

# Linterfedé CISP

## Rapport moral 2018



UNION EUROPÉENNE  
Fonds social européen  
LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LA WALLONIE  
INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR.



Wallonie

# TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| 2018, une année de changements  | 3  |
| Les dossiers phares de 2018   |    |
| MISSION 1 : Coordonner et soutenir le développement pédagogique des centres et la gestion administrative des centres  | 5  |
| 1.1. Soutien aux opérateurs CISP  |    |
| 1.2. Reconnaissance et valorisation de la formation des stagiaires.   |    |
| 1.3. Soutenir la cohérence sectorielle et apporter un soutien pédagogique aux centres   |    |
| MISSION 2 : Représenter le secteur  | 8  |
| 2.1. Représenter le secteur au niveau des instances régionales compétentes en matière de formation<br>Le cabinet du ministre et administration de la formation professionnelle<br>La commission d'agrément CISP<br>Le Forem<br>La commission des opérateurs de l'accompagnement individualisé |    |
| 2.2. Représenter le secteur au niveau des instances communautaires compétentes en matière de formation  |    |
| MISSION 3 : Renforcer la coopération des centres au niveau sous régional  | 18 |
| Cadre de l'action des plateformes CISP  |    |
| Actions des plateformes CISP en 2017  |    |
| Action en IBEFE   |    |
| MISSION 4 : Affecter du personnel dans le cadre du dispositif CEFO  | 21 |
| MISSION 5 : Coordonner l'offre et les besoins de formation du personnel des centres et du personnel affecté dans le cadre du dispositif CEFO  | 24 |
| Coordonner l'offre et les besoins de formation du personnel des centres et des équipes des fédérations et de l'Interfédé et des équipes des fédérations et de l'Interfédé   |    |
| MISSION 6 : Analyser l'évolution de l'offre de formation des centres et du public concerné  | 30 |
| Analyses relatives aux stagiaires des CISP  |    |
| Analyses relatives aux travailleurs des CISP  |    |
| Contribution au rapport analytique et prospectif 2018 des IBEFE   |    |
| Recherche-action sur l'évaluation de l'impact social  |    |
| MISSION 7 : Participer à l'élaboration de référentiels de formation (SFMQ)  | 32 |
| MISSION 8 : Coordonner et soutenir l'élaboration de référentiels (non SFMQ) et la conception des outils méthodologiques ou pédagogiques   | 33 |
| MISSIONS TRANSVERSALES  |    |
| 1. Communication interne et externe de l'Interfédé et du secteur CISP   | 34 |
| 2. Représenter le secteur dans les instances de concertation sociale  | 38 |
| Le personnel de l'Interfédé   | 40 |
| L'assemblée générale et le conseil d'administration   | 41 |
| Les représentant(e)s des plateformes CISP et des Bassins EFE  | 42 |
| Les dossiers clés de 2019 : perspectives  | 43 |



## Les dossiers phares de 2018

- > **L**a Charte sectorielle des CISP nouvelle mouture
- > **L**e lancement du Mémorandum 2019 du secteur CISP
- > **L**es prémices d'un guide des dépenses éligibles
- > **L**a révision de l'arrêté CISP
- > **L**e nouveau contrat de coopération et le RGPD
- > **L**a refonte de la réforme APE et ses décrets connexes
- > **L'**avenir du dispositif CEFO
- > **N**otre nouveau site internet
- > **N**ouvelle offre de formation à destination des travailleurs du secteur des CISP suite à l'étude « Orchis »
- > **P**artenariats autour de la formation des travailleurs : projet pilote avec FormaForm autour de l'orientation, participation à la conférence de consensus
- > **R**econnaissance et validation des compétences

## 2018, une année de changements

### L'année 2018 est une année de changements

**et de bouleversements.** Changement au niveau de l'équipe de l'Interfédé suite au départ de son secrétaire général. Après 10 ans d'un engagement sans relâche au service du secteur, il est parti vers d'autres aventures. La relève est un beau challenge où chaque jour est un vrai défi. Changement aussi parce que la nouvelle donne politique a conduit le secteur à de nouvelles stratégies de négociations. Bouleversements et rebondissements suite aux multiples négociations que nous avons menées sur des dossiers aux enjeux oh combien essentiels pour l'avenir du secteur CISP.

L'équipe, le conseil d'administration, les fédérations, les CISP et leurs représentants se sont investis sans jamais faiblir face aux politiques offensives pilotées à l'encontre de notre secteur et de l'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi les plus démunis mais pourtant outillés de compétences multiples.

Citons cette volonté de contrôle à tout crin des opérateurs de formation et d'insertion par l'application d'un guide des dépenses éligibles qui réfute la liberté associative et l'autonomie de gestion des structures. Ou encore la révision de notre arrêté CISP pour renforcer ce contrôle financier mais aussi la performance aux résultats en niant notre mission sociale et citoyenne auprès des publics que nous accueillons et accompagnons tout au long de leur parcours chez nous. Et que dire de cette réforme APE qui voulait à terme réduire les CISP à des sous-traitants du Forem et transférer une partie de nos moyens vers le secteur privé marchand. Les discussions autour du contrat de coopération avec le Forem n'ont pas été plus faciles à piloter, atterrissant dans une impasse en fin d'année. L'amorce des discussions autour du dossier unique du demandeur d'emploi a aussi montré la position diamétralement opposée entre la vision du Ministre de l'Emploi et de la Formation et celle de notre secteur.

Enfin, le dispositif multipartenarial CEFO a été malmené suite aux nouvelles orientations et injonctions qui lui ont été assignées.

Jamais, nous n'avons eu l'occasion d'être dans une relation constructive, porteuse de projets nouveaux. Peu d'espace a été réservé à la réflexion face à une politique qui veut tout chambouler à un rythme effréné.

Heureusement, sur le terrain, le secteur a poursuivi avec qualité et professionnalisme son action d'accompagnement et de formation des stagiaires. Cela représente un peu moins de 16.000 stagiaires pour plus de 6 millions d'heures de formation. Ce n'est pas rien ! Le programme de formation de l'Interfédé a été repensé et réarticulé pour être au plus proche des besoins des travailleurs du secteur. Des perspectives en termes de certification ou de validation de compétences se dessinent progressivement, ce qui est ambitieux pour le secteur.

Soulignons que l'année 2018 se clôture sur de fortes inquiétudes, questionnements et une vraie insécurisation sur le futur des CISP et des demandeurs d'emploi fragilisés. 2019 s'annonce tout aussi peu rassurante, tant les dossiers « chauds » sont toujours d'actualité. L'année sera tout aussi chargée, nous le savons. Avec le soutien de nos partenaires, nous continuerons à plaider pour l'émancipation et l'inclusion sociale et professionnelle des publics fragilisés. 2019 est aussi une année électorale et à cette occasion, l'Interfédé commentera son mémorandum et ses revendications.

**En conclusion,** nous plaidons pour plus de sérénité dans les débats et négociations avec le nouveau Gouvernement wallon en vue d'aboutir à des réformes concertées qui renforceront l'action associative et celle des CISP en particulier.

**Anne-Hélène Lulling,  
Secrétaire générale**

# MISSION 1 : Coordonner et soutenir le développement pédagogique et la gestion administrative des centres

## 1.1. Soutien aux opérateurs CISP

*L'Interfédé en étroite collaboration avec les cinq fédérations qui la composent<sup>1</sup>, accompagne l'ensemble des centres d'insertion socioprofessionnelle dans la réalisation de leurs actions, qu'elles soient sociopédagogiques, administratives, juridiques ou techniques.*

En 2018, nous avons retravaillé la **charte du secteur** pour qu'elle soit plus lisible. Elle a donc fait l'objet de plusieurs réunions de travail et a été simplifiée par rapport à sa version antérieure dans la volonté de souligner et mieux mettre en évidence les principes fondateurs du secteur et les valeurs qu'il promeut et défend. La charte est l'outil de référence qui guide le secteur dans ses orientations et missions afin de favoriser, par une approche intégrée, l'insertion socioprofessionnelle des stagiaires en formation.

Elle est disponible sur le site internet de l'Interfédé à l'adresse : <http://www.interfedede.be/charte/>

L'Interfédé a également été à l'initiative de la **rédaction de nombreux mails, notes ou analyses** sur les divers sujets qui ont traversé l'année 2018 en vue de faciliter leur appropriation par les fédérations et les opérateurs. Des **groupes de travail avec les représentants des fédérations** ont aussi été organisés. Ainsi, le GT « Politique » s'est réuni à quatre reprises sur l'année pour traiter de sujets concernant la réforme APE, le nouvel AGW CISP, le Mémoire sectoriel 2019, le guide des dépenses éligibles. Pour traiter de cette dernière problématique, un GT spécifique a été mis en place et s'est élargi à d'autres opérateurs également concernés par ce nouveau guide en vue d'effectuer une analyse commune et de construire ensemble des propositions.

L'Interfédé assure aussi un **travail de veille et de recherche documentaire**.

Le développement du **nouveau site internet** de l'Interfédé (voir mission transversale page 36) a constitué un outil fondamental de soutien des CISP par la diffusion de diverses informations relevant tant de l'actualité pédagogique que politique ou patronale.

Les **fédérations**, quant à elles, constituent les relais auprès des 157 opérateurs CISP agréés en 2018 et les accompagnent, au travers d'une relation de travail de proximité, dans la réalisation de leurs actions et projets. Pour réaliser ce soutien aux CISP, les fédérations mettent en œuvre diverses modalités :

- > l'organisation de réunions et groupes de travail sur des thèmes variés tels que la gestion des stagiaires, l'implémentation de nouvelles législations, les problématiques pédagogiques, etc. ;
- > le partage d'outils et de pratiques ;
- > la diffusion d'une newsletter au gré de l'actualité politique, pédagogique ou juridique ;
- > l'organisation d'événements suscitant réflexions ou questionnements sur des thématiques opérationnelles ou stratégiques liées au secteur ;

<sup>1</sup> **ACFI**, Action Coordonnée de Formation et d'Insertion socioprofessionnelle ; **AID**, Action Intégrée de Développement ; **ALEAP**, Association libre d'Entreprises d'Apprentissage Professionnel ; **CAIPS**, Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale ; **Lire et Écrire** en Wallonie.

- > un appui au quotidien pour répondre aux nombreuses interpellations des centres : conseil, information, accompagnement ;
- > des visites sur le terrain pour un accompagnement individualisé et spécifique ;
- > la rédaction de notes circonstanciées sur tout sujet relatif à l'activité des CISP ;
- > la mise en place de formations et d'animations ;
- > l'opérationnalisation de projets particuliers ;
- > etc.

À noter que les fédérations collaborent activement aux missions qu'elles ont confiées à l'Interfédé et partagent et/ou mutualisent avec elle leurs initiatives ou projets. L'expérience et l'expertise de chacun sont ainsi mises au service des demandeurs d'emploi fragilisés et des travailleurs du secteur.

## 1.2. Reconnaissance et valorisation de la formation des stagiaires

*Au cours de leur formation en CISP, les stagiaires développent de nombreuses compétences. Celles-ci sont identifiées dans une attestation de fin de formation. Néanmoins, les CISP ne sont pas habilités à délivrer une certification officielle reconnue par une autorité publique. Ce qui peut être un frein à la poursuite d'une formation pour les stagiaires, voire même pour leur engagement dans l'emploi. C'est pourquoi un certain nombre de CISP sont engagés depuis longtemps dans des partenariats, principalement avec des écoles de promotion sociale ou des centres de validation des compétences. Toutefois, il existe encore trop peu de titres de compétences ou de profils de certification développés pour des qualifications ayant un faible niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité dans la tâche à réaliser (certifications positionnées au niveau 2 voire 3 du Cadre francophone des certifications). Or, ce sont des certifications ciblées par les centres CISP compte tenu de leur public.*

### Les enjeux

- > Soutenir et renforcer les dispositifs de validation des compétences/reconnaissance des acquis dans les centres CISP à travers l'information, le partage d'expériences, le soutien aux initiatives spécifiques...
- > Être partie prenante aux réflexions/décisions concernant le développement des dispositifs de reconnaissance/validation des compétences.
- > Soutenir le développement de parcours de formation à partir de certifications de faible niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité.

### La validation des compétences en 2018

- > Transmission du rapport sur le projet pilote « validation par dossier » au Consortium de validation des compétences (CVDC).
- > Organisation d'une formation comprenant des visites de centres de validation agréés.
- > Rencontre entre des CISP (filiale Construction) et le CVDC en vue d'améliorer l'accès des stagiaires CISP aux centres de compétences proposant des titres dans le secteur de la construction.
- > Informations régulières de l'actualité du CVDC dans les Actus de la formation.
- > Dans le cadre de la révision de l'accord de coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des compétences, sollicitation avec la FÉBISP des ministres concernés pour être membre du Comité directeur du CVDC. La réponse étant négative, nous avons fait une demande pour être invité permanent comme expert à ce même Comité directeur.

- > Rencontres avec la FÉBISP du directeur du Consortium de la validation des compétences pour faire le point sur l'actualité des secteurs ISP et du CVDC.

### La reconnaissance des acquis de formation en 2018

Le service public de Wallonie a introduit un projet en partenariat avec l'Interfédé dans le cadre du programme d'appui aux réformes structurelles de la Commission européenne en vue de soutenir le secteur de l'insertion socioprofessionnelle en Wallonie dans sa réflexion sur les systèmes d'évaluation des compétences adaptés au public des centres CISP.

