

Vers un nouvel accompagnement des demandeurs d'emploi wallons

Contours de la réforme de l'accompagnement

Version du 3 Juin 2022

forem.

TABLE DES MATIÈRES

forem

01

Philosophie de
l'accompagnement adapté

02

Les types
d'accompagnement

03

La dimension évaluative
formative

04

Focus sur
l'accompagnement socio-
professionnel

01 Philosophie de l'accompagnement adapté

POURQUOI UN NOUVEL ACCOMPAGNEMENT?

- Pour apporter à **chacun** un accompagnement **spécifique** pour décrocher un emploi qui réponde à son projet de vie.
- Pour mieux **doter les entreprises des talents** dont elles ont besoin aujourd'hui et demain.
- Et ainsi contribuer au **développement de la Wallonie.**

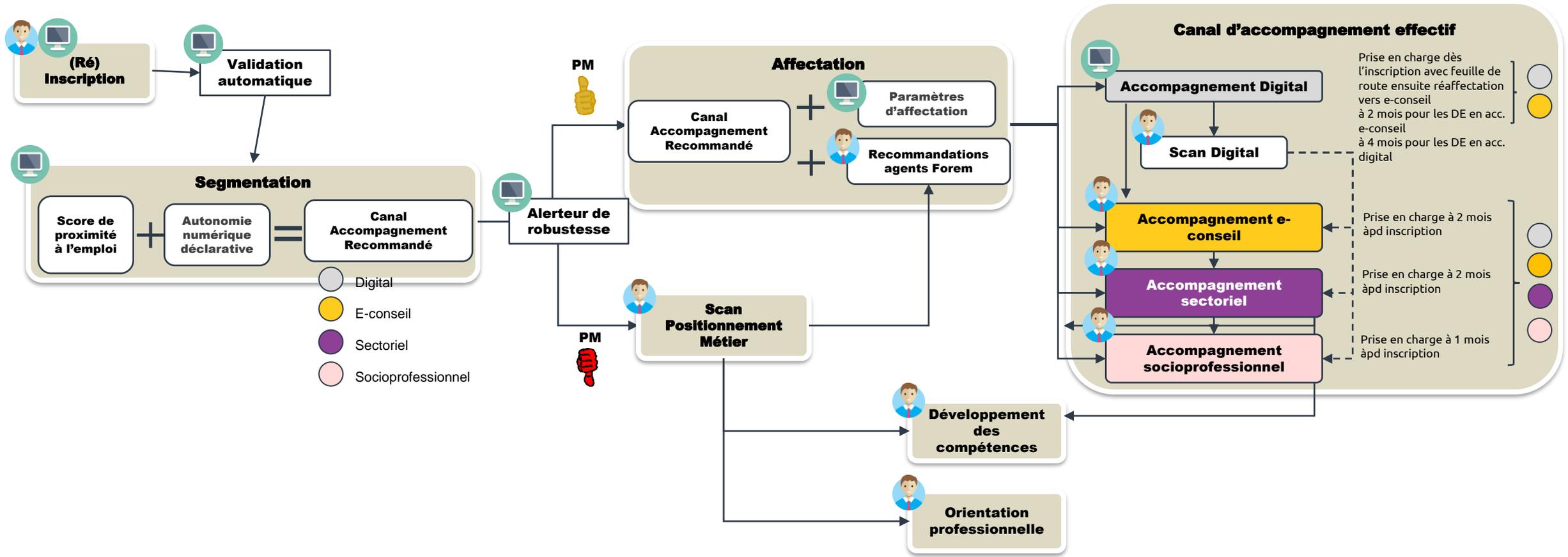
LES PILIERS DU NOUVEL ACCOMPAGNEMENT

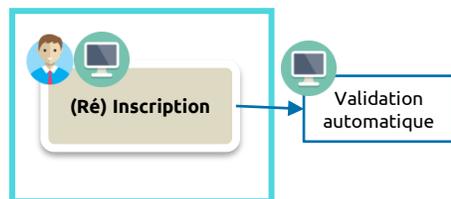


La « phygitalisation » : la digitalisation en tant que complément des contacts humains pour s'adapter au profil de chaque usager. Le Forem s'adapte pour répondre à une société en mouvement.

