

Le chercheur d'emploi mérite un accompagnement personnalisé, coordonné et efficace

Conférence de presse MR

Par Daniel Bacquelaine, Dominique Tilmans, Pierre-Yves Jeholet,
Françoise Bertieaux, Françoise Schepmans et Michel Colson

Bruxelles, le 9 mars 2010

La crise est là. Elle est bien réelle. L'actualité nous le rappelle tous les jours. Durement.

Plutôt que de voir dans la crise une source d'abattement et de prôner le désengagement des acteurs publics, voyons les opportunités que les circonstances nous imposent de saisir. Au lieu de multiplier les attaques entre niveaux de pouvoir, en ce compris entre ministres d'une même formation politique, faisons fonctionner ensemble ces compétences, au profit des demandeurs d'emploi. Ne perdons plus de temps dans de faux débats ou des demi mesures !

Jusqu'à présent, nous avons eu droit à quelques effets d'annonce, parfois contradictoires et souvent fort vagues, voire embrouillés. Mais les questions essentielles n'ont pas encore trouvé de réponse : les ministres de l'emploi préparent-ils un plan cohérent et concerté de lutte contre le chômage ? Si oui, autour de quelles mesures concrètes ? Quand en verrons-nous les premiers effets ? Pas facile d'y voir clair : alors qu'André Antoine parle beaucoup de ses intentions, le ministre Cerexhe est absent sur la question. Seul point commun : aucune concertation en vue entre ces deux ministres et leur homologue fédérale, Joëlle Milquet, qui par ailleurs reporte d'une nouvelle semaine la présentation de ses propositions au Parlement fédéral. Le « front pour l'emploi » sera-t-il un front commun des ministres cdH ? Le suspens demeure entier.

La lutte contre le chômage n'est pas la compétence exclusive d'un seul niveau de pouvoir. Au contraire, tous les étages de la maison Belgique sont concernés : l'autorité fédérale, les Régions et les Communautés détiennent chacune une parcelle de la compétence, c'est-à-dire une partie de la solution. L'autorité fédérale assure le financement des allocations de chômage et le suivi des chômeurs ; les Régions ont en charge leur accompagnement dans la recherche d'un emploi ; les Communautés ont la compétence de développer des formations adaptées. Il s'ensuit dès lors qu'une lutte efficace pour l'emploi passe par une nécessaire coordination entre les différentes autorités compétentes, ainsi que le développement de synergies adaptées aux besoins et à la réalité du marché de l'emploi. Or, force est de constater qu'à l'heure actuelle cette coordination et ces synergies demeurent encore limitées et parcellaires. Des efforts ont certes été entrepris. Mais, nous sommes encore loin d'un véritable service public performant pour accompagner le demandeur d'emploi dans sa recherche et sa réinsertion professionnelle. Les différentes autorités compétentes travaillent encore aujourd'hui de manière disparate, sur leur pré carré.

Les services publics sont au service du chercheur d'emploi : ils doivent lui offrir un accompagnement personnalisé, coordonné et efficace, dans le cadre de sa recherche active d'emploi.

Ce n'est pas moins d'accompagnement qu'il faut, mais un meilleur accompagnement.

Pour le MR, il y a des choses à faire.

Nous comprenons bien les préoccupations qui amènent les uns ou les autres à préconiser un moratoire sur le suivi des demandeurs d'emploi, mais nous pensons que cette problématique, telle qu'elle est posée actuellement, s'inscrit dans un schéma obsolète et inefficace. Dans le cadre du mode de fonctionnement des services de l'emploi que nous proposons, cette question ne se pose plus du tout dans les mêmes termes.

Nous appelons en effet à changer de paradigme. Nous appelons les pouvoirs publics, tous niveaux confondus, à réellement travailler ensemble pour offrir aux chercheurs d'emploi un accompagnement sur mesure et ce, dès l'entrée en chômage.

Dira-t-on que ceci relève de l'évidence même ? Pourtant, nous sommes encore loin du compte. Les constats sont édifiants.

1. Le constat : le service public pour l'emploi n'est pas organisé de manière suffisamment efficace

Le service public offert au citoyen en matière de lutte pour l'emploi n'est pas à la hauteur de ses attentes légitimes. Les carences se font sentir à deux niveaux :

- A. La collaboration entre les organismes en charge de l'emploi est largement insuffisante ;
- B. L'accompagnement des chercheurs d'emploi est trop tardif et trop peu efficace.