## 1.3. Soutenir la cohérence sectorielle et apporter un soutien pédagogique aux centres

*Bien que les centres CISP soient des structures autonomes et disposent également d'une autonomie pédagogique, ils développent leurs activités en référence à un même cadre décretaal. Des enjeux communs les traversent : le programme individuel de formation (PIF), le suivi post-formation. Certains enjeux sont partagés à travers les instances bassins comme la question de l'orientation ou des savoirs de base.*

### Les groupes d'échanges de pratiques (GEP)

Le soutien pédagogique aux centres se mènent notamment à travers des groupes de travail formation que nous avons rebaptisés « groupes d'échanges de pratiques » (GEP) suite à l'étude menée sur les besoins en compétences et en formation des travailleurs des CISP. Si le nom change, les actions restent quant à elles dans la lignée des années précédentes.

Des GEP ont ainsi été constitués autour des problématiques telles que :

- > Présentation des réflexions et recommandations émises lors du groupe de travail formation consacrée à l'« **après-formation** » aux instances pédagogiques.
- > Organisation de la 3<sup>ème</sup> édition des **Mijotés du secteur** (échanges de pratiques entre formateurs Horeca) qui a réuni 7 centres CISP actifs dans cette filière.
- > Poursuite des travaux du GEP **Orientation**.
- > Tentative pour lancer un GEP autour des **formations de base**. Celui-ci n'a pas abouti vu la diversité des pratiques et des besoins dans cette catégorie de filière.

### Autres actions

- > Projet pilote « Partage de pratiques en Orientation socioprofessionnelle » en partenariat avec FormaForm.
- > Dans le cadre d'un Groupe d'échange de pratiques pour la filière construction, l'Interfédé a identifié différents éléments relatifs aux besoins potentiels des stagiaires vis-à-vis de la validation des compétences. Un questionnaire a été soumis aux 42 CISP qui proposent des formations en lien avec le secteur de la construction. 28.5 % d'entre eux ont répondu.
- > L'Interfédé a été sollicitée pour appuyer la réflexion menée actuellement dans l'IBEFE de Mons sur les savoirs de base.

## MISSION 2 : Représenter le secteur

*L'Interfédé constitue un outil au service du secteur, le représente dans toute sa diversité, et développe des partenariats pour optimiser l'action des centres en faveur des publics éloignés de l'emploi. Elle est une interface entre les Fédérations et leur environnement institutionnel, socio-économique, culturel et politique. Elle est la « parole du secteur » qui se construit sur base de la diversité des sensibilités, des courants et réalités qui traversent le secteur.*

### 2.1. Représenter le secteur au niveau des instances régionales compétentes en matière de formation

#### Cabinet du ministre et administration de la formation professionnelle

Dans le cadre du nouveau décret CISP mis en application au 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'Interfédé a été désignée comme l'organisme qui coordonne le secteur des CISP. Cette mission lui a été confiée pour une période de 6 ans, soit jusqu'en 2022. Elle se décline en huit missions allant de l'accompagnement des centres à la coordination de l'offre et des besoins de formation des travailleurs du secteur, en passant par le développement des collaborations sous-régionales, la représentation du secteur, la réalisation d'analyse et d'études ou encore par la participation au dispositif Carrefour Emploi-Formation-Orientation.

Depuis juillet 2017, un nouveau Gouvernement wallon s'est mis en place et a impulsé de nouvelles politiques dont certaines ont fondamentalement modifié la donne pour notre secteur. Celui-ci a été soumis à des changements profonds qui ont bousculé et bouleversé son cadre d'actions. Ainsi, le Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle a entrepris, à un rythme accéléré, trois chantiers majeurs qui ont impacté directement la vie des CISP (AGW CISP, AGW dépenses éligibles, réforme APE). Force est de constater que le dialogue avec notre ministre de tutelle et les représentants de son cabinet fut très compliqué au cours de l'année 2018. Même si plusieurs réunions se sont succédées au cours de l'année, ce dialogue ne s'inscrivait pas dans la concertation au sens de la recherche d'une réponse commune aux problématiques soulevées.

L'Interfédé a relayé sans relâche les critiques et propositions du secteur à l'égard des deux avant-projets d'arrêtés CISP et dépenses éligibles. Cependant, sans guère de succès. Le secteur s'est senti malmené, non respecté, regrettant le manque d'intérêt et de préoccupation du Ministre pour le public fort éloigné de l'emploi. Les négociations se sont faites dans un climat de tensions perpétuelles. Regrettons que cet état de fait n'a permis à aucun moment d'être constructifs sur des projets concrets.

#### La révision de l'arrêté CISP

Le projet de modification de l'arrêté CISP par le Gouvernement wallon a notamment pour but une mise en conformité avec le décret CISP du 10/03/2013 quant à la question du contrôle financier. Le projet vise aussi à modifier d'autres éléments alors que le décret CISP n'est d'application que depuis 18 mois et n'a fait l'objet d'aucune évaluation.

L'avant-projet d'arrêté a été soumis en 1<sup>ère</sup> lecture au Gouvernement wallon du 16/11/2018. L'Interfédé a été sollicitée pour remettre un avis qu'elle a transmis au Ministre de la Formation en date du 18 décembre.

Les principales propositions de modifications soumises par le Ministre portent sur :

- > le transfert du contrôle financier auprès de l'inspection, en lieu et place du Forem ;
- > la suppression du caractère forfaitaire de la subvention CISP ;
- > l'interdiction de réaliser des heures stagiaires supplémentaires par le biais d'un financement APE ;
- > des heures assimilées davantage cadrées et contraintes ;



- > l'organisation de stages d'acculturation davantage cadrés et limités ;
- > l'imposition d'un taux d'encadrement ;
- > l'obligation de résultat en termes d'insertion dans l'emploi ou dans une formation qualifiante.

L'avis rédigé par l'Interfédé sur cet avant-projet d'arrêté est très critique sur ces changements qui plus est non concertés avec le secteur. Seule une réunion d'information menée tambours battant a eu lieu fin juin 2018.

Nos réserves se sont centrées principalement sur le climat de suspicion derrière ce projet d'arrêté, la surcharge administrative qu'il va représenter pour les CISP, la réduction de la finalité des CISP à la seule insertion à l'emploi, l'entrave à l'autonomie pédagogique des centres et la fragilisation financière des opérateurs.

Le secteur a par contre demandé une véritable concertation autour de cette révision de l'arrêté et l'instauration d'une période de transition avant l'entrée en vigueur pour permettre un délai d'adaptation aux nouvelles mesures si la réforme venait à aboutir. Il a aussi réclamé de ne pas alourdir excessivement la charge administrative imposée aux centres en vue de répondre aux demandes de l'Administration et de l'Inspection sociale. Il a également insisté pour réexaminer les dispositions concernant les heures assimilées et pour retirer un contrôle quasi exclusif des résultats des centres en termes d'insertion professionnelle et de tenir compte du fait que les centres poursuivent, selon le décret et compte tenu de leur public, d'autres objectifs que la seule insertion à l'emploi.

Tout ce travail a nécessité une interaction rapprochée avec les fédérations et les centres, la rédaction de notes de synthèse ou de positionnement, plusieurs réunions de travail à différents niveaux et un lobby auprès de partenaires.

### La mise en œuvre d'un guide des dépenses éligibles

Depuis déjà quelques années, l'inspection sociale travaille sur un projet de guide des dépenses éligibles (GDE). Celui-ci n'avait pas pu aboutir sous la législature précédente mais le nouveau cabinet du Ministre de la Formation y a prêté, quant à lui, une oreille plus qu'attentive puisqu'il a soutenu ce projet de guide dans sa version originale malgré les contre-avis unanimes de toute part.

Le guide des dépenses éligibles affiche pour objectif d'harmoniser et de simplifier les pratiques en termes de contrôle de l'usage des subventions octroyées par la Wallonie. Il veut donner ainsi un cadre juridique clair et identique aux opérateurs concernés. Toutefois, nombre d'éléments repris dans la version initiale du guide signent non seulement l'arrêt de mort des CISP mais représentent une atteinte à la liberté associative et à l'autonomie des organes de gestion.

Dès l'entame de 2018, l'Interfédé s'est emparée de la question du guide des dépenses éligibles et non éligibles ! Ainsi, l'Interfédé a écrit à l'inspectrice générale de la DGO6 pour lui faire part de ses très fortes inquiétudes à l'égard du guide ; elle a rencontré peu de temps après l'administration pour lui présenter les nombreuses dérives du projet et l'impact négatif de celui-ci sur la survie des opérateurs. Rien n'a pu néanmoins ébranler la volonté de l'administration et de son inspection de maintenir la quasi-totalité des dispositions reprises dans le guide, défendant leur bien-fondé.

Un groupe de travail s'est organisé au sein de l'Interfédé et s'est transformé en plateforme « GDE » réunissant divers acteurs concernés par l'opérationnalisation du guide. Cette plateforme s'est réunie à plusieurs reprises pour échanger et travailler ensemble des propositions constructives à soumettre au Ministre de la Formation. Trois courriers argumentés ont été envoyés à son intention, avec copie à l'Administration. A chaque fois, ce fut une fin de non-recevoir.

L'Interfédé a en outre été sollicitée pour participer un groupe de travail au sein de l'Unipso pour leur présenter le guide et alimenter leur réflexion.

L'Interfédé a par ailleurs été invitée à participer à deux auditions au sein de la commission économie-emploi-formation du CESE Wallonie pour échanger sur les mesures reprises dans le guide, depuis

traduit dans un avant-projet d'arrêté. Fait rare, le CESE Wallonie a remis un avis unanime au sein des partenaires sociaux, très critique sur l'avant-projet.

L'Interfédéré a également fait entendre ses contestations auprès de ses partenaires. Elle a réagi aux propos du Ministre P-Y Jeholet en Commission parlementaire Emploi Formation du 18 décembre 2018. Les interpellations du secteur portent en priorité sur l'interdiction de réaliser des bénéficiaires et de constituer des fonds propres, la limitation excessive des charges salariales, la fixation de quota d'encadrement, l'insécurité juridique, la complexification administrative, l'incohérence face au droit fiscal et comptable, le frein à l'innovation sociale, l'inégalité de traitement entre associations.

L'Interfédéré a remis le 6 décembre un avis commun avec l'InterMire et les SAACES, au Ministre de la Formation, à la demande du Gouvernement wallon.

**Au final, fin 2018**, la position de l'Interfédéré peut se résumer en ces termes : demande d'une véritable concertation, basée sur une relation de confiance ; recherche du bon sens dans la détermination des dépenses éligibles et non éligibles ; mise en place d'une période de transition avant l'application des dispositions du guide.

Soulignons enfin, qu'au niveau local, les centres se sont également mobilisés pour agir vis-à-vis du guide des dépenses éligibles.

## La refonte de la réforme APE

Le changement de Gouvernement en juillet 2017 avait mis fin brutalement aux discussions en cours sur la réforme APE telle que visée par la Ministre Tillieux. Le Ministre de l'Emploi, P-Y. Jeholet, s'est emparé du dossier et a voulu construire sa propre réforme, en repartant de zéro<sup>2</sup>. À noter d'emblée que la concertation n'a pas occupé beaucoup de place dans l'élaboration de ce projet de réforme. Pourtant l'enjeu était essentiel puisque les APE financent des milliers d'emplois dans le secteur non marchand.

Cette réforme APE qui consacre le transfert des moyens financiers vers les ministres de tutelle, a occupé une part importante des discussions et analyses courant de l'année 2018. Les centres et les fédérations ont pu relayer auprès de l'Interfédéré leurs inquiétudes et craintes à l'égard de cette réforme qui allait directement impacter leur financement et l'avenir de leurs activités pour partie. À son tour, en partenariat avec d'autres secteurs, l'Interfédéré a contribué à l'analyse approfondie de l'application des éléments de la réforme APE. Ainsi, l'Interfédéré est membre du GT « Emploi Formation » piloté par l'Unipso, qui s'est réuni à 8 reprises pour traiter du dossier APE. Le groupe de travail a élaboré les projets de positions qui ont été soumis au Conseil d'administration de l'Unipso. Un avant-projet de décret a été adopté en première lecture par le Gouvernement wallon fin mars 2018 et a soulevé de fortes inquiétudes quant à l'absence de neutralité budgétaire du système proposé.

Dans la foulée de la réforme APE, un projet de **décret « Insertion »** à l'initiative du Ministre de l'Emploi a été développé dans le cadre des décrets dits « de réception ». Il a été adopté en 1<sup>ère</sup> lecture par le Gouvernement wallon fin novembre 2018. Or, malgré plusieurs rencontres et contacts avec le cabinet du ministre Jeholet courant des mois de novembre et décembre, le secteur n'a jamais été informé de cet avant-projet de décret alors qu'il proposait des changements majeurs pour l'action des CISP à l'horizon 2021-2023. Rappelons en effet que certains CISP disposent encore de moyens APE dans la mesure où ils ont développé des actions complémentaires à l'activité CISP agréée.

Le décret « Insertion » règle le transfert budgétaire pour la compétence Emploi. Les CISP, les fédérations et l'Interfédéré ont reçu de l'Administration un courrier leur indiquant, à titre informatif, la compétence fonctionnelle vers laquelle leurs APE seront transférés dans le cadre de la réforme APE en cours. Pour tous, l'emploi a été identifié comme politique fonctionnelle alors que les projets auxquels sont liés les APE (dits résiduels pour les CISP) relèvent soit de la formation – professionnelle –, soit d'une autre politique comme l'éducation permanente. L'Interfédéré a contesté cette affectation auprès

<sup>2</sup> Nous savons désormais que ce projet de réforme a été abandonné en 2019 ainsi que ses décrets de réception après la perte de majorité de la coalition MR-CdH au Parlement wallon.

de la DGO6 et a interpellé le Ministre Jeholet sur **l'absence de la compétence « formation »** dans la liste des politiques fonctionnelles rattachées à la réforme APE. Aucune réponse n'a jamais été reçue de la part du ministre à ces contestations.