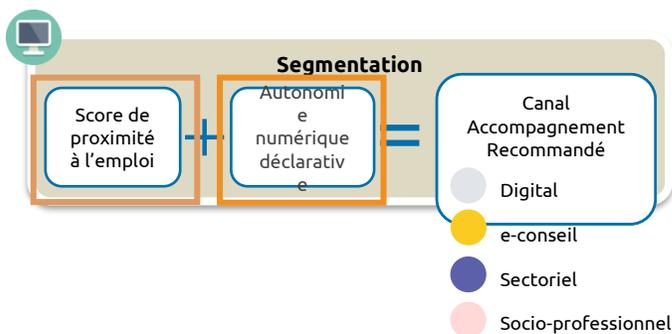
4 types d'accompagnement adaptés aux profils et aux spécificités des demandeurs d'emploi (digital, à distance, sectoriel ou socio-professionnel)

La dimension évaluative formative en tant que levier d'accompagnement porté par l'ensemble des métiers du Forem





L'inscription/réinscription simplifiée en ligne : le canal web devient le canal privilégié par les usagers pour la (ré)inscription. Elle permet à l'utilisateur de ne renseigner qu'un nombre restreint de données de profilage et de données permettant de déterminer sa catégorie de demandeur d'emploi. A la fin du processus, l'attestation d'inscription est disponible dans l'espace personnel du demandeur d'emploi. Le demandeur a également la capacité de s'inscrire en présentiel ou par téléphone.

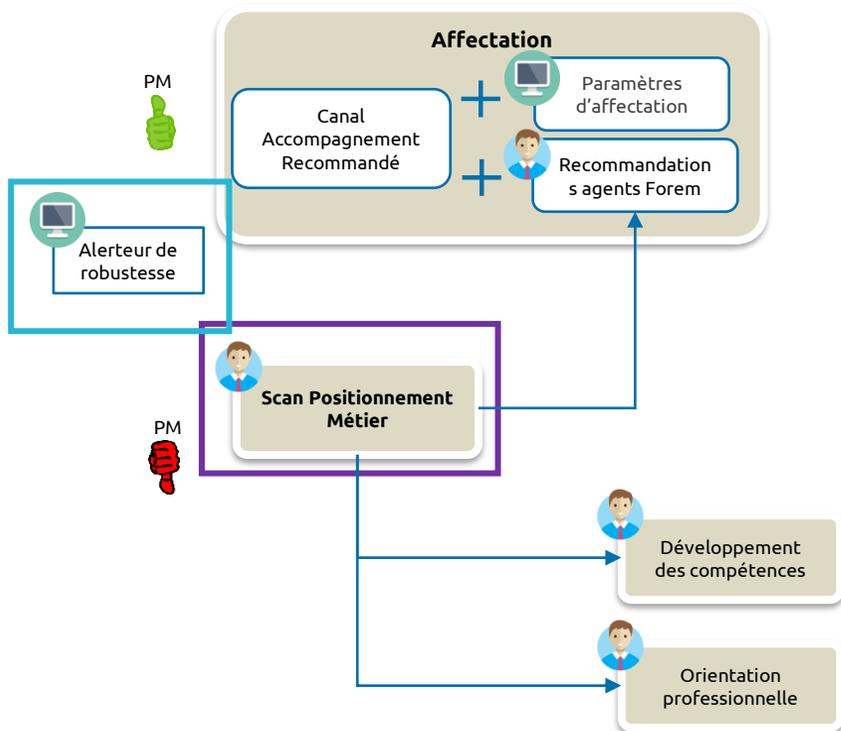


Le score de proximité à l'emploi : fournit un score de probabilité qu'un demandeur d'emploi soit à l'emploi pour une durée de 3 mois ininterrompus dans un intervalle d'observation de 6 mois à partir de son inscription comme demandeur d'emploi.

