significativement supérieurs, et le Forem n'a pas de levier d'action sur certaines causes de pénurie, notamment celles liées à l'attractivité de ces métiers.

## Réponses du Forem et de la ministre de tutelle

Le Forem et la ministre du gouvernement wallon chargée de l'Emploi et de la Formation partagent les préoccupations de la Cour et l'ont informée qu'une réforme importante du processus d'accompagnement est en cours, lequel devrait, à terme, répondre à la majorité de ses recommandations.