Le décret Insertion fixait le cadre légal pour le financement d'activités visant à insérer dans l'emploi les demandeurs d'emploi inoccupés. Les critiques majeures étaient la réduction de la mission des CISP à une seule remise à l'emploi, le recours aux marchés publics pour attribuer les moyens, l'ouverture au secteur marchand privé, une unique logique d'atteinte des résultats et une politique adéquationniste aux besoins des entreprises.

L'Interfédé a rédigé d'initiative un avis sur ce projet de décret qu'elle a transmis à ses partenaires.

### L'appel à projets « Prisons »

Dans le cadre de la lutte contre le radicalisme, décidée par le Gouvernement wallon, la ministre Éliane Tillieux avait proposé au Gouvernement de consacrer une somme de 1.085.000 € pour le renforcement des formations CISP destinées aux détenus en milieu carcéral et ex-détenus à la sortie de prison. Suite à l'accord du Gouvernement, un appel à projets avait été lancé auprès des opérateurs qui pouvaient justifier d'une expérience dans ce domaine. À la fin du processus de sélection des projets, les projets de 15 opérateurs ont été choisis. Ceux-ci concernaient tant des actions intramuros qu'extramuros. Leur financement avait été prolongé jusqu'en juin 2018.

Le 24 janvier 2018, l'Interfédé a organisé une réunion avec les opérateurs ayant un projet intra et/ou extra muros afin de déterminer une position sectorielle à défendre vis-à-vis du cabinet du Ministre Jeholet pour la reconduction de l'action en « prisons ». Cette position a été validée par le conseil d'administration de l'Interfédé qui l'a communiquée à la représentante du cabinet, sollicitant dès que possible une réunion du comité d'accompagnement pour assurer la pérennité des projets. Ce comité s'est finalement tenu le 29 mai 2018. Le cabinet y a exprimé ses orientations et reconduit à l'identique les projets jusque fin décembre 2018 afin d'éviter toute interruption des activités, n'étant pas prêt pour un nouvel appel.

Le cabinet tardant toujours à lancer ce nouvel appel à projets pour des actions à débiter au 1<sup>er</sup> janvier 2019, il décide fin 2018, de reconduire les projets en cours jusque juin 2019. Un nouvel appel, avec de nouvelles priorités décidées par le Ministre, sera lancé courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2019 pour de nouveaux projets à démarrer en juillet 2019.

### Les accords du non marchand wallons

En soutien à l'Administration, l'Interfédé assure le relevé auprès des opérateurs CISP de deux mesures relevant des accords du non-marchand : les heures inconfortables et la délégation syndicale intercentres. Une fois compilées, les données sont transmises à la DGO6 qui en assure ensuite le suivi auprès des centres pour le versement de leurs subventions y relatives.

Par ailleurs, en 2018, de nouvelles négociations ont eu lieu pour des accords du secteur non marchand 2018-2020. L'Interfédé n'agit pas en 1<sup>ère</sup> ligne par rapport à ces négociations mais participe à différents lieux de travail où ceux-ci sont discutés et préparés. Un accord entre les partenaires sociaux aura été signé in extremis fin 2018. Suite à cet accord, le Gouvernement a pris la décision de reporter les sommes 2018 sur l'année 2019 de façon à ne pas perdre de moyens et à ce que l'accord puisse s'appliquer pleinement dès 2019.

### Le Mémoire 2019 des CISP

En étroite concertation avec les fédérations et les CISP, l'Interfédé a rédigé le mémoire du secteur en vue des élections européennes, fédérales et régionales 2019. Ce travail, l'Interfédé a voulu le commencer dès début 2018 dans la perspective de disposer de son mémoire avant la fin de l'année en vue d'entamer un premier travail de lobby sur les revendications du secteur.

Pour y arriver, l'équipe de l'Interfédé n'a pas ménagé ses efforts et chacun a contribué à l'élaboration du document qui a fait l'objet de plusieurs allers-retours en groupes de travail et séances du conseil d'administration. Une fois le memorandum approuvé par le CA, un travail de lobby auprès des différents services d'études des partis démocratiques a été initié. Tous ont accepté de rencontrer une délégation de l'Interfédé qui a pu porter ses recommandations vis-à-vis du secteur des CISP. Notre enjeu était la prise en compte de l'insertion socioprofessionnelle et des publics éloignés de l'emploi dans les lignes de force de chacun des programmes.

Le Memorandum a aussi été porté par les plateformes CISP.

### Le plan d'actions de l'Interfédé

Pour remplir sa mission de coordination du secteur CISP, l'Interfédé rend un plan d'actions, qui est actualisé tous les 2 ans. En 2018, l'équipe de l'Interfédé a travaillé sur son futur plan d'actions 2019-2020 et nous avons entamé avec l'administration et le cabinet du Ministre de la Formation des premiers échanges qui ont porté sur les orientations, objectifs et activités concrètes à mettre en œuvre. La nouveauté a été de construire des indicateurs en vue de vérifier l'atteinte des objectifs. Ce travail n'a pas été clôturé en 2018 et s'est poursuivi courant 2019.

### La Commission d'agrément CISP

La Commission CISP est instituée au sein du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie (CESE Wallonie).

Il s'agit d'une commission consultative qui est chargée de :

- > remettre un avis sur la modification des catégories de public [éligible] ;
- > remettre un avis motivé sur les demandes d'agrément ou de renouvellement d'agrément d'un centre ou d'une filière lorsque son avis est sollicité ;
- > remettre un avis motivé sur la suspension ou le retrait d'agrément d'un centre ou d'une filière ;
- > remettre un avis motivé sur la demande de transfert d'une filière ;
- > se réunir à la demande d'un de ses membres qui aurait pris connaissance de faits qui relèvent des infractions ou des manquements aux dispositions du décret, afin d'analyser la situation et d'informer le Gouvernement des faits de la cause. »

Au-delà de ces missions décrétales, la Commission est informée et débat également de différents thèmes ou questions d'actualité concernant les CISP.

A noter que la commission n'est plus présidée par le représentant du cabinet du Ministre de l'Emploi et de la Formation. Il n'est en effet plus membre de la commission à leur initiative. Celle-ci est désormais présidée par un représentant des partenaires sociaux, à savoir l'Unipso (organisation des employeurs). La vice-présidence revient aux organisations des travailleurs.

En 2018, la commission ne s'est réunie que deux fois pour traiter du dossier relatif au CISP « Synergie Solidaire ». En effet, un rapport négatif de l'inspection nécessitait un traitement au sein de la commission. Lors de l'une de ces réunions, le CISP a été auditionné.

À noter que la Commission n'a pas traité des nouvelles demandes d'agrément ou de filières qui ont été introduites fin août 2018 par différents opérateurs.

### Composition de la commission CISP pour notre secteur :

|  | Membres pour le secteur CISP                                |  |
|--|---|--|
| <b>Interfédé</b><br>(voix délibérative)    | <b>Effectif :</b><br>Anne-Hélène Lulling                    | <b>Suppléant :</b><br>Joël Gillaux                   |
| <b>Fédérations</b><br>(voix consultatives) | <b>Effectifs :</b><br>Eric Albertuccio<br>Jean-Luc Vrancken | <b>Suppléants :</b><br>Ann Paquet<br>Daniel Therasse |

## La Commission AIS PEOE

La Commission AIS (Action et Intégration sociale) PEOE est instituée au sein du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie. Dans le cadre de la réforme de la fonction consultative, la Commission AIS a été élargie à la section « Intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère », composée d'experts associés émanant de ce secteur (dont l'Interfédé) et qui viennent enrichir les réflexions menées sur le thème de l'intégration. Les Commissions constituent le premier lieu, au niveau du CESE Wallonie, où se rencontrent et dialoguent les représentants des organisations patronales, syndicales et environnementales. C'est au sein des Commissions que les projets d'avis du CESE Wallonie sont élaborés. Elles débattent aussi d'enjeux et des politiques stratégiques pour l'avenir de la Wallonie.

En mars 2018, le CESE a été saisi d'une demande d'avis concernant un avant-projet de décret modifiant les dispositions relatives à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Quelques mois plus tard, il lui a été demandé de rendre un avis concernant l'avant-projet d'arrêté modifiant les dispositions relatives à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Sur l'année 2018, la Commission s'est réunie six fois. L'Interfédé a participé activement aux discussions lors de ces séances et a produit des notes d'avis concernant l'avant-projet de décret ainsi que pour l'avant-projet d'arrêté. Le CESE a transmis les avis relatifs aux avant-projets de décret et d'arrêté au Cabinet de la Ministre A. Greoli. Ces avis ont été rédigés en fonction des contributions écrites reçues, des positions antérieures du CESE et des discussions des membres en séances.

En septembre 2018, l'Interfédé a également participé à la première réunion du comité d'accompagnement de l'évaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie. Cette évaluation a été commanditée conjointement par la Ministre de l'Intégration sociale et le Ministre de l'Emploi auprès de l'IWEPS. L'IWEPS a ensuite commandité l'évaluation aux centres de recherche de l'Université de Liège (CEDEM et SPIRAL). La principale question évaluative est la suivante : « La mise en œuvre du PI contribue-t-elle à l'intégration des primo-arrivant(e)s telle que définie dans le décret ? ».

Le comité d'accompagnement est composé d'acteurs associatifs et publics. Lors de la première réunion du comité d'accompagnement, les chercheurs de l'Université de Liège ont présenté le contexte, les objectifs de la recherche ainsi que le rôle du comité. Les membres du comité ont ensuite partagé des informations concernant le parcours d'intégration et formulé des suggestions par rapport à la recherche évaluative. Celle-ci se poursuit en 2019.

## Le Forem

### Réunions trimestrielles

Depuis quelques années, une concertation trimestrielle entre l'Interfédé et le Forem s'est instaurée. Ces réunions de concertation réunissent la secrétaire générale et le coordinateur réseau accompagnés d'administrateurs de l'Interfédé (un/e par fédération). Le but de ces rencontres consiste à faire le point sur toute une série de questions et de problèmes qui peuvent émailler les relations, contractuelles ou non, entre le Forem en tant que service régional de l'emploi et le secteur des CISP.

Sous l'impulsion de certaines directives ou orientations énoncées par le Ministre P-Y Jeholet, la conciliation des points de vue des uns et des autres a parfois été plus difficile au cours de cette année. Nous avons principalement traité des sujets suivants :

- > le nouveau contrat de coopération pour les CISP, sa refonte par le cabinet du Ministre P-Y Jeholet, les balises définies par le secteur avant d'être partenaire à nouveau de ce contrat, les modalités de mise en œuvre de la coopération avec le Forem ;
- > la sécurisation des données en lien avec le respect de la vie privée et la proposition d'une convention RGPD à signer par les CISP ;
- > la question de l'interopérabilité et du dossier unique ;
- > la stratégie développée autour des métiers en pénurie ;
- > l'évocation de situations spécifiques de demandeurs d'emploi en CISP ;

- > la convention de coopération publique et l'appel à projets primo-arrivants : son évaluation et la poursuite des activités ;
- > la problématique du recrutement des stagiaires ;
- > l'harmonisation des procédures et formulaires au sein du Forem ;
- > la mise en application du décret CISP et de son arrêté, principalement sur les éléments financiers (versement et contrôle de la subvention annuelle) ;
- > la réforme CISP en lien avec les APE : problématique du statut des travailleurs ;
- > le suivi de l'enquête et étude sur le positionnement stratégique du Forem sur le marché de l'emploi wallon ; en particulier l'évaluation des dispositifs et mesures pour les publics éloignés de l'emploi suite à la demande du ministre Jeholet de réaliser une mise à plat et une analyse de ceux-ci ;
- > l'avenir du dispositif multipartenarial Carrefour Emploi Formation et ses activités futures suite aux orientations définies par notre Ministre de tutelle.

Par ailleurs, comme les années précédentes, les relations avec le Forem ont été aussi menées au travers de la Commission des opérateurs (voir ci-dessous).

### Dossier unique

A l'initiative du Ministre P-Y. Jeholet, une réunion s'est tenue au cabinet du Ministre début décembre 2018 en vue d'échanger avec les différentes familles d'opérateurs et le Forem sur la mise en place progressive du dossier unique du demandeur d'emploi. Ce projet est un des dossiers phares du Ministre et sa volonté est grande de le rendre opérationnel dès début 2019. Le Forem défend aussi le projet et sa mise en œuvre dès que possible.

Lors de cette réunion, le secteur a pu exprimer toutes ses réserves et inquiétudes à l'égard de ce dossier unique (D.U.). Celles-ci ont été formulées ensuite dans une note de positionnement transmise au Ministre et au Forem.

Pour le Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle, le dossier unique doit permettre de garantir un accompagnement optimal des demandeurs d'emploi et de réduire le taux de chômage en Wallonie. Il répond à un souci d'efficacité dans l'encadrement et l'accompagnement apporté aux demandeurs d'emploi pour que les conseils et l'orientation soient les plus pertinents possible. L'objectif est de s'assurer de la cohérence du parcours d'insertion du demandeur d'emploi.