Ce score est calculé en prenant en compte une trentaine de paramètres liés au demandeur d'emploi tels que le niveau d'études, l'âge, la localisation, la durée d'occupation, les formations, les langues...



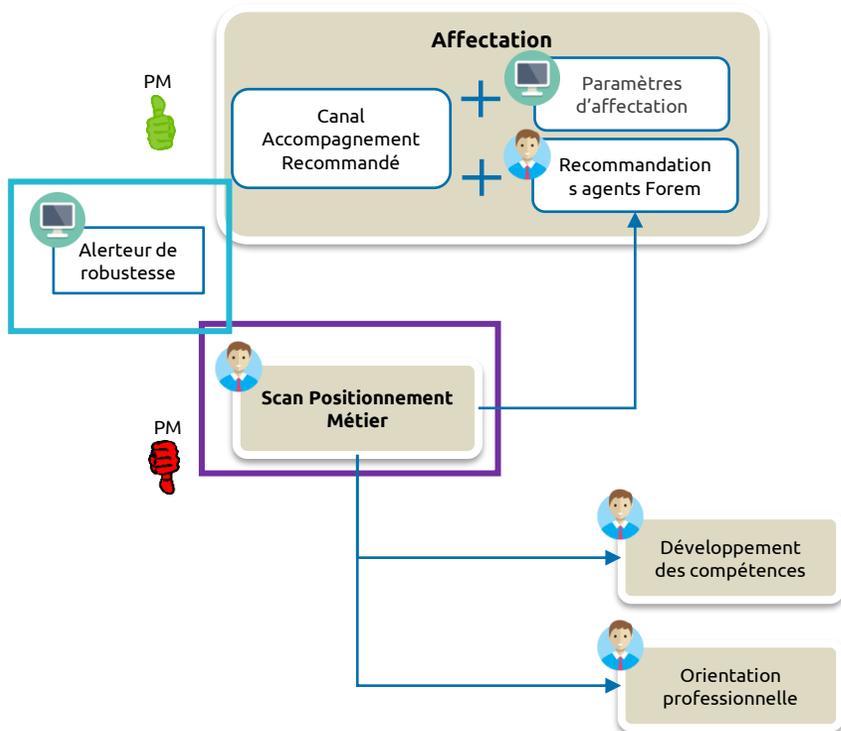
L'autonomie numérique déclarative : quatre questions fermées sont posées lors de l'inscription. Les deux premières portent sur la possibilité du demandeur d'emploi à se connecter de façon simple, régulière et indépendante à internet. Les deux suivantes portent sur sa capacité et son indépendance à utiliser des outils numériques en ligne (achats en ligne ou démarches administratives) et sur son expérience quant à l'utilisation d'outils numériques de recherche d'emploi.



Le **positionnement métier** concerne le ou les métier(s) sur le(s)quel(s) le demandeur d'emploi souhaite rechercher de l'emploi (qu'il possède ou non toutes les compétences requises). Lors de l'inscription, le demandeur d'emploi a également la possibilité de ne pas indiquer de métier.

La **robustesse du positionnement** métier d'un usager est évaluée sur base des éléments renseignés par celui-ci dans son profil. Dans une 1^{ère} étape, le positionnement métier du demandeur d'emploi est jugé robuste à partir du moment où son profil répond au minimum requis pour l'exercice du métier, c'est-à-dire qu'il respecte les conditions légales d'exercice du métier. Si le positionnement métier d'un demandeur d'emploi n'est pas robuste, des recommandations lui sont transmises via son espace personnel et il est recontacté dans le cadre d'un scan positionnement métier

Le **scan positionnement métier** consiste en un contact avec le demandeur d'emploi quand celui-ci n'a encodé aucun métier dans son profil ou quand son positionnement métier s'avère être non robuste



Le **positionnement métier** concerne le ou les métier(s) sur le(s)quel(s) le demandeur d'emploi souhaite rechercher de l'emploi (qu'il possède ou non toutes les compétences requises). Lors de l'inscription, le demandeur d'emploi a également la possibilité de ne pas indiquer de métier.