A. La collaboration entre niveaux de pouvoir est balbutiante. Les différents organismes en charge de la lutte contre le chômage travaillent beaucoup trop peu ensemble : ils n'ont pas arrêté d'objectifs concrets communs, ni de modalités de fonctionnement intégrées. Il s'ensuit que les mesures prises par les différents niveaux de pouvoir ne s'insèrent pas dans un plan d'action global de lutte contre le chômage. Pire : dans certains cas, les mesures se contredisent. Elles se contrecarrent.

La semaine dernière encore, les syndicats pointaient du doigt les exigences contradictoires du Forem et de l'Onem (*cfr* notamment *LLB*, mardi 2 mars 2010).

Sur le terrain, cette absence de synergie se traduit par une perte d'énergie des agents et d'efficacité des services, ainsi que par une multitude de tracasseries administratives imposées au chercheur d'emploi. La bureaucratie et l'incohérence administrative ne font que nourrir l'impression d'arbitraire dans le chef des usagers.

Quelques exemples :

- des formalités complexes et multiples : nombreux sont les usagers qui s'égarer dans les procédures et, ce faisant, sont tenus de répéter certaines démarches ;
- la transmission des données entre organismes n'est pas organisée. En pratique, on dénombre une multitude d'embûches dans la transmission des informations :
 - absence de base de données commune : chaque organisme dispose de sa propre base de données, sans compatibilité avec les autres ;
 - les procédures de transmission des données ne sont pas uniformisées : tantôt ces données sont transmises par la voie électronique, tantôt par la voie papier, tantôt encore sous les deux formes ;
 - la transmission de données est parfois déficiente : il arrive que des demandeurs d'emploi soient sanctionnés par l'Onem, faute d'avoir été averti que cette personne avait suivi une formation ;

- l'identification des personnes se fait selon différentes manières (numéro spécifique ou numéro d'identité nationale) et ne permet pas l'intégration des banques de données ;
- ce faisant, on constate un manque de rigueur dans le traitement des dossiers : certaines informations sont transmises – et donc traitées – deux fois ; ce faisant, les chiffres des flux d'informations sont faussés ; par ailleurs, des informations importantes, telle que l'inscription au Forem, ne sont pas transmises ; ...
- un demandeur d'emploi peut être sanctionné par l'Onem au motif que ce dernier ne reconnaît pas la formation suivie par cette personne ... à la suggestion du Forem ;
- les visites médicales des organismes régionaux pour déterminer les dispenses d'incapacité ne sont pas reconnues par l'Onem. Une deuxième visite médicale est alors effectuée par l'Onem, entraînant une surcharge de travail et une complexité administrative inutiles ;
- la définition du taux de chômage n'est pas uniforme : on ne peut dès lors pas faire de véritable comparaison. En moyenne, le taux de chômage en Wallonie diffère de 50.000 personnes selon que l'on prend en compte les chiffres fédéraux ou régionaux.

B. L'absence de cohérence s'observe également au niveau de l'accompagnement des demandeurs d'emploi :

- de longs mois, voire davantage, peuvent s'écouler avant la proposition d'un véritable accompagnement par les services régionaux. Une fois mis en place, cet accompagnement n'est pas suffisamment individualisé et régulier ;
- les chômeurs de plus de 50 ans sont, eux, « oubliés » par Actiris et le Forem (le VDAB qui a pris l'initiative de les accompagner spécifiquement). La consigne en interne est qu'ils « ne sont pas prioritaires ».
- dans le même temps, 60.000 offres d'emploi ne sont pas rencontrées en raison de pénurie de main d'œuvre ;
- il apparaît qu'en pratique des accompagnements sont organisés au bénéfice de groupes hétéroclites, sans mesurer préalablement l'intérêt qu'ils représentent pour chacun des participants. Trop exigeant pour les uns, ils se révéleront sans intérêt pour d'autres.
- concernant l'offre de formation, on constate que les formations ne sont pas adaptées et mal ciblées au profil des demandeurs d'emploi. Des personnes trilingues se voient proposer l'apprentissage d'une quatrième langue. Cela va-t-il augmenter leurs chances de réinsertion ? Les personnes très éloignées du marché du travail ne reçoivent pas systématiquement une formation adaptée leur permettant de reprendre pied sur le marché du travail.
- certaines formations pour des métiers en pénurie (et donc susceptibles de déboucher sur un emploi rapidement) font l'objet de longues listes d'attentes. C'est notamment le cas de la formation de camionneur ;
- il existe une multitude d'organismes de formation, qui ne sont pas coordonnés : la communication entre eux est inexistante.