Les objectifs poursuivis par le Forem par rapport aux informations relatives aux usagers sont de quatre ordres :

- > L'accès de différents services et opérateurs aux informations qui concernent un demandeur d'emploi ;
- > l'encodage de prestations réalisées avec le demandeur d'emploi (inscription à une formation, plan d'action avec son conseiller référent...);
- > l'encodage de démarches à effectuer par le demandeur d'emploi (inscription à une séance d'information dans un CISP par exemple) ;
- > la production de documents en lien avec la démarche effectuée par le demandeur d'emploi (attestation de sa participation à une séance d'information dans un CISP par exemple).

L'Interfédé ne s'oppose pas à la récolte d'informations qui permettent de soutenir le demandeur d'emploi dans son parcours d'insertion ; dans cet objectif, elle peut reconnaître le dossier unique comme une avancée.



Mais le conseil d'administration de l'Interfédéré émet de sérieux doutes sur la pertinence de l'outil D.U. tel qu'il est présenté comme réponse aux besoins essentiels des demandeurs d'emploi de (ré)insertion sur le marché de l'emploi.

Le D.U n'est pas un outil d'orientation mais bien un outil de traçabilité du parcours du demandeur d'emploi répondant davantage aux besoins administratifs du Forem. Pour l'Interfédéré, le D.U. ne remplacera jamais la pertinence d'un entretien en face à face avec le demandeur d'emploi.

Le conseil d'administration de l'Interfédéré a décidé de réserver sa position vis-à-vis du dossier unique du demandeur d'emploi à la prise en compte de **quatre balises** :

- (1) une nécessaire étanchéité entre le contrôle et l'accompagnement ;
- (2) le demandeur d'emploi ne peut être tenu responsable d'une quelconque mise à jour des informations contenues dans son dossier unique et donc sanctionné pour l'absence de mise à jour ;
- (3) le demandeur d'emploi doit avoir la possibilité de modifier les informations ou au minimum avoir un droit de réponse s'il n'est pas d'accord avec les informations reprises dans son dossier ; et
- (4) la nécessité d'un accompagnement spécifique pour les demandeurs d'emploi qui risquent d'avoir des difficultés à comprendre et utiliser cet outil. De plus, une information claire doit être faite aux demandeurs d'emploi sur qui a accès à quelles informations de son dossier.

Les discussions et négociations autour de ce dossier se poursuivront en 2019.

## La commission des opérateurs de l'accompagnement individualisé

En vertu du décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi, la composition de la commission des opérateurs est modifiée et s'est élargie. Sont membres désormais de la commission le Forem, la DGO6, l'IFAPME, l'InterMire, les Régies des Quartiers, l'Interfédéré, l'AVIQ, la Fédération des CPAS, l'Enseignement de Promotion sociale, les Structures d'accompagnement à l'autocréation d'emplois (SAACE), le Consortium de validation des compétences (CVDC) ainsi que la Fédération des partenaires de l'emploi (Federgon). Les partenaires sociaux n'en font par contre plus partie.

En 2018, la commission a été désertée par plusieurs de ses membres. Se retrouvaient autour de la table bien souvent les seuls membres concernés par le contrat de coopération. Il faut dire que les débats en commission ont porté quasi exclusivement sur cette problématique.

Ceci a toutefois questionné l'organisation de la commission et des ordres du jour de ses réunions. Plusieurs réunions ont été annulées courant du second semestre 2018.

Les travaux de la Commission ont porté pour l'essentiel sur les thématiques suivantes :

- > L'élaboration du nouveau contrat de coopération : revisite du contrat de coopération en lien avec la volonté du Ministre de tutelle de renforcer et augmenter le nombre d'adresses des demandeurs d'emploi vers l'offre structurelle des opérateurs et d'accroître ainsi les résultats en termes de nombre d'insertions dans l'emploi ;
- > l'application de la directive européenne relative au RGPD ;
- > l'octroi des contrats F70bis ;
- > l'harmonisation des pratiques et des documents relatifs à la gestion technique des stagiaires.

## 2.2. Représenter le secteur au niveau des instances communautaires compétentes en matière de formation

### Représenter le secteur dans la commission d'accompagnement Wallangues

*Wallangues<sup>3</sup> est une plateforme e-learning accessible à tous les citoyens wallons en vue d'améliorer leurs compétences en langue anglaise, allemande, néerlandaise et aussi française. Cet outil est accessible aux stagiaires et peut, sous certaines conditions, être un outil d'apprentissage pour eux.*

En 2017, l'Interfédé avait récolté les attentes et les besoins du secteur pour améliorer l'outil et contribuer à son développement pour le public CISP. Une piste avait été évoquée dans la création d'outils spécifiques pour l'alpha et le français langue étrangère. Celle-ci a été abandonnée en 2018.

L'Interfédé a participé à 2 réunions du comité d'accompagnement sur les trois organisées en 2018.

### Participer aux travaux du SFMQ

*L'Interfédé est membre de la Chambre enseignement formation (ChaEF) du Service francophone des métiers et des qualifications<sup>4</sup> (SFMQ) et participe activement à ses travaux.*

*Des travailleurs des CISP participent également aux travaux des Coprofor dans lesquelles sont élaborés les profils de formation et d'évaluation produits par le SFMQ.*

*Outre le fait de contribuer à remplir les missions dévolues au SFMQ, par nos interventions, nous sommes attentifs à faire connaître, reconnaître et prendre en compte les besoins et les spécificités des publics accueillis en CISP et les méthodologies développées par les centres.*

**Les points abordés au cours des 7 réunions** qui se sont tenues en 2018 : échos de la chambre des métiers et de la chambre d'agrément, approbation de profils de formation, désignations en Coprofor... Une nouvelle procédure méthodologique a été initiée en 2018 qui prévoit la production d'études préliminaires, ainsi que les règlements d'ordre intérieur des chambres. Les premières études préliminaires ont été réalisées concernant l'aide à la personne à domicile, la conduite rémunérée, la mécanique mobilité douce, les premiers métiers du bois.

Un groupe de travail méthodologique s'est réuni pour définir une procédure concernant les avis de conformité. Le secteur ISP y était présent via la FéBISP<sup>5</sup>.

### Participer au Comité d'experts du Cadre francophone des certifications

*L'Interfédé a été désignée comme membre du Comité d'experts du Cadre francophone des certifications qui a pour rôle d'apporter des avis au comité de direction du CFC sur les orientations prises ou à prendre, apporter toute information utile à l'amélioration du fonctionnement du dispositif et à l'évaluation de son implantation.*

Une réunion de prise de contact a eu lieu le 8 mars 2018 qui était commune au comité de direction et au comité d'experts. Parmi les points à l'ordre du jour : la valorisation du cadre francophone des certifications.

<sup>3</sup> <https://www.wallangues.be>

<sup>4</sup> <https://www.sfmq.cfwb.be>

<sup>5</sup> Fédération Bruxelloise des organismes d'Insertion Socioprofessionnelle et d'Économie Sociale d'Insertion



## Participer au Comité de concertation enseignement formation

*L'Interfédé est membre invité du Comité de concertation Enseignement Formation qui réunit différents acteurs de l'enseignement et de la formation professionnelle dont le rôle est d'assurer un dialogue régulier entre responsables des institutions en charge de la formation et de l'enseignement, d'identifier des préoccupations et des intérêts communs et de formuler des propositions communes. C'est l'occasion pour le secteur ISP de partager les préoccupations et les enjeux du secteur et de ses publics. Différents projets sont portés par le CCEF : les Assises de l'enseignement et de la formation, les diagnostics croisés de l'enseignement et de la formation professionnelle et un projet relatif à la validation des compétences clés.*

En 2018, outre sa participation active aux réunions du CCEF qui fait le suivi des différents projets, l'Interfédé a copiloté la thématique « **mobilité des apprenants** » dans le cadre des Assises de l'enseignement et de la formation. L'accent a été mis sur l'orientation socioprofessionnelle. Les autres thématiques sont : la mobilité inter-opérateurs, la mobilité transfrontalière, la mobilité avec les entreprises. Les Assises qui devaient avoir lieu en octobre 2018 ont été reportées début 2019.

## Participer aux travaux du Conseil de l'éducation et de la formation

*L'Interfédé est membre du CEF via un mandat du Conseil supérieur de l'éducation populaire.*

Le CEF a décidé de lancer une recherche-action portant sur « les compétences dans la formation professionnelle ». La méthodologie n'ayant pas reçu l'aval des opérateurs publics de formation, il a été décidé de ne pas y participer. Ce travail a donc été mené avec les acteurs de l'enseignement.

## Se coordonner avec la FéBISP pour ces différentes instances

Des rencontres et des contacts réguliers entre l'Interfédé et la FéBISP permettent de se coordonner, de partager les préoccupations, de se concerter... concernant les différentes instances décrites ci-dessus. En effet, bien que les réalités institutionnelles soient différentes, les secteurs ISP wallons et bruxellois sont traversés d'enjeux proches, voire identiques concernant la prise en compte des publics, l'approche méthodologique et la place de l'accompagnement dans les dispositifs de formation, l'autonomie pédagogique, la reconnaissance de la formation...

# MISSION 3 : Renforcer la coopération des centres au niveau sous-régional

## Plateformes CISP et Instances Bassins

### Cadre de l'action des plateformes CISP

*Les plateformes sont l'un des deux piliers, avec les 5 fédérations, sur lequel repose l'Interfédé pour mener à bien ses missions. Elles sont au nombre de 10, couvrent tout le territoire de la Wallonie et sont implantées dans chaque sous-région. Elles se composent de tous les acteurs CISP de la sous-région comprenant les représentants des centres, les conseillers CEFO ainsi que le coordinateur réseau de l'Interfédé, invité permanent aux réunions de plateformes.*

*Chaque plateforme sous-régionale désigne des représentants (en moyenne deux) pour piloter et coordonner l'action de la plateforme. L'Interfédé dispose de deux représentants effectifs et deux représentants suppléants dans chaque Instance Bassin sous régionale. Ces représentants participent également activement à l'activité des plateformes et y relayent les enjeux présents dans l'Instance Bassin.*

### Le dispositif plateforme CISP

L'activité des plateformes se marque par un investissement local et sous régional tant dans des projets de réflexion et de concertation qui touchent au secteur CISP que dans des activités concrètes diverses. Ainsi, l'action des plateformes permet, par leur implication dans les Instances Bassins Enseignement qualifiant-Formation-Emploi ou de leur propre initiative, des rencontres et actions entre partenaires, ainsi que des rencontres inter centres.

Le dispositif plateforme est soutenu par l'Interfédé de deux manières :

- > **Les interplateformes** qui sont des réunions trimestrielles réunissant l'ensemble des représentants afin de faire un lien transversal entre les actions menées dans l'ensemble de la Wallonie ;
- > **Le coordinateur réseau**, permanent de l'Interfédé, qui est présent à un maximum de réunions. Il assure le relais et la communication d'informations et de propositions entre les représentants de plateforme et/ou des Bassins EFE et l'Interfédé. Il soutient également le travail des plateformes en accompagnant les représentants.

**En 2018, le dispositif plateforme CISP représente près de 60 réunions dans l'ensemble de la Wallonie.**

### Actions des plateformes

Chacune des 10 plateformes, dans le cadre décrit ci-dessus, détermine les actions prioritaires en fonction de leur réalité sous-régionale. C'est pourquoi des actions fort différentes peuvent voir le jour à partir d'un dispositif identique. Les questions transversales d'actualité y sont également débattues en vue d'alimenter le conseil d'administration de l'Interfédé. Le coordinateur réseau peut aussi impulser des discussions au sein des plateformes.

Les CISP présents en plateforme échangent autour des impacts des mesures gouvernementales qui concernent le public CISP, sur la possibilité de travailler sur des passerelles et filières... C'est dans ce lieu que des partenariats concrets peuvent s'initier et se construire entre CISP ou avec d'autres partenaires tels que le Forem. C'est également en plateforme que s'organise des événements sous-régionaux pour assurer la visibilité des CISP.

## Renouvellement des mandats des représentants plateforme

L'année 2018 est marquée, d'un point de vue organisationnel, par le renouvellement des mandats des représentants de plateforme. Plus de la moitié des représentants ont changé ce qui a permis d'insuffler de nouvelles dynamiques dans les plateformes même si une période d'adaptation a pu être nécessaire pour certaines. Le coordinateur réseau a joué un rôle d'accompagnement des nouveaux représentants dans leur nouvelle fonction.

## Élections communales

2018 rime également avec élections communales. Les CISP ayant un fort ancrage local, se sont mobilisés sur cette question. C'est pourquoi les CISP de la plateforme de Hainaut-Sud ont écrit un mémorandum à destination des élus locaux. Les Luxembourgeois quant à eux ont rencontré les différents bureaux de partis politiques. Et du côté de la Wallonie picarde, les actions se sont centrées, après les élections, sur les trois grands CPAS de la région afin de voir comment renforcer l'articulation entre eux et les CISP. D'autres plateformes comme celles de Namur et du Brabant wallon ont commencé à travailler à une interpellation sous-régionale pour les élections régionales et fédérales.

## Visibilité des CISP et échanges

Une autre thématique importante depuis des années et que les plateformes CISP prennent à bras le corps est celle de la visibilité des CISP et de leur offre de formation.

Elle se traduit par des **actions concrètes** telles qu'une **carte de présentation des CISP namurois** ou, toujours à Namur, les « **apéros presque parfaits** » qui permettent une rencontre dans un climat plus informel entre les travailleurs des différents CISP ainsi que les travailleurs d'autres partenaires (CPAS, Forem, Mire<sup>6</sup>...).

Le 22 novembre, a eu lieu **une journée d'échanges de pratiques à destination des acteurs de l'ISP carolos** qui avait pour thème « *Comment transformer la concurrence entre opérateurs en coopération au profit du public ?* ». Quatre ateliers<sup>7</sup> ont été organisés durant cette matinée et ont permis à la centaine de personnes présentes d'échanger autour de cette thématique.