La **robustesse du positionnement** métier d'un usager est évaluée sur base des éléments renseignés par celui-ci dans son profil. Dans une 1^{ère} étape, le positionnement métier du demandeur d'emploi est jugé robuste à partir du moment où son profil répond au minimum requis pour l'exercice du métier, c'est-à-dire qu'il respecte les conditions légales d'exercice du métier. Si le positionnement métier d'un demandeur d'emploi n'est pas robuste, des recommandations lui sont transmises via son espace personnel et il est recontacté dans le cadre d'un scan positionnement métier



Le **scan positionnement métier** consiste en un contact avec le demandeur d'emploi quand celui-ci n'a encodé aucun métier dans son profil ou quand son positionnement métier s'avère être non robuste

02 Les types d'accompagnement

L'ACCOMPAGNEMENT DIGITAL



Les demandeurs d'emploi ayant une faible distance à l'emploi et une autonomie numérique suffisante bénéficient d'un accompagnement Digital.

Suite à leur affectation à ce mode de prise en charge, les DE reçoivent dans leur espace personnel une **feuille de route reprenant des actions standardisées**. L'accompagnement en Digital dure **au maximum 4 mois** à partir de l'inscription du DE. Passé ce délai, soit le DE a retrouvé du travail soit il est réaiguillé automatiquement dans le canal Digital RH. **Les jeunes** quant à eux, sont réaiguillés automatiquement dans le mois.

Les DE provenant de ce canal d'accompagnement peuvent **à tout moment** appeler le Forem ou se rendre au sein de différents Services Ouverts afin d'avoir un soutien dans leurs démarches.

Autonomie numérique déclarative

		Score de proximité à l'emploi									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
OUI		Light Blue	Light Blue	Light Blue	Light Blue	Yellow	Yellow	Yellow	Pink	Pink	Pink
NON		Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue	Pink	Pink	Pink



Vous vous êtes inscrit comme DE.

Pour vous accompagner dans votre recherche active d'emploi, nous mettons à votre disposition **une feuille de route ci-dessous**.

Suivez-la et vous mettez toutes les chances de votre côté pour trouver rapidement un emploi.

N'attendez pas, un job vous attend !

Feuille de route

LE FOREM

Votre identité

- Nom et prénom : (titre de membre associé)
- Numéro de registre national (NRS) : (titre de membre associé)

Date de création : (date de signature du CE employé - de membre associé)

Votre contact au Forem : 0800/93 947

Actions à réaliser	Echéance
Créer/Reforcer « Mon profil » Se faire reconnaître des entreprises « Mon profil », le Forem ne propose des conseils de recherche adaptés à vos besoins. Pas de profil est complet, plus les services et conseils ne sont personnalisés, mieux c'est. ✓ Créer/Reforcer « Mon profil » ✓ Ajouter compléments « Mon profil »	Dès à présent
Publier mon/tes CV à partir de « Mon profil » Se faire voir de manière optimale « Mon profil », des entreprises ne font pas seulement attention à vos compétences. Ces propositions servent d'aide, notamment aux personnes qui n'ont pas de CV. ✓ Publier mon/tes CV	Dès à présent
Poser ma candidature Quelque entreprise cherche un employé... ✓ Consulter de façon régulière les offres d'emploi disponibles (en rendre un à l'heure pour y répondre, sur les nouvelles offres proposées des offres d'emploi...), et répondre aux offres qui correspondent à mon profil. ✓ Répondre à des annonces et utiliser le guide de présentation de l'offre. ✓ Répondre à des annonces et utiliser les offres d'emploi en priorité, répondre aux questions d'entreprises (en répondant, les entreprises reçoivent).	Dès à présent
Multiplier les occasions de trouver un emploi de nouvelles entreprises professionnelles sont apparues... ✓ Consulter régulièrement (accès des entreprises) sur le site du Forem	Dès à présent
Intégrer les réseaux sociaux dans ma recherche d'emploi Les réseaux sociaux, c'est à dire les contacts et les entreprises... ✓ Présenter connaissance des conseils pour plus d'infos réseaux sociaux ✓ Suivre mes images numériques (réputation) pour donner une bonne image auprès des entreprises.	Dès à présent
M'informez sur la recherche d'emploi de nouvelles informations sont mises à disposition et peuvent me soutenir dans ma recherche d'emploi. ✓ Consulter les conseils figurant dans mon Espace personnel. ✓ Consulter les conseils sur le site du Forem .	Dès à présent

Cette feuille de route vise à vous soutenir dans votre recherche d'emploi.
N'hésitez pas à vous rendre sur [le site du Forem](#). Vous y trouverez une série de conseils et les points de contact utiles pour vous aider dans la réalisation de vos actions.

