

# 12 JANVIER 2012. – Décret relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion (M.B. du 23/01/2012, p. 4586)

Session 2011-2012.  
Documents du Parlement wallon, 505 (2011-2012). N<sup>os</sup> 1 à 4.  
Compte rendu intégral, séance plénière du 11 janvier 2012.  
Discussion.  
Vote.

Le Parlement wallon a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit:

## Chapitre I<sup>er</sup> Dispositions introductives

**Article 1<sup>er</sup>.** Le présent décret règle, pour partie, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée à l'article 127, §1<sup>er</sup>, de celle-ci.

Les dispositions relatives à cette matière sont applicables sur le territoire de la région de langue française.

## Chapitre II Définitions

**Art. 2.** Dans le cadre du présent décret, on entend par:

1° l'« accompagnement individualisé »: le processus régional de soutien et de suivi personnalisé du demandeur d'emploi, par un conseiller référent de l'Office, au besoin en coopération avec un ou plusieurs opérateurs, en vue de l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi dans une perspective d'emploi durable et de qualité;

2° le « dispositif de coopération »: le dispositif régional qui définit les principes et les modalités de collaboration entre l'Office et les opérateurs, en articulant et en coordonnant leurs actions afin de contribuer à la mise en œuvre de l'accompagnement individualisé;

3° le « contrat de coopération »: le document contractualisant les relations entre l'Office, dans sa mission d'opérateur d'emploi, et un opérateur, et déclinant sur le plan opérationnel les principes et modalités de collaboration dans le cadre de l'accompagnement individualisé;

4° le « demandeur d'emploi »: la personne physique, visée à l'article 3, qui recherche une activité salariée ou indépendante et qui réside sur le territoire de la région de langue française;

5° l'« Office »: l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi;

6° le « conseiller référent »: le membre du personnel de l'Office assurant le suivi du parcours du demandeur d'emploi, en vue de son insertion professionnelle, et un soutien dans ses actions pour la durée de la prise en charge de ce dernier;

7° l'« opérateur »: la personne physique ou morale, publique ou privée, ayant conclu un contrat de coopération et assurant à l'égard du demandeur d'emploi des prestations qui contribuent, directement ou indirectement, à son insertion professionnelle;

8° le « Gouvernement »: le Gouvernement de la Région wallonne;

9° le « bilan »: le processus formalisé entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi, consistant à déterminer la situation de ce dernier à un moment donné par rapport à la situation du marché de l'emploi, reposant sur un relevé des connaissances, compétences et expériences valorisables sur le marché de l'emploi ainsi que des obstacles à l'insertion professionnelle, en vue de définir le ou les objectifs professionnels à atteindre à travers la mise en œuvre du plan d'actions;

10° le « plan d'actions »: le document évolutif établi sur la base du bilan, signé par le demandeur d'emploi et le conseiller référent, reprenant le ou les objectifs professionnels à atteindre ainsi que les actions y contribuant en vue de l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi, et adapté en fonction des résultats des actions réalisées et des propositions d'ajustement.

## Chapitre III Acteurs de l'accompagnement individualisé et du dispositif de coopération

**Art. 3.** Les demandeurs d'emploi inoccupés, non soumis à l'obligation scolaire et inscrits ou réinscrits à l'Office, bénéficient de l'accompagnement individualisé.

Parmi ces bénéficiaires, le Gouvernement peut déterminer des groupes-cibles prioritaires, après consultation de la Commission des opérateurs visée à l'article 16, et du Comité de gestion de l'Office visé à l'article 11 du décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi. En ce cas, le Gouvernement fixe, pour chaque groupe-cible, la date à partir de laquelle l'inscription ou la réinscription du demandeur d'emploi auprès de l'Office entraîne l'appartenance au groupe-cible concerné.

Les groupes-cibles visés à l'alinéa 2 sont actualisés, au minimum tous les trois ans, après consultation de la Commission des opérateurs et du Comité de gestion.