Enfin, **en Brabant wallon**, la plateforme CISP a mis en place avec le SRO<sup>8</sup> des **visites des centres par les conseillers référents du Forem et des Maisons de l'emploi**. L'objectif était que les conseillers référents aient une meilleure compréhension de la réalité des centres afin qu'ils puissent orienter les demandeurs d'emploi de la manière la plus pertinente.

Les plateformes sont également un lieu d'échange entre les directions des différents CISP. C'est dans ce cadre que les **centres de Verviers ont organisé une journée de formation autour de la thématique de la charge psychosociale** qui est en augmentation ces dernières années.

## Les principaux sujets, thèmes abordés

Outre les différentes actions réalisées, de nombreux sujets ont été abordés lors de la soixantaine de réunions qui se sont déroulées à travers toute la Wallonie.

Sans prétendre à être exhaustif, ont été abordées les questions d'actualité telles que **la réforme APE**; **les arrêtés CISP et Guide des dépenses éligibles** qui impactent directement le fonctionnement des CISP ; les problématiques autour des **inspections, de la fragilisation du public CISP** via, par exemple les réseaux 107<sup>9</sup> ; ou encore la question de la **fréquentation des CISP et des difficultés de recrutement** ou maintien en formation des stagiaires.

<sup>6</sup> Mission Régionale pour l'Emploi

<sup>7</sup> Comment travailler ensemble, tout en proposant à nos bénéficiaires un cadre de formation sécurisé et confidentiel ? Focus métiers en pénurie et métiers/fonctions critiques. Présentation de success story. Les différents appuis multidisciplinaires à l'insertion socioprofessionnelle.

<sup>8</sup> Service relation aux opérateurs du Forem

<sup>9</sup> Le terme « réseau 107 » est utilisé pour désigner un ensemble de professionnels qui travaillent en réseaux multidisciplinaires dans le but d'offrir des soins de santé mentale centrés sur le milieu de vie.

Sur un autre plan, la question du **renforcement de l'articulation entre les CEFO<sup>10</sup> et les CISP** a pris du temps en réunion. Cette articulation a pour but de développer des modules de formation spécifiques d'information sur certains secteurs d'activités (quels débouchés ? Quelles autres formations après la formation CISP ? ...) et d'améliorer encore la justesse de l'orientation des demandeurs d'emploi vers les CISP et leur accompagnement après la formation.

Dans le même objectif, **le Forem sous ses différents aspects** – service contrôle, Forem formation, service client unique... – a été au cœur de nombreux échanges et rencontres pour améliorer la compréhension et l'articulation avec les CISP.

**Le contrat de coopération<sup>11</sup>**, qui devra être renouvelé en 2019, a également été au cœur de nombreux débats sur la manière dont les CISP et le FOREM pourraient collaborer au mieux de l'intérêt des demandeurs d'emploi.

### Les actions en IBEFE<sup>12</sup>

Enfin, les réunions de plateforme sont l'occasion pour les représentants de l'Interfédé à l'IBEFE de faire un retour sur l'actualité du bassin. L'Interfédé a eu l'occasion d'intégrer ses représentants, dans plusieurs sous-régions, au sein de la chambre emploi-formation. Ce qui permet à nos représentants d'être plus proches des lieux de décision et d'avoir une meilleure vision d'ensemble de l'action du bassin sur ces matières. 2018 a également vu l'instauration de réunions, inspirées du fonctionnement de l'Interplateforme, entre représentants bassin dans les locaux de l'Interfédé. Ces réunions ont lieu deux fois par an. Elles permettent aux représentants d'échanger et à l'Interfédé d'avoir une vue plus transversale sur les actualités et grands enjeux des bassins. C'est aussi l'occasion d'impulser des orientations communes.

Outre le rapport analytique et prospectif qui a pour but de faire l'analyse locale du tissu socio-économique, de l'offre d'enseignement qualifiant et de formation et des besoins en main-d'œuvre, les bassins mettent en place des pôles de synergie autour de métiers ou de thématiques. Les CISP sont présents dans les pôles qui concernent leur secteur d'activités. Concrètement, les pôles de synergies ont débouché sur des actions de sensibilisation, l'organisation de journées/colloques ou la facilitation de filières et passerelles entre opérateurs. Les IBEFE sont donc une vraie opportunité pour créer des collaborations et développer des partenariats en faveur des publics éloignés de l'emploi.

<sup>10</sup> Carrefour Emploi Formation et Orientation.

<sup>11</sup> Contrat signé entre chaque CISP et le FOREM ayant pour but de cadrer la collaboration entre eux.

<sup>12</sup> Instances Bassins Enseignement qualifiant – Formation – Emploi.

## Mission 4 : Affecter du personnel dans le cadre du dispositif CEFO

*L'Interfédé est présente dans le dispositif Carrefour Emploi Formation Orientation (CEFO) depuis sa création en 1998, soit plus de 20 ans.*

*Le CEFO se conçoit comme une structure d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation, multi partenariale, et pluridisciplinaire. Il est accessible gratuitement et en libre accès pour un large public en recherche d'un emploi ou d'une formation. On y compte près de 131.814 visites en 2018 selon le Forem.*

*Ce public est pris en charge par des conseillers pour **choisir son orientation, trouver une formation, trouver un emploi, créer son activité.***

*Au cours de l'année 2018, l'Interfédé comptait 22 conseillers<sup>13</sup> dans les 11 CEFO couvrant le territoire de la Région wallonne et délègue également un membre de son personnel à la coordination du dispositif CEFO Interfédé.*

*Les partenaires du dispositif CEFO sont : l'Interfédé, le Forem, les quatre réseaux d'Enseignement de Promotion sociale, l'IFAPME, l'AVIQ, les Missions Régionales pour l'Emploi.*

*Les conseillers CEFO prennent en charge de manière indifférenciée tout type de public. Tout conseiller, quel que soit son opérateur d'origine, doit être en mesure de pouvoir informer tous les publics et avoir une connaissance des offres de services de tous les partenaires du dispositif CEFO et pas uniquement celles de son secteur.*

*Les expertises des conseillers acquises par rapport à leur secteur d'origine sont mutualisées avec les conseillers des autres partenaires (et vice-versa) pour offrir un service le plus complet et pertinent qui soit aux usagers du CEFO.*

*C'est en cela que le multi partenariat est une réelle plus-value tant pour l'utilisateur que pour les opérateurs partenaires.*

*L'Interfédé affirme sa volonté que ses conseillers soient de véritables leviers dans le cadre de l'insertion sociale et professionnelle durable et de qualité du public CISP. Aujourd'hui, le taux de chômage des demandeurs d'emploi peu qualifiés reste très important en Wallonie. Il est donc indispensable de maintenir le CEFO en tant que service dont l'expertise est reconnue pour accompagner et orienter ce public fragilisé.*

### Comité de pilotage CEFO

L'Interfédé, en tant que partenaire du dispositif CEFO, participe au **Comité de pilotage CEFO** qui est l'instance de gouvernance du dispositif. Ce COPI CEFO réunit un.e représentant.e de chaque opérateur partenaire du dispositif, un.e représentant.e du cabinet du Ministre de l'Emploi et de la Formation, un.e représentant.e du Forem et d'autres cabinets ministériels concernés par le dispositif CEFO, ainsi que des permanent.es de la Coordination du service aux relations partenariales. Il s'est réuni 7 fois en 2018. Ce comité prend les décisions opérationnelles qui concernent le dispositif CEFO et contrôle sa mise en œuvre.

La coordinatrice de l'Interfédé dans le dispositif CEFO participe avec la secrétaire générale au COPI CEFO et à toute réunion utile organisée par le service de coordination du dispositif.

<sup>13</sup> A noter que 2 conseillers sont partis, l'un en avril et l'autre en novembre 2018.

Dans le cadre du **Comité de pilotage CEFO**, les principaux thèmes concernent :

- > le Plan d'actions des CEFO et ses contrats d'activités ;
- > l'offre de services CEFO et son lien avec les besoins des usagers et des services et opérateurs partenaires des CEFO ;
- > le management du personnel CEFO et son trajet de formation en lien avec les changements de l'environnement de travail des CEFO (déploiement des services ouverts du Forem et des Cités des métiers wallonnes, RGPD, Dossier unique, Guichet unique des employeurs, orientations du Ministre...);
- > les outils CEFO dont l'évolution de Formapass, Emploi Box, programme Do It, le développement de l'axe orientation ;
- > la Newsletter CEFO.

## Le travail des conseillers CEFO

Les conseillers dans les CEFO aident le public, prioritairement les demandeurs d'emploi, mais aussi les étudiants ou les professionnels de l'accompagnement, de l'orientation, de la formation dans :

- > ses démarches de clarification de son projet professionnel (orientation) ;
- > sa recherche d'information sur les prestations offertes par les opérateurs (dont les opérateurs de formation CISP) et l'accès à celles-ci ;
- > sa connaissance du marché de l'emploi, en particulier sur les offres d'emploi disponibles et les métiers porteurs ;
- > l'analyse de son projet de création d'activités ;
- > l'utilisation des techniques et outils de recherche d'emploi.

Les conseillers assurent leur mission via des entretiens individuels (près de 74.000 en 2018), via des activités collectives visant l'information sur le marché de l'emploi et de la formation et la promotion des métiers en demande et via des activités liées à l'utilisation des techniques et outils de recherche d'emploi (près de 16.000 ateliers et informations collectives en 2018) ; soit près de 90.000 prestations réalisées en 2018.

Ces activités se déroulent en contact direct avec le public dans le CEFO (pendant et en dehors des heures d'ouverture de celui-ci). En dehors des temps de conseil et d'entretien, les conseillers travaillent dans leur espace de bureau appelé « espace retrait » pour préparer les activités collectives, rechercher et gérer la documentation, se former, participer à des groupes de travail, des réunions d'équipe, encoder et gérer les offres de formation.... Ils travaillent également en dehors du CEFO dans le cadre par exemple des relais-opérateurs ou des décentralisations en Maison de l'Emploi ou auprès d'autres opérateurs.

## Liens entre l'Interfédé, le secteur CISP et les conseillers CEFO

Pour soutenir l'articulation entre les conseillers CEFO-Interfédé d'une part, et l'Interfédé et le secteur des CISP d'autre part, nous mettons en œuvre différentes actions.

### Les retours opérateurs

Bimestriellement, l'Interfédé organise des rencontres « retours opérateurs ». Les principaux thèmes abordés lors de ces réunions sont :

- > l'actualité du secteur CISP ;
- > l'actualité de l'Interfédé : rapport d'activités, perspectives budgétaires, plan d'actions, mandats des instances ;

- > l'actualité des pôles de l'Interfédé : politique, pédagogique, réseau, support, recherches et études, communication, CEFO ;
- > les événements Interfédé : portes ouvertes, GT, formations.

Ces rencontres soutiennent l'ancrage sectoriel des conseillers et leur sentiment d'appartenance à l'Interfédé et interrogent la pertinence de leurs pratiques en regard des spécificités du public CISP et des enjeux sectoriels. Ces réunions sont aussi l'occasion d'évaluer leurs besoins en compétences et en formations. En 2018, l'Interfédé a organisé 5 « Retours opérateurs ».

### Participation aux plateformes

Les conseillers CEFO participent aux réunions des plateformes sous-régionales CISP (voir page 18). Leur présence permet aux centres de prendre connaissance des actions nouvelles déployées par les CEFO en faveur des publics CISP pour répondre à leurs demandes, et inversement, permet la mise à jour des connaissances des conseillers par rapport aux activités et offres de formation des opérateurs CISP et partenaires sur un territoire donné.

### Participation aux groupes de travail

Les conseillers CEFO participent à des groupes de travail en lien avec les différentes problématiques liées à la réalité professionnelle des conseillers, des CISP ou du public CEFO (comme l'orientation) pour leur permettre de partager leur expertise en matière de conseil et d'orientation des publics avec des pairs et d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec leur métier de conseiller.

### Formation

Les conseillers CEFO participent à des formations organisées par l'Interfédé ou d'autres opérateurs de formation pour renforcer leurs connaissances et compétences.

### Coordinatrice CEFO

L'Interfédé délègue un membre du personnel à la coordination du dispositif CEFO. La coordinatrice est chargée de répondre aux interpellations des conseillers concernant leur statut administratif, le respect de la convention-cadre CEFO, l'accès à des formations et/ou activités, des aspects législatifs concernant les CISP... Elle participe aux entretiens de fonctionnement individuels organisés par le dispositif CEFO et au recrutement des conseillers CEFO Interfédé. Elle participe également au COPI CEFO et autres réunions liées au dispositif CEFO (voir ci-dessus).

### Événements sectoriels

Les conseillers CEFO participent aux événements organisés par l'Interfédé, ses partenaires et/ou les opérateurs CISP pour renforcer l'identité professionnelle Interfédé des conseillers, le sentiment d'appartenance sectorielle, le renforcement de leur réseau professionnel, mais aussi la connaissance sur un sujet donné en lien avec les missions du CEFO, de l'Interfédé, du secteur CISP.

### Revue Essor et communication

Ponctuellement, certains conseillers CEFO rédigent un article pour la revue trimestrielle de l'Interfédé pour rendre visible un aspect de leur travail.