L'ACCOMPAGNEMENT DIGITAL-RH (e-conseil)



L'e-conseil est un mode d'accompagnement combinant l'utilisation en autonomie des services en ligne du Forem par le demandeur d'emploi et des interactions humaines à distance. Il s'agit d'**accompagner à distance** les demandeurs d'emploi en soutenant et en **mobilisant ceux qui sont en capacité de gérer leur parcours vers l'emploi en autonomie**, et en détectant et **adressant** vers des prestations adaptées ceux qui nécessitent une prise en charge plus spécifique voire un accompagnement socio-professionnel.

L'e-conseiller travaille sur base d'un **portefeuille collectif**, pour soutenir le demandeur d'emploi, le remobiliser, lui proposer des actions à réaliser en toute autonomie afin de retrouver de l'emploi.

Score de proximité à l'emploi

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Autonomie numérique déclarative										
OUI	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
NON	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

- Les demandeurs d'emploi qui ont bénéficié d'un accompagnement digital sont pris en charge en e-conseil après 4 mois
- Les demandeurs d'emploi directement aiguillés vers l'e-conseil sont pris en charge dans les 2 mois de leur inscription sauf les jeunes qui sont contactés dans le mois

L'ACCOMPAGNEMENT SECTORIEL



Cet accompagnement s'adresse à des demandeurs d'emploi **ayant un projet professionnel clair ou à travailler**, qui disposent des **compétences** directement valorisables (**ou moyennant formation qualifiante ou complément de formation**) sur le marché de l'emploi et qui nécessitent un soutien en présentiel.

L'accompagnement sectoriel consiste en une prise en charge par un conseiller de référence sectoriel dans les deux mois (sauf pour les jeunes pour qui le délai est d'un mois) et s'appuie sur des interactions physiques et/ou à distance.

Cette prise en charge s'inscrit dans une logique **d'écosystème sectoriel**. Elle s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire composée de conseillers de référence sectoriels, de conseillers entreprises et de conseillers PFI qui sont affectés à une « grappe » regroupant plusieurs secteurs professionnels.

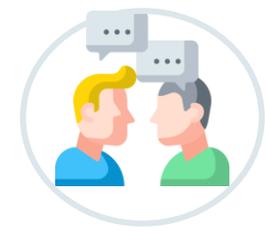
Une articulation forte est mise en place avec les centres de formation et les centres de compétence, de même qu'avec les services clientèles, de manière à fluidifier le passage des demandeurs d'emploi vers les formations et à poursuivre leur accompagnement aussi bien pendant qu'après leur formation. Le travail collaboratif entre les conseillers et les formateurs sera systématisé.

Il est à noter que si le demandeur d'emploi est accompagné au sein d'une équipe sectorielle, celui-ci reste susceptible d'être mis en relation avec des opportunités d'emploi et de formation qui sortent de ce secteur si elles correspondent à son profil.

Score de proximité à l'emploi

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
OUI	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
NON	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL



L'accompagnement socio-professionnel consiste en une prise en charge soutenue dans un portefeuille par un conseiller de référence dans le cadre d'interactions **principalement en vis-à-vis** endéans le mois de l'inscription.

Cet accompagnement **s'adresse aux demandeurs d'emploi qui présentent des problématiques particulières**, qui entravent l'accès et le maintien sur le marché de l'emploi et/ou de la formation.

Le DE est pris en charge par des équipes spécialisées pluridisciplinaires.

		Score de proximité à l'emploi									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Autonomie numérique déclarative	OUI	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	NON	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Le digital

Qui ?