**Art. 4.** L'Office est chargé du pilotage et de la mise en œuvre de l'accompagnement individualisé. Il assure cette mise en œuvre, notamment par l'intermédiaire des conseillers référents et des opérateurs concernés. Il contribue au dispositif de coopération, par le biais des contrats de coopération conclus avec les opérateurs et sa participation à la Commission visée à l'article 16.

**Art. 5.** Les opérateurs ayant conclu un contrat de coopération avec l'Office coopèrent à la mise en œuvre de l'accompagnement individualisé par le biais de prestations contribuant à la réalisation du ou des objectifs professionnels repris dans le plan d'actions des demandeurs d'emploi et par l'évaluation de l'apport de ces prestations. Ils contribuent également au dispositif de coopération en participant à la Commission visée à l'article 16.

## Chapitre IV

### Mise en œuvre de l'accompagnement individualisé et du dispositif de coopération

#### Section 1<sup>re</sup>

##### Mise en œuvre de l'accompagnement individualisé

**Art. 6.** Au moment de l'inscription ou de la réinscription en tant que demandeur d'emploi, celui-ci est informé par l'Office des modalités du processus de l'accompagnement individualisé ainsi que des droits et obligations qui en découlent. Si le demandeur d'emploi est déjà inscrit, il en est informé au moment du premier entretien en vue de l'établissement du bilan.

**Art. 7.** Le conseiller référent réalise, avec le demandeur d'emploi, un bilan permettant de définir le ou les objectifs professionnels repris dans le plan d'actions.

**Art. 8.** En concertation avec le demandeur d'emploi, le conseiller référent élabore un plan d'actions sur la base du bilan.

Le plan d'actions reprend le ou les objectifs professionnels à atteindre en vue de l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi. Ce plan d'actions détermine au minimum:

1° les actions à entreprendre par le demandeur d'emploi en matière de recherche d'emploi et, le cas échéant, en matière d'orientation, de formation ou de création d'activité ou toute autre démarche susceptible de contribuer à son insertion professionnelle;

2° les délais de réalisation des actions à entreprendre;

3° les engagements de chacun par rapport à la réalisation des actions à entreprendre;

4° l'état d'avancement des actions au fur et à mesure de leur réalisation.

La mise en œuvre du plan d'actions peut s'appuyer sur les prestations internes à l'Office ou sur les prestations d'opérateurs ayant conclu un contrat de coopération. Le conseiller référent peut, le cas échéant, s'appuyer sur les services de structures partenariales de l'Office chargés de l'information et de l'orientation du demandeur d'emploi.

En cas d'interventions simultanées d'opérateurs, le conseiller référent assure la capitalisation des résultats obtenus aux prestations, par ses contacts avec le demandeur d'emploi et les opérateurs concernés.

Le plan est adapté au fur et à mesure des contacts entre le demandeur d'emploi et le conseiller référent, en fonction des résultats des actions réalisées et, le cas échéant, des propositions d'ajustement ainsi qu'en fonction de l'évolution de la situation du demandeur d'emploi. L'intensité et la fréquence des contacts avec le conseiller référent sont déterminées en fonction du degré d'autonomie du demandeur d'emploi.

**Art. 9.** Le Gouvernement fixe les modalités procédurales relatives au processus de l'accompagnement individualisé. La procédure de l'accompagnement individualisé peut être prolongée ou reconduite selon les principes définis par le Gouvernement.

#### Section 2

##### Dispositif de coopération

**Art. 10.** La coopération entre l'Office et les opérateurs règle au minimum:

- 1° l'adhésion aux principes et modalités de l'accompagnement individualisé pris en vertu du présent décret;
- 2° la transparence et la mise en visibilité de l'offre de prestations du ou des opérateurs;
- 3° l'accès aux prestations offertes, dans le respect du cadre légal régissant les missions des opérateurs, en ce compris l'inscription aux accueils ou aux séances d'information organisées par le ou les opérateurs;
- 4° le suivi des actions entreprises par le demandeur d'emploi;
- 5° l'évaluation des résultats des prestations au regard du ou des objectifs professionnels du plan d'actions du demandeur d'emploi;
- 6° la coordination des actions vis-à-vis des entreprises dans une perspective d'intermédiation;
- 7° l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif de coopération et du processus de l'accompagnement individualisé.

**Art. 11.** Les modalités de la coopération visées à l'article 10 ainsi que les engagements visés aux articles 13 et 14 sont déclinés sur le plan opérationnel dans un contrat de coopération établi entre l'Office, dans le cadre de sa mission d'opérateur d'emploi, et les opérateurs. Ce contrat de coopération contient au minimum:

- 1° les parties contractantes;
- 2° le préambule intégrant la charte déontologique et inscrivant le contrat dans le cadre d'action politique et réglementaire de la formation/insertion en Région wallonne ainsi que dans le cadre de l'accompagnement individualisé vers l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi;
- 3° l'objet du contrat portant sur les modalités de coopération entre les parties, déclinées de manière opérationnelle dans le cadre de l'accompagnement individualisé;
- 4° les engagements des parties tels que prévus aux articles 10, 13 et 14, en ce compris leur adhésion à la charte déontologique;
- 5° les engagements des parties sur la déclinaison opérationnelle des principes et des modalités de coopération de manière à préciser:
  - a) la spécificité de l'offre de prestations de l'opérateur, à savoir, au minimum, le type de prestations, les objectifs, les résultats attendus et délivrables, la localisation, la durée et le calendrier et, le cas échéant, le groupe cible concerné;
  - b) les modalités spécifiques de coopération, à savoir, au minimum, la diffusion de l'offre, les modalités d'accueil, le mode de priorisation, l'adressage et la gestion des stagiaires;
- 6° le suivi et l'évaluation de la coopération;
- 7° la promotion et la communication concernant la coopération;
- 8° les dispositions en matière de contestation et de règlement des différends;
- 9° la durée et le mode de résiliation du contrat.

### Section 3 Engagements des acteurs

**Art. 12.** Sans préjudice des obligations liées à l'inscription comme demandeur d'emploi, le demandeur d'emploi doit:

- 1° s'engager dans le processus de l'accompagnement individualisé en participant à l'élaboration du bilan et du plan d'actions et en réalisant les actions reprises dans le plan d'actions en vue d'atteindre le ou les objectifs professionnels, selon les modalités établies dans le plan d'actions en concertation avec le conseiller référent;
- 2° informer le conseiller référent de l'ensemble des éléments permettant d'établir le bilan et de décliner le ou les objectifs professionnels à atteindre à travers le plan d'actions ainsi que de tout élément ayant une incidence sur le contenu, la réalisation ou la clôture du plan d'actions.

**Art. 13.** Sans préjudice des obligations de l'Office décrites aux articles 6 à 8 (*soit, les articles 6, 7 et 8*) et 10 du présent décret, l'Office est tenu de:

- 1° informer le demandeur d'emploi des engagements et obligations relatifs à l'accompagnement individualisé;
- 2° désigner un conseiller référent pour l'accompagnement individualisé du demandeur d'emploi dès le premier entretien en vue de l'établissement du bilan;
- 3° faciliter l'intermédiation entre le demandeur d'emploi et les employeurs;
- 4° mettre en œuvre les contrats de coopération conclus avec les opérateurs et en respecter les obligations;

5° garantir l'accueil, l'information et le conseil au demandeur d'emploi dans la recherche des prestations et des services utiles à la réalisation du ou des objectifs professionnels à atteindre à travers le plan d'actions; en concertation avec le demandeur d'emploi, le conseiller référent oriente celui-ci vers des prestations appropriées selon des modalités définies notamment en matière d'adressage;

6° mettre à la disposition des conseillers référents et des opérateurs les outils technologiques leur permettant d'assurer la capitalisation des informations et le suivi du parcours du demandeur d'emploi;

7° valoriser aux fins d'adaptation et d'évaluation du plan d'actions, les compétences acquises par le demandeur d'emploi et considérer les éventuelles propositions d'actions subséquentes ou concomitantes faites par le ou les opérateurs;

8° fournir au demandeur d'emploi copie du plan d'actions le concernant;

9° évaluer l'atteinte du ou des objectifs professionnels du plan d'actions;

10° clôturer l'accompagnement individualisé;

11° assurer la gestion des plaintes introduites par le demandeur d'emploi à l'égard des engagements de l'Office visés aux 1° à 3°, 5°, 7° à 10°;

12° informer la Commission des opérateurs des difficultés récurrentes rencontrées dans le cadre de l'accompagnement individualisé;

13° promouvoir l'accompagnement individualisé.

**Art. 14.** Sans préjudice des obligations de l'opérateur décrites à l'article 10, l'opérateur qui a conclu un contrat de coopération est tenu de:

1° mettre en œuvre les contrats de coopération conclus avec l'Office et en respecter les obligations;

2° communiquer à l'Office son offre de prestations et en garantir la visibilité;

3° diffuser les modalités d'accueil et celles concernant les séances d'informations relatives à ses prestations, favoriser l'accessibilité de son offre de prestations aux demandeurs d'emploi référés par le conseiller référent et garantir, directement ou indirectement, l'accueil, l'information et le conseil aux demandeurs d'emploi dans la recherche des prestations et des services utiles à la réalisation du ou des objectifs professionnels repris dans le plan d'actions;

4° accueillir le demandeur d'emploi orienté par le conseiller référent et analyser la candidature par rapport à la prestation, au regard du plan d'actions;

5° informer le demandeur d'emploi et son conseiller référent du résultat de l'analyse de la candidature par rapport à la prestation et à l'adéquation de la prestation au regard du plan d'actions;

6° soutenir et suivre le demandeur d'emploi pendant la réalisation de la prestation convenue ainsi qu'informer le conseiller-référent de tout évènement susceptible d'avoir une incidence sur la réalisation de l'action en cours et, le cas échéant, lui proposer des ajustements;

7° évaluer, en concertation avec le demandeur d'emploi, l'apport de la prestation au regard du ou des objectifs professionnels et s'assurer de la communication de ces résultats au conseiller référent;

8° assurer la gestion des plaintes introduites par le demandeur d'emploi à l'égard des engagements de l'opérateur visés aux 2° à 7°;

9° informer la Commission des opérateurs des difficultés récurrentes rencontrées dans le cadre de l'accompagnement individualisé.

#### Section 4

#### Implication des entreprises dans l'accompagnement individualisé

**Art. 15.** Les entreprises sont impliquées dans l'accompagnement individualisé, notamment par le biais des conventions sectorielles conclues avec le Gouvernement, et plus particulièrement au travers des engagements suivants:

1° la mise en visibilité des offres d'emploi du secteur par l'intermédiaire de l'Office;

2° l'information sur les métiers et leurs évolutions;

3° le développement de places de stage et d'apprentissage en entreprise;

4° le soutien à l'insertion professionnelle, dont le soutien à la mise en œuvre de dispositifs d'aide à l'embauche;

5° l'investissement dans la formation des demandeurs d'emploi en vue de leur insertion professionnelle.

Au moment de l'évaluation annuelle de la mise en œuvre des conventions sectorielles, l'instance de pilotage des conventions sectorielles informe la Commission des opérateurs de l'implication des entreprises dans l'accompagnement individualisé à travers l'analyse des points visés à l'alinéa 1<sup>er</sup>.

## **Chapitre V Commission des opérateurs**

**Art. 16.** §1<sup>er</sup>. L'Office et les opérateurs coopèrent et garantissent le dialogue et les échanges entre eux au sein d'une Commission instituée auprès de l'Office, dénommée, au sens du présent décret, Commission des opérateurs.

§2. Dans le cadre de sa mission relative à l'accompagnement individualisé, cette Commission doit soutenir la mise en œuvre du dispositif de coopération, pour ce qui concerne les relations entre l'Office et les opérateurs, notamment par:

1° l'élaboration, la diffusion et la mise en œuvre d'une charte déontologique du dispositif de coopération et du modèle des contrats de coopération;

2° la prise en compte de l'évaluation des contrats de coopération en vue d'optimiser le fonctionnement du dispositif;

3° la prise en compte des informations visées à l'article 15, alinéa 2, transmises par l'instance de pilotage des conventions sectorielles en vue de veiller à l'implication des entreprises;

4° la médiation et l'arbitrage des différends entre l'Office et un opérateur pour autant que cette fonction ait été prévue dans le contrat de coopération conclu entre eux.

§3. La Commission des opérateurs peut émettre des propositions ou des recommandations au Gouvernement sur la mise en œuvre du dispositif de coopération en vue d'en améliorer le fonctionnement et sur le processus de l'accompagnement individualisé à l'égard de certains bénéficiaires, en ce compris les groupes-cibles visés à l'article 3, alinéa 2.

§4. La Commission des opérateurs organise les principes du dialogue et des échanges entre l'Office et les opérateurs au niveau local. À ce titre et en fonction de l'organisation des Directions régionales de l'Office, des représentants sous-régionaux sont invités à participer aux réunions ayant trait aux missions de la Commission visées aux §§2 à 3 lorsque des aspects sous-régionaux les concernent directement. Les modalités liées à l'organisation de ces réunions sont établies dans le règlement d'ordre intérieur de la Commission.

§5. Des séances de travail peuvent être organisées conjointement entre la Commission et le Comité de gestion de l'Office.

## **Chapitre VI Évaluation du dispositif**

**Art. 17.** Le Gouvernement procède à l'évaluation globale du dispositif tous les trois ans, en se basant notamment sur les informations fournies par le Comité de gestion de l'Office et par la Commission des opérateurs qui y intègre les informations visées à l'article 15, alinéa 2. Cette évaluation est transmise au Parlement et communiquée au Conseil économique et social de la Wallonie.

## **Chapitre VII Dispositions transitoires et finales**

### **Section 1<sup>re</sup> Dispositions abrogatoires**

**Art. 18.** Le décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle est abrogé, sous réserve des articles 20 et 21 du présent décret.

**Art. 19.** Le Gouvernement est habilité, si ceci s'avère nécessaire à l'exécution, à la mise en œuvre ou à la cohérence du présent décret, à remplacer dans les dispositions décrétales ou réglementaires en vigueur:

1° les mots du « décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle » par la référence au présent décret;

2° les mots « convention de partenariat » par les mots « contrat de coopération »;

3° les mots « Commission consultative régionale du décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au dispositif d'insertion socioprofessionnelle » par la référence à la Commission visée à l'article 16 du présent décret;

4° les mots « contrat crédit insertion » par les mots « plan d'actions ».

Le Gouvernement est, en outre, habilité à abroger les références aux mots visés à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> à 4<sup>o</sup>, dans les dispositions décrétales ou réglementaires en vigueur, si cela s'avère nécessaire à l'exécution, à la mise en œuvre ou à la cohérence du présent décret.

## **Section 2** **Dispositions transitoires**

**Art. 20.** À titre transitoire, la Commission consultative régionale du dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle visée par le décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle continue à exercer ses missions jusqu'à l'installation de la Commission visée à l'article 16, cette installation mettant fin à l'application de la présente disposition.

**Art. 21.** À titre transitoire, les Commissions consultatives sous-régionales du dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle visées par le décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle continuent à exercer leurs missions jusqu'à la date fixée par le Gouvernement, ceci mettant fin à l'application de la présente disposition.

## **Section 3** **Disposition finale**

**Art. 22.** Le présent décret entre en vigueur à une date fixée par le Gouvernement.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au *Moniteur belge*.  
Namur, le 12 janvier 2012.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre du Développement durable et de la Fonction publique,

J.-M. NOLLET

Le Ministre du budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports,

A. ANTOINE

Le Ministre de l'Économie, des P.M.E., du Commerce extérieur  
et des Technologies nouvelles,

J.-C. MARCOURT

Le Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville,

P. FURLAN

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances,

Mme E. TILLIEUX

Le Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité,

Ph. HENRY

Le Ministre des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité, de la Nature,  
de la Forêt et du Patrimoine,

C. DI ANTONIO