La visibilité du CEFO est assurée au sein de l'Interfédé via l'Essor mais aussi sur le site internet de l'Interfédé à la page : <http://www.interfede.be/carrefours-emploi-formation-orientation-cefo/>

## MISSION 5 - Coordonner l'offre et les besoins de formation du personnel des centres et du personnel affecté dans le cadre du dispositif CEFO

### 5.1. Coordonner un dispositif de formation continuée des travailleurs.euses et des équipes des fédérations et de l'Interfédé

*L'enjeu de cette action est de construire, à travers la formation continuée et avec les travailleurs des centres CISP, des réponses communes, pertinentes et adaptées aux difficultés pédagogiques rencontrées compte tenu du contexte (complexification du monde de la formation, mutations du monde du travail, émergence de nouveaux métiers, formation sous contrainte) et des particularités du public en situation de grande fragilité et en demande d'appui.*

#### Une étude pour actualiser les besoins en compétences et en formation – Mise en œuvre

En 2017, l'Interfédé a commandité une étude<sup>14</sup> pour actualiser les besoins en compétences et en formation, et identifier les pistes concrètes d'actions à mener pour la formation des travailleurs et des équipes afin de coller au mieux aux changements traversés par le secteur des CISP.

En 2018, l'Interfédé s'est emparée des conclusions de l'étude afin de nourrir son plan d'actions et d'élaborer un nouveau programme de formation à destination des travailleurs du secteur. Les grandes orientations : s'inscrire au plus près des contextes de travail, être davantage concret, augmenter la modularité et miser sur les groupes d'échanges de pratiques comme vecteur de formation.

Une phase d'essaimage des résultats a eu lieu, avec la publication dans l'Essor 85 d'un résumé de l'étude et de ses implications concrètes, mais aussi avec l'organisation d'une Matinale en juin 2018, où Mélanie Latiers et John Cultiaux, les deux chercheurs, ont présenté leur travail.

#### Présenter le secteur aux nouveaux travailleurs

Depuis 2014, l'Interfédé propose un module d'accueil aux nouveaux travailleurs. Une journée pour découvrir le secteur en long et en large, le public des CISP, les actions menées par l'Interfédé... Bref, de quoi outiller les nouveaux dans leur pratique et leur permettre de débiter sereinement dans le secteur.

#### Accompagner pédagogiquement le dispositif de formation

L'équipe de la coordination pédagogique accompagne pédagogiquement toutes les actions de formation en préparant les contenus avec les formateurs, en participant aux présentations des attentes des participants et à l'établissement du contrat pédagogique, en organisant des temps d'évaluation tout au long des modules avec les intervenants. Cet accompagnement est important, car il permet de faire des liens concrets avec les réalités sectorielles, de jouer un rôle de tiers dans le processus de formation ou encore de réajuster les contenus pour coller aux attentes des participants.

<sup>14</sup> « Former à l'accompagnement » Enjeux, attentes et perspectives en matière de formation pour les travailleurs des CISP. Etude commanditée auprès d'Orchis. Disponible sur : [www.interfedebel.be](http://www.interfedebel.be)



## Faire évoluer l'offre de formation des formateurs

Le module de formation « Mon métier : formatrice, formateur en ISP » a fait l'objet en 2018 d'un travail de réflexion afin de développer l'évaluation des compétences acquises par les formateurs durant ce module de formation de 11 journées. L'objectif de ce travail est également de mieux faire reconnaître et valoriser le métier du formateur. S'il est évalué positivement et jugé pertinent par les participants, l'articulation avec le référentiel métier développé par l'Interfédé et la durée de l'action constitue un frein à la participation des formateurs issus des plus petites structures.

Le travail de réflexion mené en interne et avec l'opérateur de formation a eu pour résultat une première ébauche de structuration d'une nouvelle offre de formation. Parallèlement à ce travail de réflexion, un module plus court de 6 jours a été proposé en 2017 et 2018 et a permis à des formateurs de tester une autre déclinaison du module de formation. L'Interfédé a réuni un comité d'accompagnement de cette action afin de nourrir la réflexion en cours.

Les conclusions de l'étude permettant d'actualiser les besoins en compétences et en formation ont également donné un éclairage sur la manière dont la formation de formateurs pouvait être orientée.

En septembre 2018, la commission pédagogique de l'Interfédé a précisé les axes dans lesquels devait s'inscrire le futur module de formation :

> **La formation de base et notamment le module de formation des formateurs constitue un axe structurant de la formation des travailleurs des CISP.**

Les travailleurs sont en demande de travailler l'identité professionnelle sectorielle. Ils souhaitent également disposer d'outils et de ressources pertinents et cohérents avec les options et valeurs du secteur pour développer leur travail. Pour répondre à cet enjeu, il s'agit à terme d'organiser un « parcours de formation de base » attractif et accessible pour tous les travailleurs.

> **Les échanges de pratiques doivent trouver place au cœur des démarches pédagogiques de formation des travailleurs**

Les travailleurs sont en demande de modalités de formation moins basées sur la « transmission » (les modules de formation) que sur l'échange, la co-élaboration, le codéveloppement ou proches d'espaces de formation par le travail.

Le travail de réflexion se poursuit. Un nouveau module encore plus en phase avec les réalités professionnelles des formateurs des CISP sera proposé lors de la programmation 2019-2020.

## Développer des partenariats en matière de formation continuée

Depuis plusieurs années, nous développons des partenariats afin de faciliter l'accès aux travailleurs à la formation technique, spécifique à chaque filière de formation. Ainsi, les travailleurs du secteur peuvent se former avec Alimento (industrie alimentaire), Épicuris (Métiers de bouche), le Cepegra (tourisme), le centre de compétence tourisme et la Mission wallonne des secteurs verts (métiers verts). En 2018 s'est vu concrétiser un projet pilote avec FormaForm, dans le cadre de l'orientation. Les objectifs étaient de découvrir les pratiques d'autres opérateurs, de travailler la posture en orientation et de se rencontrer. Ce projet interinstitution fut une belle réussite.

## Proposer chaque année une offre de formation pertinente aux travailleurs et aux équipes

### Organiser un programme annuel de formation

L'Interfédé propose chaque année une offre de formation à destination des travailleurs du secteur. Trois types d'actions sont proposées : le programme de formation, le soutien à la mise en place de formations sur mesure organisées directement par les centres ou par l'Interfédé, et la production d'outils ou d'événements soutenant le développement des compétences.

## Le programme de formation

En 2018, deux programmes ont été organisés. Le premier, de septembre 2017 à juin 2018 et le deuxième de septembre à décembre 2018. Les modules et leur contenu sont fixés par la Commission pédagogique, sur base d'une analyse des besoins des travailleurs et des évaluations des formations passées, réalisées par les participants.

### Modules de formation organisés en 2018 :

- > CISP QUESAKO ? Accueil des nouveaux travailleurs (2017-2018)
- > Le secteur de l'ISP : contours, enjeux et perspectives (2017-2018)
- > Accompagner les stages en entreprise (2017-2018)
- > Accompagner les stagiaires ayant connu la prison (2017-2018)
- > Accueillir le stagiaire et favoriser l'accroche dans le parcours de formation (2017-2018)
- > Formations RGPD (2017-2018)
- > La théorie des intelligences multiples (2017-2018)
- > Pratiques d'accompagnement des stagiaires en formation (2017-2018)
- > Pratiques et outils pour un processus d'orientation de qualité dans les CISP (2017-2018)
- > Soutenir l'entrée et l'engagement en formation dans un CISP ! (2017-2018)
- > Mon métier : formateur, formatrice en ISP (2017-2018)
- > CISP QUESAKO ? (2018-2019)
- > Clés pour un mandat (2018-2019)
- > Les partenaires de l'insertion socioprofessionnelle : paysage et enjeux (2018-2019)
- > La théorie des intelligences multiples (2018-2019)
- > GEP Construction (2018-2019)
- > Handicap et formation (2018-2019)
- > Mon métier : formatrice, formateur en ISP (2018-2019)
- > Partage de pratiques en orientation socioprofessionnelle (2018-2019)

Certains modules sont récurrents comme Connaissance du secteur, Statut du stagiaire, Mon métier : formateur ou formatrice en CISP... D'autres sont proposés quelques années et puis font place à la nouveauté. Quelques nouveautés en 2018 : Accompagner les stagiaires ayant connu la prison, Accueillir le stagiaire et favoriser l'accroche dans le parcours de formation, Formation à la mise en œuvre du RGPD, Pratiques d'accompagnement des stagiaires en formation, Groupes d'échange de pratiques concernant les centres des filières construction et une matinale.

### Les Matinales

Outre les modules du programme de formation, l'Interfédé propose également des Matinales. Celles-ci permettent aux travailleurs du secteur des CISP de se retrouver afin de prendre connaissance d'un sujet en lien avec leur métier au quotidien, pour partager des pratiques, pour venir tester un outil. En 2018, nous avons organisé 3 Matinales sur les thématiques suivantes :

- > Présentation des outils et supports pédagogiques développés par le Groupe de travail Parc et jardin (le 2 février 2018)
- > Soutenir l'entrée et l'engagement en formation dans un CISP ! (le 30 mars 2018)
- > Handicap et formation CISP (le 21 novembre 2018)

## Les mijotés du secteur

Pour la troisième édition du projet « **Les Mijotés du secteur** », sept centres se sont impliqués dans l’aventure, sept équipes constituées chacune d’un formateur et de 2 stagiaires. Le processus est resté le même. La **première étape** était de créer une recette en équipe autour d’un produit régional.

**La deuxième étape** : inviter dans ses locaux une équipe pour expliquer cette recette, donner les trucs et astuces pour la réaliser le jour J. Ce fut déjà une occasion de partager ses pratiques et son quotidien. Et enfin **la troisième étape** : la clôture où toutes les équipes étaient réunies dans les cuisines du Cefor<sup>15</sup>. Elles ont démontré leur savoir-faire et présenté leur interprétation de la recette proposée. Pendant deux heures, les équipes ont cuisiné côte à côte, en partageant leurs filons pour obtenir une mayonnaise bien ferme, ou pour lever les filets de truite sans en abîmer la chair. Chacun à leur tour, les stagiaires ont expliqué leur plat devant l’ensemble des participants, tous plus raffinés les uns que les autres pour une dégustation haute en saveurs.

Cette troisième édition des Mijotés du secteur consolide les liens entre les travailleurs du secteur des CISP. Les apports pour les stagiaires se dessinent clairement lors de l’évaluation de l’événement : prise de conscience de son savoir-faire et de ses compétences, estime de soi et confiance en soi renforcées et moment privilégié avec son formateur, en toute confiance.

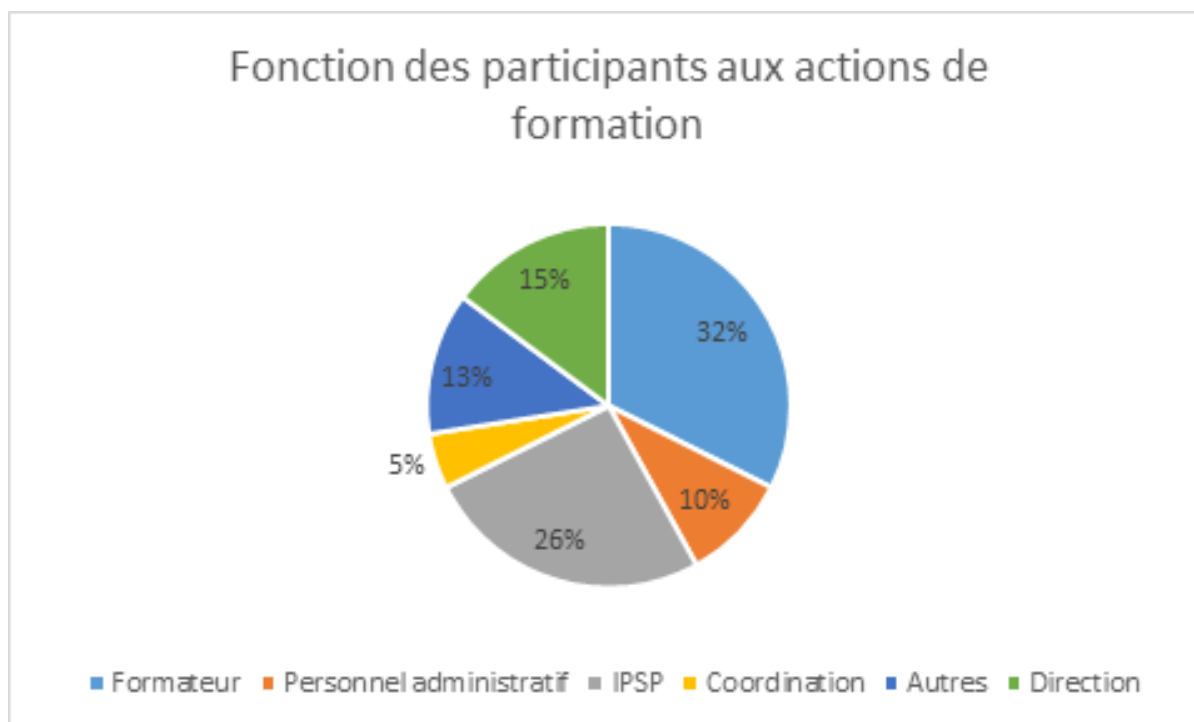
Un livre de recettes a été publié ainsi qu’un reportage photos de l’événement dans « Le livre de recettes des Mijotés du secteur n° 3 » disponible en téléchargement sur le site de l’Interfédé : [www.interfedebel.be](http://www.interfedebel.be)