Public autonome numériquement et proche de l'emploi.

Comment ?

Accompagnement à distance basé sur l'utilisation des services en ligne du Forem par le demandeur d'emploi.

Par qui ?

Accompagnement dès l'inscription via l'espace personnel du demandeur d'emploi, sans interaction humaine.



Le digital RH

Qui ?

Public en capacité de gérer son parcours vers l'emploi avec une certaine autonomie et en détectant et en adressant vers des prestations adaptées, ceux qui nécessitent une prise en charge plus spécifique voire un accompagnement différent.

Comment ?

Accompagnement à distance en combinant l'utilisation des services en ligne du Forem par le demandeur d'emploi avec des interactions humaines à distance avec un e-conseiller.

Par qui ?

Accompagnement qui s'inscrit dans une logique de portefeuille partagé impliquant des e-conseillers.



Le sectoriel

Qui ?

Public avec un projet professionnel (clair ou à travailler), des compétences directement valorisables sur le marché de l'emploi (ou moyennant une formation qualifiante ou un complément de formation) qui nécessite un soutien en présentiel.

Comment ?

Accompagnement en présentiel principalement, avec interactions possibles à distance, des DE dont le projet professionnel s'inscrit dans un secteur bien identifié.

Par qui ?

Accompagnement qui s'inscrit dans une logique d'écosystème sectoriel impliquant des conseillers sectoriels de référence, des conseillers entreprises, des conseillers PFI et des formateurs.



Le socio-professionnel

Qui ?

Public avec des problématiques particulières qui entravent l'accès et le maintien sur le marché de l'emploi ou en formation.

Comment ?

Prise en charge soutenue avec des interactions principalement en vis-à-vis. Le parcours d'accompagnement sera à priori plus long que les autres modalités d'accompagnement, avec des contacts plus réguliers et l'intervention éventuelle de partenaires spécialisés.

Par qui ?

Accompagnement par des conseillers socio-professionnel, des conseillers spécialisés « convention INAMI », des assistants sociaux, des conseillers entreprises. Un appui de chargés de relation aux opérateurs est également possible.



04 Zoom sur l'accompagnement socio-professionnel

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL

Des équipes pluridisciplinaires qui visent l'insertion en tenant compte des problématiques particulières (souvent de type psycho-médicosocial) du public cible.

- Des conseillers de référence spécialisés
- Des conseillers spécialisés dans l'accompagnement des assurés Inami (trajet de retour au travail)
- Des assistants sociaux
- Des conseillers entreprises sectoriels

Au besoin, intervention possible :

- De médecins accrédités
- De psychologues

LE TRAVAIL DU CONSEILLER EN ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL

- Gérer un portefeuille de demandeurs d'emploi très éloignés de l'emploi en vue de les faire progresser dans leur parcours d'insertion
- Identifier les demandeurs d'emploi qui – au terme de leur parcours d'accompagnement - sont proches de l'insertion, mais qui ne répondent pas pour autant à l'ensemble des critères présents dans les offres d'emploi
- Dans ce cadre, identifier :
 - des qualités, compétences techniques et comportementales
 - des « capacités encore présentes» en cas de souci de santé
 - des expériences et des savoirs-être valorisables
 - des aides à l'emploi auxquelles peut prétendre le demandeur d'emploi
- Emettre des suggestions d'adaptations/d'aménagements raisonnables pour l'intégration en entreprise
- Elaborer des outils de recherche d'emploi
- Assurer le transfert « documenté » de ces demandeurs d'emploi vers un conseiller entreprises qui va soutenir son insertion

ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ D'UN PUBLIC FRAGILISÉ

- **Actuellement 44 assistants sociaux répartis sur l'ensemble de la région Wallonne dans les équipes socioprofessionnelles**
- **Pour le Luxembourg:**
 - Un référent matière AS: Géraldine François
 - 3 assistantes sociales : Nancy Hanneuse
Jessica Quoilin
Victoria Sevrin
- **Service social du Forem = service de seconde ligne (généralement prise en charge par un conseiller de référence en amont d'une demande d'intervention du service social)**

ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ D'UN PUBLIC FRAGILISÉ

- Analyse d'une demande par le service social et prise de décision :
 - Un entretien de bilan est programmé par l'AS qui réalise une anamnèse de la situation. Un document d'anamnèse est complété, la première partie qui concerne la récolte de données et l'autorisation d'échanges d'infos (RGPD) est signée par le chômeur.
 - A la suite de cet entretien l'AS présente le dossier au « collègue » local (AS de l'équipe et référent matière) sur base d'un canevas. S'en suit une décision (avec notification par courrier):
- Entrée en trajet spécifique , si la personne réunit les critères d'accès, c'est-à-dire:
 - qu'elle rencontre une combinaison de facteurs psycho-médicosociaux qui affectent durablement sa santé et/ou son intégration sociale. Cela doit aussi avoir un impact négatif sur son intégration professionnelle, avec comme conséquence qu'il n'est pas en mesure de travailler dans l'année dans le circuit économique normal ou dans le cadre d'un travail adapté et encadré, rémunéré ou non.
 - Le chômeur doit démontrer une réelle volonté d'engagement dans ce trajet d'accompagnement spécifique.
 - Le conseiller référent n'accompagne plus de manière active le DE durant ce trajet.
- Prise en charge en « consultation sociale » et poursuite en parallèle de l'accompagnement du conseiller de référence si les problèmes rencontrés ne constituent pas un frein majeur à l'insertion (aide ponctuelle de l'AS).

ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ DES PUBLICS FRAGILISÉS

Trajet spécifique:

- *Concerne* les personnes éloignées **de l'emploi** présentant des **problématiques multiples d'ordre psycho-médico-social** qui affectent durablement leur santé et/ou leur intégration sociale et de ce fait leur insertion professionnelle avec comme conséquence qu'ils ne sont pas en mesure de travailler dans les 12 mois
- *Objectif* : préparer et de faciliter la (ré)insertion professionnelle
- *Actions* de remédiation psycho médico sociale dans une perspective d'insertion professionnelle (en collaboration avec opérateurs externes)

Effets du trajet spécifique:

- Suspension du contrôle de recherche active d'emploi pour le 1^{er} trajet (jeunes en stage d'insertion, bénéficiaires d'allocations de chômage et d'insertion) :
 - Pendant un trajet spécifique et max 39 mois

ETAPE D'UN TRAJET SPÉCIFIQUE

- Trajet spécifique proprement dit :

L'objectif du trajet est d'aider le DE à lever les freins de type PMS qu'il rencontre afin de le rapprocher du marché du travail ou de l'amener à l'emploi (ordinaire ou adapté), en recourant selon les besoins, à des tiers (services internes / externes).

Le trajet spécifique dure max 39 mois. Lorsqu'il s'agit du 1^{er} trajet, le chômeur n'est soumis qu'à la dispo passive.

Tout au long du trajet, l'assistant social complète un outil d'accompagnement qui permet d'identifier les problématiques ainsi que les points forts sur lesquels s'appuyer pour envisager des pistes d'actions et définir un plan d'actions adapté à la situation du demandeur d'emploi.

ICF : CLASSIFICATION INTERNATIONALE DU FONCTIONNEMENT, DU HANDICAP ET DE LA DE LA SANTÉ

- Outil de l'OMS (version initiale 1400 items) retravaillé par le VDAB (partenaires ISP et Universités) > 43 items en lien avec l'insertion professionnelle formulés dans un langage uniformisé;
- Utilisé par les 4 SPE, signature d'une convention d'utilisation avec le VDAB;
- Outil qui aide à comprendre le fonctionnement d'une personne dans son environnement, il favorise une approche globale. Il n'est pas conçu pour poser un diagnostic;
- Ce n'est pas un questionnaire standardisé, il ne s'utilise pas pendant l'entretien. Les items ne doivent pas être complétés dans un certain ordre; Il n'y a pas d'algorithme
- C'est un guide tout au long d'un parcours, il aide à fixer des objectifs et à prendre des décisions : il aide au questionnement et à la détermination de pistes d'action de remédiation. c'est un outil qui permet de décrire de manière la plus objective possible le fonctionnement d'une personne au travers de différents axes, en limitant toute forme d'interprétation. Il permet aussi bien de relever les difficultés que les forces du demandeur d'emploi. C'est un outil évolutif
- Version auto-évaluation à exploiter selon les besoins, recueillir la perception qu'a la personne d'elle-même