2. Nos propositions concrètes

Sans remettre en cause le partage actuel de compétences, il est possible de mieux lutter contre le chômage et de favoriser les conditions de retour à l'emploi. Face à la désorganisation des services de l'emploi, nous avançons plusieurs propositions, qui s'inscrivent dans une double perspective. Il convient: A) tout d'abord de développer une véritable synergie entre les organismes régionaux et l'Onem ; B) ensuite de développer, grâce à cette synergie, un meilleur accompagnement des chercheurs d'emploi.

A. *Vers une véritable synergie entre les niveaux de pouvoir*

Ces deux objectifs sont intimement liés. Nous sommes convaincus que le combat pour l'emploi passe par un meilleur accompagnement des chercheurs d'emploi et ce, dès l'entrée en chômage, en

leur offrant un véritable accompagnement personnalisé et des formations adaptées. Cet accompagnement sera rendu plus efficace grâce à la synergie permanente entre l'autorité fédérale et les collectivités fédérées. Chacune, dans le cadre de ses compétences, doit agir et interagir positivement afin d'entraîner des résultats en termes de réinsertion et de retour à l'emploi.

Les modalités pratiques de cette synergie peuvent être discutées. L'important est d'entamer rapidement une réflexion et d'avancer avec les Régions qui le souhaitent vers une meilleure intégration des services concernés, au bénéfice des chercheurs d'emploi. Cela passera notamment par l'élaboration de procédures communes, acceptées et validées par tous, afin d'éviter la répétition de démarches administratives, inutiles, contre-productives, voire vexatoires. Cela passera aussi par la mise en place de banques de données et de systèmes informatiques communs, utilisables par tous.

B. Vers un meilleur accompagnement des chercheurs d'emploi

Les faits démontrent que l'accompagnement des chercheurs d'emploi doit être amélioré. Cette évolution prend d'autant plus de sens et doit recevoir une attention d'autant plus spéciale dans un contexte de crise. Il nous paraît essentiel d'utiliser le temps dont nous disposons actuellement pour préparer les demandeurs d'emploi à la reprise en leur offrant de véritables formations adaptées à leur profil et aux exigences du marché de l'emploi.

Il nous semble que c'est moins d'un moratoire dont nous avons besoin que d'un accompagnement amélioré. Celui qui recherche un emploi doit être épaulé et encouragé dans ses démarches. Nous devons penser une nouvelle approche de l'accompagnement et du suivi des chercheurs d'emploi, basée sur les valeurs de motivation et d'encouragement, ne laissant plus l'impression d'arbitraire. Concrètement, cela passe par un accompagnement de qualité, une offre de qualification accrue et une évaluation objectivée. Dans ce cadre un demandeur d'emploi qui s'inscrit dans cette démarche participative et qui fait toutes les démarches pour trouver un emploi sans résultat ne doit craindre nulle forme de sanction. Si nous voulons éviter les sanctions, il faut que nous mettions en place les instruments qui permettent aux chômeurs de trouver efficacement de l'emploi. Nous souhaitons un accompagnement dès l'entrée en chômage, efficace, soutenu et à l'écoute des chômeurs, ainsi que des formations qualifiantes qui débouchent sur des emplois de qualité.

Concrètement :

- il convient de mettre en place un accompagnement individualisé de tous les chercheurs d'emploi, en leur proposant un accompagnement dès l'entrée en chômage, efficace, régulier et à leur écoute ;
- cela passe notamment par la réalisation d'un diagnostic de compétence au préalable, afin de pouvoir définir la solution d'accompagnement et/ou de formation la plus appropriée pour chaque demandeur d'emploi ;
- il convient ensuite d'offrir des formations mieux ciblées. Pour les uns, il pourra s'agir de formations qualifiantes, en ce compris aux métiers en pénurie. Pour d'autres, il pourra s'agir d'une formation préqualifiante leur permettant de (re)prendre pied sur le marché de l'emploi (orthographe, présentation d'un CV, lettre de motivation, ...) et de (re)prendre un rythme de travail ;
- par ailleurs, les nombreux organismes de formation doivent être mieux activés ;
- l'accompagnement doit être accessible à tous les chercheurs d'emploi, y compris les plus de 50 ans ;
- accroître et renforcer la collaboration entre les différents niveaux de pouvoir, notamment par une intégration des bases de données et systèmes informatiques des différents acteurs et une simplification administrative, concernant l'accompagnement et le suivi des chercheurs d'emploi.

* *

Nous avons déposé six propositions de résolution (Chambre des représentants, Sénat, Parlement de la Communauté française, Parlement wallon, Parlement bruxellois, Assemblée de la Commission communautaire française) afin d'améliorer la collaboration des organismes et l'accompagnement des chercheurs d'emploi. Chacune d'entre elle est adaptée au niveau de pouvoir auquel elle s'adresse et tient compte de ses spécificités.