

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

17 février 2023

L'e-conseil se renforce au Forem pour aider les personnes à décrocher un emploi

Le Forem a récemment lancé son nouvel accompagnement des chercheurs d'emploi. Pour le rendre opérationnel, le Forem a développé des outils digitaux ainsi que quatre nouvelles prises en charge des demandeurs d'emploi, dont l'e-conseil qui vise à accompagner le public à distance. Afin d'amplifier ce mode d'accompagnement, les équipes viennent d'être renforcées et le seront encore d'ici à la fin du premier semestre. 25 e-conseillers viendront en effet compléter les équipes en place.

Initiée par la Vice-Présidente et Ministre wallonne de l'Emploi, Christie Morreale, la réforme de l'accompagnement vise à accompagner tous les demandeurs d'emploi afin de leur permettre de s'insérer rapidement sur le marché du travail. Ce nouvel accompagnement repose sur un parcours personnalisé, d'orientation, de coaching, de conseils des chercheurs d'emploi et de matching entre candidats et employeurs.

Chaque demandeur d'emploi se voit attribuer un type d'accompagnement en fonction de son profil et de ses besoins via une méthode d'affectation qui combine l'intelligence artificielle et l'expertise des conseillers. Le Forem adopte donc une approche dite « phygitale ». Le nouvel accompagnement prévoit, dès l'inscription, quatre prises en charge pour les demandeurs d'emploi :

- L'**accompagnement digital** pour les demandeurs d'emploi proches de l'emploi avec une autonomie numérique suffisante.
- L'**e-conseil** qui combine l'utilisation des services en ligne du Forem par le demandeur d'emploi avec des interactions humaines à distance avec un conseiller.
- L'**accompagnement sectoriel**, une prise en charge par un conseiller sectoriel de référence dans un secteur d'activités précis et qui s'appuie sur des interactions en présentiel.
- L'**accompagnement socio-professionnel**, une prise en charge soutenue avec des interactions principalement en vis-à-vis par un conseiller attitré avec des contacts plus réguliers.

84 % des demandeurs d'emploi recommandent l'e-conseil

Fondée sur les nouvelles technologies, cette approche permet aux demandeurs d'emploi de s'appuyer sur l'expertise d'un conseiller tout en s'affranchissant des contraintes de lieu. Dans cet accompagnement à distance, les conseillers travaillent en pool afin de garder un maximum de flexibilité pour les demandeurs d'emploi. Au minimum, quatre rendez-vous sont prévus dans ce type d'accompagnement. Le premier a pour objectif de réaliser un bilan de la situation du demandeur



d'emploi et, sur cette base, d'établir un plan d'action. Les entretiens suivants ont notamment pour but de veiller à sa bonne mise en œuvre.

Une première enquête vient d'être réalisée auprès de plus de 3.000 demandeurs d'emploi qui ont été accompagnés par des e-conseillers. Les résultats sont très positifs puisqu'il ressort de cette enquête que le taux de satisfaction global atteint 74% et que 84 % des demandeurs d'emploi interrogés recommanderaient l'e-conseil.

Ce nouveau type de prise en charge continue de se développer dans le cadre de la réforme portée par le Gouvernement de Wallonie. 25 e-conseillers viendront renforcer les équipes actuelles et seront opérationnels pour accompagner les demandeurs d'emploi wallons.

Personnes de contact

- Stéphanie Wilmet, Porte-parole de la Ministre Morreale : 0479/44.25.36
- Thierry Ney, Porte-parole du Forem : 0491/72.46.16