ICF : EXEMPLE D'ITEM

Confiance

- Définition opérationnelle:

Confiance en soi, relation avec autrui, assurance, capable de défendre ses idées si nécessaire, croit en ses propres capacités. L'inverse d'une personne incertaine et timide

- Indicateurs de comportement:

- Ose prendre de l'initiative dans le travail
- fait face aux problèmes de manière assurée
- Défend son opinion
- Est convaincu de ses propres capacités
- Ose aborder et discuter les problèmes

FIN DU TRAJET SPÉCIFIQUE

Au terme du trajet spécifique (ou avant la date de fin de droit aux allocations d'insertion), et après analyse globale de la situation, l'AS se prononce sur la capacité à rejoindre le marché du travail, ordinaire ou adapté. Il présente à nouveau le dossier au collègue.

- Si l'AS et le collègue présument que le chômeur n'est pas en mesure de rejoindre le marché de l'emploi, l'AS soumet le dossier au SC (psychologue au sein de la cellule de coordination des AS) via l'outil ICF. Les items de l'outil qui ont permis à l'AS de se positionner auront été complétés cotés et argumentés. Un rapport (selon canevas) aura aussi été rédigé. Si la psychologue valide le rapport, le chômeur sera reconnu non mobilisable. Si les cotations et arguments de l'ICF lui posent questions ou que rapport n'est pas suffisant, la psychologue demande des compléments d'infos à l'AS. Ce n'est qu'une fois les éléments nécessaires réunis que la psychologue valide le statut de non mobilisable.
 - le statut de « demandeur d'emploi non mobilisable » est accordé pour une durée de 24 mois maximum, renouvelable.
 - Le chômeur n'est plus soumis au contrôle de recherche active d'emploi.
 - Le chômeur continue à percevoir des allocations de chômage (si admission sur base du travail ou de sauvegarde une fois le droit aux allocations d'insertion éteint).
- Si l'AS et le collègue estiment que le chômeur est en mesure de rejoindre le marché de l'emploi, le chômeur en est informé et reprend un accompagnement actif vers l'emploi avec son conseiller de référence.

STATUT NON MOBILISABLE

- Pour les publics éloignés avec combinaison de facteurs psycho-médicosociaux qui, malgré les actions de remédiation (TSP), ne sont pas (encore) en mesure d'intégrer le marché de l'emploi
- Selon les besoins encore présents et les aptitudes du chômeur, il peut:
 - Être mis en lien avec des services d'aide et de suivi psycho-sociaux externes;
 - Poursuivre des démarches avec l'assistant social afin de tenter une insertion sur le marché du travail : ALE, bénévolat (moyennant autorisation de l'Onem), formation ...
- Toute action fera l'objet d'un suivi et d'une analyse au travers de l'outil ICF
 - L'assistant social doit prévoir au moins un suivi annuel et avant la période des 24 mois, prévoir une réévaluation des possibilités d'insertion (ICF)
- Le chômeur peut sortir du statut dès qu'il est en mesure de pouvoir rejoindre le marché de l'emploi et se maintenir dans un emploi salarié. Si sa situation venait à se dégrader, il pourrait à nouveau bénéficier d'un trajet spécifique et éventuellement d'une nouvelle période sous statut non mobilisable.

REMARQUE:

- Le chômeur reconnu sans capacité de gain par l'Onem n'a pas accès au statut
- Par chômeur sans capacité de gain, il faut entendre le chômeur qui est inapte à tout travail en raison d'un handicap physique ou mental grave préexistant et qui, de ce fait, ne peut pas être pris en charge par l'assurance maladie-invalidité, s'il n'y a pas une aggravation de son état de santé.

MERCI

forem: