

« ETRE LOYAL ET CAPITALISER

En Wallonie, le contrôle de la disponibilité est désormais assuré par le Forem. Rencontre avec Sonia Pennetreau, son Administratrice générale adjointe, qui en définit les contours et les enjeux.

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

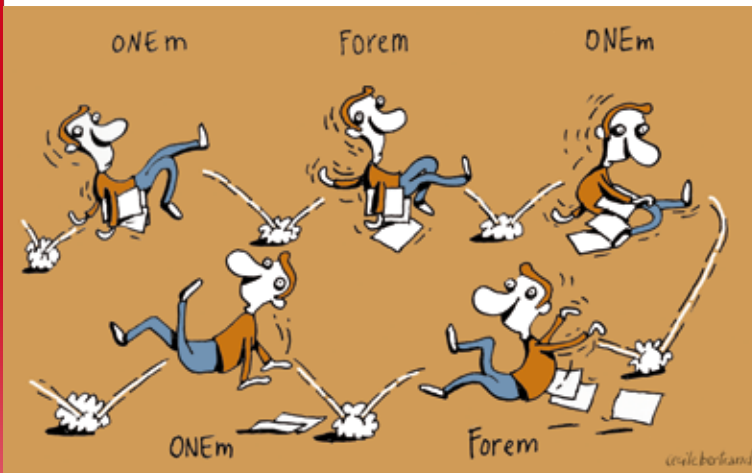
Ensemble ! : Quel regard portez-vous sur le contrôle des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ? Et qu'attendez-vous de sa régionalisation ?

Sonia Pennetreau : Depuis 2004, l'activation a été appliquée progressivement à un public de plus en plus élargi. Ce nouveau concept a gagné toute l'Europe. Il considère qu'il ne suffit plus, pour le demandeur d'emploi, d'être inscrit et de répondre aux propositions qui lui sont faites. Il s'agit aussi qu'il prouve ses propres efforts, en faisant la preuve de démarches supplémentaires à celles prévues par l'accompagnement régional. Ces démarches doivent être cohérentes (entre elles), régulières et diversifiées. Il faut constater et regretter deux choses : des contradictions entre les exigences du contrôle et les actions définies avec le demandeur d'emploi dans le cadre de l'accompagnement et une

maintenant qu'ils sont endossés par le même organisme ?

Notre défi est de réussir l'articulation entre les deux fonctions, qui ont été séparées en étant placées sous des directions différentes. Certains conseillers étaient inquiets à l'idée de ce mélange des rôles. En partie à cause de préjugés sur le contrôle. On a entendu beaucoup de choses qui ne sont pas nécessairement vraies. Les évaluateurs (le nouveau nom choisi pour les contrôleurs plutôt que le terme de facilitateur qui

« Le personnel a été formé, les procédures écrites et des balises ont été mises en place. »



certaine tendance à dire « Ce n'est pas assez » sans considérer suffisamment les situations individuelles des personnes. Ces problèmes étaient inhérents à la séparation des fonctions entre des administrations différentes. Le fait que tout soit dorénavant mené par le Forem doit permettre davantage de cohérence entre ce qui est conseillé dans l'accompagnement et ce qui demandé par le contrôle. Nous pensons qu'il sera aussi possible de mieux tenir compte de la situation de chaque personne et de la réalité du marché de l'emploi dans son domaine. Autrement dit, de faire primer le qualitatif sur le quantitatif. Cela en appliquant le contrôle loyalement.

Mais n'y a-t-il pas un risque de confusion entre ces deux rôles, l'accompagnement et le contrôle,

était de mise à l'Onem) sont demandeurs de coopération avec les conseillers ; ils souhaitent que les recommandations faites aux chômeurs évalués aillent dans le même sens que celles précédemment indiquées par leur conseiller. Il faut donc qu'ils se parlent, s'échangent les informations du dossier. En fait, auparavant, les données s'échangeaient déjà, mais de façon électronique, par le biais de codes. A présent, ces infos seront plus claires et comprendront davantage de contenu. Il y avait, par exemple, un code « Autres actions », à partir duquel il était impossible de savoir ce qui avait été concrètement réalisé. A présent, on saura que le chercheur d'emploi aura été faire telle ou telle chose, dans tel ou tel lieu. Les modalités précises de ce qui sera échangé entre conseiller et évaluateur et la façon dont ça se fera, sont en cours de construction. On va voir comment cela se passe dorénavant sur le terrain.

La transmission électronique de données a suscité beaucoup de sanctions, via ce qu'on appelait à l'Onem les litiges.

Les litiges sont ouverts par rapport à un fait précis à un moment donné : le fait de ne pas avoir répondu à une convocation, d'avoir refusé une formation ou de l'avoir abandonnée, etc. C'est la disponibilité passive qui est également régionalisée. A l'Onem, les disponibilités passive et active dépendaient de deux cellules séparées. Au Forem, nous avons choisi de constituer un seul service intégrant le contrôle de la disponibilité passive (les litiges) et le contrôle de la disponibilité active (les efforts de recherche d'emploi). Il y a donc à présent

SUR L'ACCOMPAGNEMENT ! »



Sonia Pennetreau,
administratrice générale
adjointe du Forem.

une seule équipe contrôle reprenant les évaluateurs et quelques assistants administratifs. Le personnel a été formé, les procédures écrites et des balises ont été mises en place.

Quelles sont ces balises ?

Je vous en cite quelques-unes pour exemple. Une personne qui a eu une évaluation négative en dispo active, s'il doit être vu en dispo passive, le sera par un autre évaluateur. Cette personne qui a eu une évaluation négative en dispo active sera également vue par quelqu'un de différent pour le second entretien de dispo active. Cela pour permettre d'autres regards, d'assurer un maximum d'objectivité et aussi d'éviter de focaliser l'agressivité éventuelle d'un demandeur d'emploi sur un seul évaluateur. Toutes les décisions d'exclusion définitive, comme celles qui sont prises lors du troisième entretien, seront discutées en équipe.

Comment intégrez-vous les travailleurs de l'Onem qui sont transférés au Forem ?

Nous avons mis en place un parcours d'accueil de ces agents (près de 200) qui viennent de l'Onem afin de leur faire découvrir les différents aspects du Forem. Et puis, comme déjà indiqué, une formation spécifique leur a été donnée. Un travail logistique important a été aussi mené afin de les intégrer au mieux dans les locaux existants. Il a fallu développer de nouvelles applications informatiques, rédiger les procédures écrites, mettre en place un programme « action changement » pour le personnel interne, prévoir la communication. Un travail colossal ! L'Onem a permis, par groupes, aux agents transférés de venir suivre les formations avant la fin décembre 2015. Le 4 janvier a eu lieu un accueil institutionnel ; le 5, un accueil sur site, et depuis le 6, les convocations ont repris.

Quel est votre objectif ?

Il y aura bien sûr encore des évaluations négatives et des sanctions. Mais le gros changement, ce sera pour les conseillers. Là où ils pouvaient parfois se méfier de l'Onem, ils vont se rendre compte qu'ils ont intérêt à capitaliser ce qui a été réalisé dans l'accompagnement ! Et donc à communiquer à l'évaluateur les informations concernant les personnes qu'ils accompagnent. Et si ces informations montrent que la personne est bien prise en charge, qu'elle mène les actions voulues, l'évaluateur pourra considérer qu'il peut donner une évaluation positive juste avec ces éléments. Il faut qu'ils



UN CADRE NORMATIF CONCERTÉ

Pour l'élaboration du cadre normatif, il y a eu une concertation du fédéral avec les Régions. Le Forem y a participé, comme les autres SPE (Services publics de l'emploi). C'est grâce aux SPE

qu'une série de choses ont été simplifiées et améliorées. Il a ainsi été décidé de revenir à une seule procédure identique pour tous les chômeurs, qu'ils aient obtenu leur droit sur la base du

travail ou des études. Certaines sanctions ont aussi été adaptées, notamment en ramenant de quatre mois à treize semaines celle pour évaluation négative au second entretien.

soient solides bien sûr, car ils doivent toujours motiver leur décision, qu'elle soit positive ou négative. Nous voulons exécuter la mission loyalement, dans le respect du cadre normatif. Nous savons que nous serons aussi évalués.

Dans ce cadre, y a-t-il des objectifs en nombre de sanctions ?

Bien sûr que non ! Ce serait d'ailleurs impossible. On peut fixer des normes de productivité, dire combien de personnes on doit voir par jour par exemple, mais on ne peut pas prévoir à l'avance comment se comporteront les personnes. Les chiffres de sanctions seront scrutés c'est sûr, mais vu tous les changements, il ne faudra pas comparer des pommes et des poires. □



ET EN FLANDRE ?

Le VDAB assure que les processus d'accompagnement et de contrôle sont distincts, organisés en deux services différents, alors que plusieurs de nos interlocuteurs nous ont parlé d'intégration ou de fusion entre les deux fonctions. Le VDAB précise que « concrètement, l'accompagnateur qui transmet un dossier au service contrôle pour cause d'absence du chercheur d'emploi à un rendez-vous fixé ou pour manque d'efforts, n'interviendra plus dans ce dossier durant la procédure

de contrôle. En outre, le droit à la défense est garanti à chaque chercheur d'emploi par le biais d'une audition au service contrôle. Ce dernier, après examen du dossier et des éléments de l'audition, prendra une décision objective et neutre envers le chercheur d'emploi ». Ce sera à vérifier sur le terrain, mais l'impression qui ressort de notre petite enquête est celle-ci : l'accompagnateur décide de qui est fautif, soit en dispo passive (l'exemple de l'absence), soit en dispo active (efforts

insuffisants), et l'envoie au contrôle. Ce dernier se trouverait dans le rôle qui était celui du service « Litiges » à l'Onem : écouter en audition les moyens de défense de la personne, et décider de la sanction. On peut se poser la question de savoir si, d'une certaine manière, la Flandre n'exécuterait pas là de façon abrupte ce que les deux autres Régions feraient, ou risqueraient rapidement de faire, de façon *soft*. Il s'agira, pour s'en assurer, de vérifier si les bonnes intentions affichées en Wallonie se traduisent dans les faits...