## Nos actions de formation 2018 en quelques chiffres :

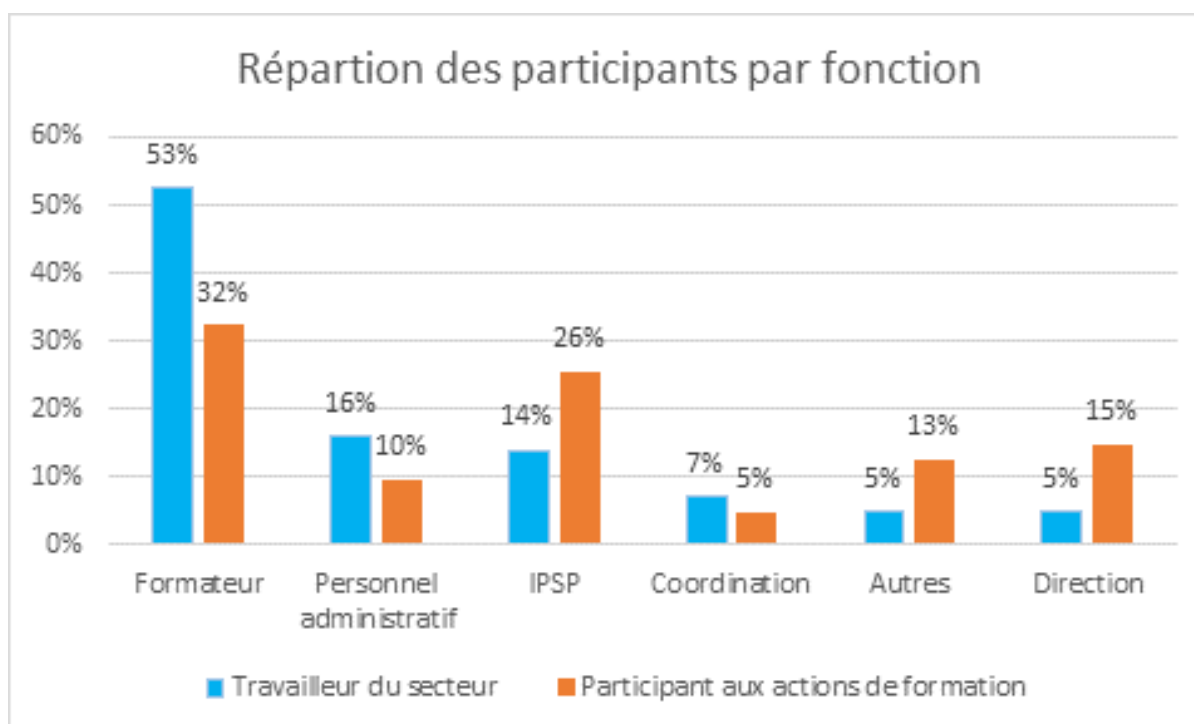
- 22 modules de formation en 2018, répartis sur les programmations 2017-2018 et 2018-2019.
- 51 journées de formation organisées.
- 4.127 heures de formation qui ont été suivies à l’Interfédé par les travailleurs du secteur.
- 324 travailleurs y ont participé, soit plus de 14 % de l’ensemble des travailleurs du secteur - dont 18 % de nouveaux travailleurs. (Voir aussi graphique 2).
- 42 travailleurs ont participé à plus d’une action de formation.
- Si 39 % des participants travaillent dans un CISP-EFT, ils sont 47 % à travailler dans un CISP-DéFI, le reste étant engagé dans une fédération ou à l’Interfédé ou dans un autre organisme qui a une mission d’insertion socioprofessionnelle (14 %).
- Les travailleurs qui participent au programme de formation de l’Interfédé se forment à toutes les étapes de leur carrière : 20 % des participants ont au maximum un an d’ancienneté et 22 % ont plus de 16 ans d’ancienneté. Ce qui, y compris pour l’âge, correspond bien à la répartition des travailleurs dans le secteur.
- La proportion des femmes dans le programme de formation est supérieure de 9 % par rapport à la proportion des travailleuses dans le secteur.

<sup>15</sup> Institut d’Enseignement de Promotion Sociale de Wallonie-Bruxelles Enseignement, situé à Namur.

Graphique 1 : ...



Graphique 2 : ....



## Soutenir les actions de formation organisées par les CISP

Cette action de soutien au centre peut prendre plusieurs formes :

- > présenter les actions de formation proposées par l'Interfédé, à l'équipe du centre CISP, lors d'une réunion de fédération ou lors de réunions d'une plateforme sous régionale de centre CISP ;
- > répondre à des appels de travailleurs de centre concernant l'organisation d'une formation en interne, renseigner un opérateur de formation et soutien ;
- > être un soutien à la création de projets de formation en proposant notre collaboration pour analyser les besoins en compétences des équipes ;
- > proposer une aide pour trouver des sources de financement pour organiser la formation ;
- > accompagner le secteur dans la mise en œuvre dans les centres d'une politique de formation concertée ;
- > participer à la construction de projets de formation mise en œuvre dans les plateformes sous régionales.

En 2018, l'Interfédé a apporté son soutien à cinq centres CISP pour des actions de mise en œuvre de formation du programme de formation pour les équipes des centres. Les thématiques concernées ont été : la formation des formateurs au VCA, des formations à la théorie des intelligences multiples, une action d'accompagnement à la mise en place du RGPD dans un centre, la mise en œuvre d'une formation concernant la prise en compte des résistances des stagiaires.

## Reconnaître et valoriser les métiers du secteur

La démarche initiée en 2017 pour élaborer les contours de la fonction d'accompagnateur social en CISP s'est poursuivie. Suite à un premier travail visant à déterminer la pertinence de produire un référentiel de formation mené en 2017, un nouveau groupe de travail s'est réuni en 2018 afin d'entamer le travail de rédaction de ce référentiel. Les résultats sont attendus pour 2019.

## Piloter l'action de formation

Piloter l'action de formation, c'est également assurer un fonctionnement adapté et adéquat des instances et du staff pédagogique.

Le dispositif de formation continuée des travailleurs du secteur est piloté par une commission pédagogique réunissant un représentant pour chacune des fédérations, la secrétaire générale et l'équipe de la coordination pédagogique de l'Interfédé. Elle est chargée de définir les orientations politiques et stratégiques, et d'évaluer les actions de formation. Elle s'est réunie 4 fois en 2018.

Le groupe de travail pédagogique est quant à lui un groupe de travail opérationnel, chargé de la mise en œuvre des orientations dégagées en commission pédagogique. Il est également composé de représentants des 5 fédérations et de l'équipe de la coordination pédagogique. Ses rencontres sont plus nombreuses puisqu'il s'est réuni 6 fois en 2018.

Enfin, l'équipe de la coordination pédagogique opérationnalise au quotidien les actions et en assure le suivi.

Le pilotage de l'action de formation suppose également la concertation et la coordination avec d'autres actions de la formation continuée des travailleurs et des adultes en général qui peut prendre la forme de partenariats (Mission wallonne des métiers verts, FormaForm, par exemple).

# MISSION 6 : Analyser l'évolution de l'offre de formation des centres et du public concerné

## Analyses relatives aux stagiaires des CISP

Durant l'année 2018, les données relatives aux stagiaires des CISP ont été analysées pour les années 2016 et 2017. Les analyses sont basées sur les données administratives des rapports d'activités<sup>16</sup> transmis annuellement par chacun des CISP au département de l'Emploi et de la Formation professionnelle (DGO6) du Service Public de Wallonie (SPW).

Menée depuis 2008, l'analyse des formations et des stagiaires des centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP)<sup>17</sup> s'inscrit dans les missions confiées par le Gouvernement wallon à l'Interfédé. L'objectif est de dresser le bilan des formations dispensées au cours de l'année écoulée et d'analyser les bénéficiaires de l'offre de formation des CISP selon différents indicateurs statistiques. Cette analyse a aussi pour ambition de mettre en perspective les données des années 2016 et 2017 avec celles des années antérieures quand cela est possible. L'Interfédé est ainsi en mesure de fournir au Gouvernement wallon ainsi qu'aux différents acteurs de la formation et de l'insertion des données objectives afin de mieux appréhender les évolutions du secteur CISP et d'éclairer leurs décisions. Il est important de noter que le rapport relatif à l'analyse stagiaires dépasse une simple présentation de données chiffrées. En effet, les analyses statistiques sont mises en perspective avec les informations disponibles sur le contexte socio-économique de la Région wallonne ainsi qu'avec les politiques régionales au niveau de l'emploi, de la formation et de l'accompagnement des chômeurs. À la demande de certaines plateformes CISP, une présentation détaillée des réalités infrarégionales en termes d'offre de formation et de profil des stagiaires a été réalisée.

La **première section** du rapport analytique apporte un regard rétrospectif sur le volume des heures de formation dispensées au sein du secteur ainsi que sur le nombre de stagiaires dans les différents types de CISP, selon les catégories et les familles de filières de formation ainsi que dans les différents bassins de vie de la Région wallonne. Dans la **deuxième section**, nous nous intéressons aux caractéristiques et aux spécificités du public en formation (âge, genre, niveau de diplôme, nationalité, adressage). La **troisième section** du rapport est consacrée à l'étude des types et des motifs de sortie de formation des stagiaires.

## Analyses relatives aux travailleurs des CISP

L'Interfédé procède également à l'analyse des données relatives aux travailleurs du secteur des CISP<sup>18</sup>. En 2018, les données relatives aux travailleurs ont été analysées pour l'année 2017. Menée depuis 2009, l'objectif de cette analyse est d'avoir une vision détaillée de la répartition des travailleurs au sein des CISP ainsi que d'avoir une vision de l'évolution au cours des années. Des analyses statistiques ont par exemple été menées pour connaître la répartition du nombre de travailleurs et du nombre d'ETP par type de CISP (DéFI et EFT), par catégorie de filière (formation professionnalisante, formation de base et orientation professionnelle). La distribution des ETP par catégorie de fonction du personnel a également été réalisée. Cette analyse est particulièrement utile dans le cadre de la négociation des accords du non marchand, elle permet de calculer l'impact financier des mesures qui seront prises et

<sup>16</sup> Plus précisément, il s'agit des annexes 3 et 5 des rapports d'activités.

<sup>17</sup> Jusqu'en 2015, cette analyse était intitulée « Radioscopie des stagiaires des CISP ».

<sup>18</sup> Cette analyse était précédemment intitulée « petit cadastre des travailleurs ».

donc d'établir les montants à attribuer à chaque secteur et à chaque opérateur de formation. Par ailleurs, ces analyses aident à mieux saisir le profil des travailleurs du secteur CISP, ce qui permet d'alimenter les réflexions sur la politique de recrutement, d'emploi et de formation au sein des CISP.

## **Contribution des CISP au rapport analytique et prospectif 2018 des Instances Bassins Enseignement qualifiant – Formation – Emploi (IBEFE)**

À la demande des Instances Bassins Enseignement qualifiant - Formation - Emploi, l'Interfédé a fourni des tableaux avec les données agrégées relatives à l'offre de formation proposée dans les CISP ainsi qu'au profil des stagiaires pour l'année 2016. L'objectif du rapport analytique et prospectif des IBEFE est de rassembler dans un même document les informations détaillées disponibles sur l'ensemble de l'offre d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle de chacun des territoires, sur les personnes qui fréquentent ces dispositifs.

Par ailleurs, afin de contribuer à la mise en perspective et à la mise en cohérence des offres de formation des différents opérateurs, un travail de correspondance entre filières de formations professionnalisantes CEDEFOP (nomenclature utilisée par le secteur des CISP) et les codes ROME V3 a été réalisé. Chaque CISP concerné a validé les correspondances pour ses formations. La table des correspondances a été transmise aux représentants des bassins.

## **Recherche-action sur l'évaluation d'impact social**

Dans le cadre d'une formation sur l'évaluation de l'impact social organisée par SAW-B, l'Interfédé participe à une recherche-action qui porte sur l'évaluation et la valorisation de l'impact de ses actions de formation sur les pratiques professionnelles des formateurs. Cette démarche s'inscrit dans l'objectif d'améliorer constamment nos actions de formation à destination des travailleurs afin de soutenir leur professionnalité au service des publics avec lesquels nous travaillons.

La démarche d'évaluation de l'impact social est co-construite avec les différentes parties prenantes dans le but d'évaluer et de valoriser le travail mené par le biais d'indicateurs alternatifs et qualitatifs. Cette recherche-action est considérée comme une boussole pour l'action, une réflexion sur le sens de son action et un diagnostic de son efficacité et de son efficacité.

## **GT analyses et études**

Le GT analyses et études s'est réuni une fois en octobre 2018. Il est composé d'un représentant par fédération. L'objectif de ce groupe de travail est d'échanger sur les thématiques sur lesquelles chacun travaille mais aussi de mutualiser les connaissances et les ressources qui sont intéressantes pour le secteur. Lors de la réunion en 2018, les membres du GT ont notamment travaillé à enrichir le rapport de l'analyse stagiaires 2016-2017.

## Mission 7 : Participer à l'élaboration de référentiels de formation dans le cadre des travaux menés par le SFMQ

### Contribuer aux productions du SFMQ en lien avec les réalités des centres et des stagiaires

L'Interfédé est le relais vers les CISP pour la participation aux Commissions de production de référentiels de formation (Coprofor) du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ). Lors de la mise en production d'un nouveau métier, nous récoltons la documentation auprès des CISP lorsque le métier est proposé en formation, et la transmettons à la cellule exécutive du SFMQ. Ces informations contribuent à la rédaction des études préliminaires qui sont elles aussi relues en tenant compte des réalités du secteur.

Le secteur CISP a participé aux Coprofor pour les métiers de 1<sup>er</sup> commis et agent call center. Nous sommes toujours en attente de la convocation de la Coprofor pour le métier d'employé administratif. Les productions du SFMQ sont communiquées au secteur via la lettre des Actus de la formation publiée chaque mois.





## MISSION 8 : Coordonner et soutenir l'élaboration de référentiels de formation (hors SFMQ) et la conception des outils méthodologiques ou pédagogiques

### Participer à l'élaboration de référentiels de formation pertinents et soutenir le déploiement de la méthodologie référentielle dans le secteur en cohérence avec la réalité des centres

Entre 2012 et 2015, l'Interfédé a produit 15 référentiels de formation. Ceux-ci ont été utilisés par les centres pour élaborer leur dossier d'agrément et produire leurs propres programmes de formation. Avec les référentiels SFMQ, ces référentiels couvrent l'essentiel des filières du secteur. Les centres CISP utilisent également les référentiels de la CCPQ et les dossiers pédagogiques de la promotion sociale. Depuis 2015, nous n'avons pas identifié de nouvelle demande de production de référentiel de formation qui concerne suffisamment de CISP pour faire l'objet d'un groupe de travail référentiel. Néanmoins, en fonction des besoins, un travail de recherche est mené avec les centres concernés pour construire un référentiel propre qui corresponde au niveau de formation proposé dans le centre.

#### Les enjeux

Un des enjeux de la production de référentiels concerne le niveau de responsabilité et d'autonomie. En effet, tant le SFMQ que le CVDC élaborent des référentiels qui concernent des certifications qui sont peu positionnées aux niveaux 1 ou 2 du cadre francophone des certifications. Par ailleurs, les centres CISP proposent des formations qui ne couvrent pas l'ensemble des unités de formation d'un référentiel formation lié à un métier.

Outre la production de référentiels, l'enjeu est la production de ressources pédagogiques, voire didactiques en lien avec les compétences attendues. Ce travail de production pédagogique se fait à travers les groupes d'échanges de pratique (voir page 7) et l'accompagnement direct des centres CISP (via la mission 1 déléguée aux fédérations).

Parmi les actions menées au niveau des centres CISP, citons le travail de fond réalisé au Four et au Moulin en collaboration étroite avec Lire et Écrire CMB concernant l'articulation des savoirs de base avec les savoirs métiers.

## MISSIONS TRANSVERSALES

# 1. Assurer la gestion de la communication interne et externe de l'Interfédé et du secteur CISP

## Une identité et une image communes



Nos efforts pour diffuser le logo CISP au sein du secteur continue. De plus en plus de centres profitent d'une remise à jour de leurs outils de communication pour intégrer le logo CISP. Certains centres intègrent des éléments du logo tels que les petites boules dans leur propre logo.

## Communiqués de presse

Quatre communiqués de presse ont été envoyés en 2018.

- > **Mars 2018** : « *Métiers en pénurie : mobiliser les demandeurs d'emploi plutôt que monnayer leur choix d'orientation* »
- > **Mai 2018** : « *Rationaliser l'insertion professionnelle pour atteindre le plein emploi ?* »
- > **Juin 2018** : « *Les Mijotés, un défi culinaire pour des demandeurs d'emploi en insertion socioprofessionnelle* »
- > **Novembre 2018** : « *Mémoire 2019 du secteur des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP). L'exclusion n'est pas une fatalité...* ».

## Publications

### Brochure CISP « Se former autrement »

Cette brochure de présentation du secteur réalisée en 2017 rencontre du succès et a été réimprimée en 2018 pour répondre à la demande des centres qui la diffusent largement. Elle nous définit, précise le public à qui nous nous adressons, explique notre cadre méthodologique, nos trois catégories de filières et les trois dimensions du travail d'accompagnement.

### Brochure Interfédé

Le triptyque de présentation de l'Interfédé a lui aussi été réimprimé en 2018. Il présente l'Interfédé et le secteur CISP en bref.

## Les recettes des Mijotés du secteur des CISP

Des centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) actifs dans la filière HORECA se sont engagés dans les Mijotés du secteur. Cela fait maintenant trois ans que cette action est organisée et qu'elle permet à des professionnels de la filière HORECA de se retrouver pour échanger sur leur métier et sur leurs pratiques. Les Mijotés du secteur se révèlent être une activité formative pour les formateurs et pour les stagiaires (plus d'infos sur cette formation en page 27). Lors de l'évènement de clôture, le 15 juin 2018, Canal C a tourné un reportage où un directeur de centre a présenté le secteur des CISP. Pour prolonger l'évènement, un livre de recettes a été publié, qui présente le reportage photos de la journée et illustre le secteur des CISP et ses spécificités.

Ce reportage photos a été également publié dans l'Essor, sur le site de l'Interfédé et sur la page Facebook des Mijotés.

## Réseaux sociaux : Facebook

En 2018, nous avons continué nos efforts pour développer la présence du secteur sur les réseaux sociaux. Notre page Facebook Interfédé des CISP :

<https://www.facebook.com/InterfedeCISP/>

La page Facebook comptait 300 membres début 2018 et a passé la barre des 400 followers lors de l'année 2018.

## L'ESSOR

*L'ESSOR est la revue trimestrielle du secteur qui nous permet de communiquer, mettre en valeur et partager les actions des CISP. Elle permet d'entamer des réflexions sur des sujets qui préoccupent le secteur. Un comité de rédaction composé d'un membre de chaque fédération et de travailleurs de l'Interfédé assure la programmation, l'écriture et la relecture des textes de l'Essor. Il s'est réuni sept fois en 2018. L'Essor donne aussi la parole à des contributeurs externes afin d'apporter leur expertise/regard sur des thématiques spécifiques et/ou communes. La revue est diffusée auprès des centres et de nos partenaires et référents institutionnels.*

*Imprimée à 1.200 exemplaires, elle paraît quatre fois par an.*

## Thèmes 2018 :

- > **Numéro 83**, 1<sup>er</sup> trimestre 2018 : *Métiers en pénurie, métiers critiques ou en demande... Secteur CISP en tension ?*
- > **Numéro 84**, 2<sup>ème</sup> trimestre 2018 : *Accueillir c'est recevoir*
- > **Numéro 85**, 3<sup>ème</sup> trimestre 2018 : *Étude sur les besoins en compétences et en formation – Le programme de formation 2018*
- > **Numéro 86**, 4<sup>ème</sup> trimestre 2018 : *Mémorandum 2019 du secteur des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP)*

## L'Essor Mémorandum

L'Essor 86 consacré au mémorandum du secteur a fait l'objet d'un tirage plus élevé afin d'étendre sa diffusion auprès des parlementaires, des partis politiques et des futurs candidats aux élections.

## Le site internet de l'Interfédéré : [www.interfedere.be](http://www.interfedere.be)

Le site internet de l'Interfédéré sert de lien avec les fédérations et les travailleurs du secteur des CISP. Il présente le travail de l'Interfédéré, sa charte et ses missions. Il reprend la liste actualisée des centres de formation agréés et présente le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Le volet formation de l'Interfédéré y est aussi développé. On y retrouve la plupart des publications de l'Interfédéré en version téléchargeable. C'est aussi un espace de suivi de l'actualité.

Gros chantier de l'année 2018, le site internet a été complètement transformé, pour répondre au mieux aux besoins de communication du secteur des CISP. Plusieurs missions ont guidé sa refonte :

### → Jouer un rôle de « vitrine » du secteur des CISP et de l'Interfédéré destiné à une info tout public.

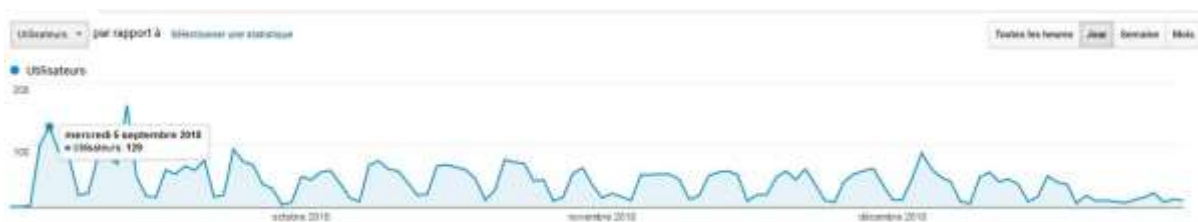
- Le secteur des CISP et ses spécificités sont présentés de manière pédagogique. Chaque centre est répertorié dans une fiche reprenant ses coordonnées et ses filières. Un moteur de recherche permet une recherche par filière et par zone géographique.
- Les missions de l'Interfédéré et son équipe sont mises en avant.

### → Informer et former les travailleurs du secteur

- Le programme de formation à destination des travailleurs des CISP est décliné de manière claire, afin de faciliter les inscriptions.
- La partie « Nos actualités » fait le focus sur des infos qui impactent les centres, où présentent des événements organisés dans les CISP ou dans les fédérations.
- Une deuxième partie, « Épinglés pour vous », propose aux travailleurs des CISP des ressources pédagogiques, des événements ou des formations de partenaires.

Un site intranet vient compléter le site, espace commun de travail et d'échange de ressources. Il est destiné aux travailleurs faisant partie d'une instance ou d'un groupe d'échanges de pratiques de l'Interfédéré.

## Statistiques Google analytics pour le site de l'Interfédéré en 2018.



Le site a été lancé en septembre 2018 et nous avons pu compter près de 1500 visiteurs sur le site durant ce premier mois.

En analysant les statistiques du site, on peut constater que celui-ci bénéficie d'un bon taux de rebond (les personnes cliquent sur une autre page et ne s'en vont pas dès la page ouverte). Les utilisateurs consultent plus de 3 pages en moyenne par session et restent plus de 3 minutes sur notre site en moyenne. En seulement 4 mois, près de 4000 personnes sont venues sur notre site. Il est normal que ce soit de nouveaux utilisateurs étant donné la nouveauté du site. Lancé en septembre 2018, les statistiques couvrent les 4 derniers mois de l'année.

Nous observons également une fréquentation nettement plus élevée en semaine que le week-end.



## Les Actus de la formation

Les Actus de la formation, réalisées par la coordination pédagogique, est une lettre d'information mensuelle qui fait le point sur l'offre de formation de l'Interfédé, mais aussi sur les actualités autour de la formation, du Consortium de la validation des compétences, du SFMQ, du Fonds 4S... En 2018, 12 « Actus de la formation » ont été envoyés aux centres.

## Le programme de formation

Deux programmes de formation à destination des travailleurs des CISP ont été envoyés aux centres, à 1500 exemplaires. L'un de septembre 2017 à juin 2018, proposant 20 modules. L'autre, de septembre à décembre 2018, où l'étude sur les besoins en compétences et en formation des travailleurs des CISP a été publiée, ainsi que 9 modules de formation. Les deux brochures présentent l'offre de formation des partenaires et des ressources pédagogiques.

Le lien visuel et graphique de tous ces outils de communication de l'Interfédé et du secteur permet de créer une cohérence qui favorise la reconnaissance et l'identification du secteur CISP.

La professionnalisation des outils de communication du secteur CISP permet également de donner une image professionnelle de notre action, mais aussi créative.

## GT Communication

Le groupe de travail Communication s'est réuni à 6 reprises en 2018. Ce groupe de travail qui rassemble un membre de chaque fédération est aujourd'hui un acteur clé de la communication sectorielle des CISP.

## 2. Représenter le secteur dans les instances de concertation sociale

### La concertation sociale

La concertation sociale occupe une place non négligeable dans l'ensemble des mandats dont est chargée l'Interfédé, en raison non seulement de l'importance du dialogue entre les représentants des employeurs et les représentants des travailleurs, mais aussi parce que l'appartenance à la sous-commission paritaire 329.02, comptant 15 sous-secteurs différents, impose d'organiser de nombreuses réunions pour construire des positionnements cohérents.

En 2018, la participation de la secrétaire générale aux diverses réunions de la concertation (Fesefa et CESSoc) a représenté au total environ 25 réunions dont une partie significative a porté sur :

- > la nouvelle loi sur les asbl ;
- > les accords du non marchand ;
- > la nouvelle législation RGPD ;
- > la réforme du dispositif APE. Cette réforme s'inscrit dans la vaste réforme des aides à l'emploi en Région wallonne et a fait l'objet de nombreuses réunions de groupes de travail tant à la CESSoc qu'à l'UNIPSO (Confédération wallonne du secteur non marchand privé) ;
- > la conclusion de CCTs ;
- > la politique du Fonds 4S ;
- > la législation autour du travail semi-agoral, dit travail « associatif » ;
- > le mémorandum en vue des élections 2019.

L'Interfédé a aussi participé à la chambre ISP de la Fesefa qui avait pour objet de partager et d'échanger autour des memoranda wallon et bruxellois, ce dernier étant porté par la FEBISP.

### Le Fonds Maribel social

En 2018, outre les points de gestion relatifs aux relations avec les employeurs, le comité de gestion du Fonds Maribel a traité des points suivants :

- > analyse des nouvelles modalités de contrôle du volume de l'emploi décrétées par le nouvel A.R. ; élaboration du règlement administratif ;
- > analyse des moyens 2019 et 2020 et leur projection en vue de déterminer leur utilisation pour le lancement d'un nouvel appel à candidatures ;
- > travail sur le rapport annuel 2018 des asbl ;
- > révision du R.O.I. du Fonds à la demande du commissaire du gouvernement ;
- > analyse de l'évolution des dotations à venir et décision d'augmenter le plafond des subventions accordées aux employeurs de 38.126 €/ETP en 2018 à 38.892 €/ETP en 2019.

### Le Fonds 4S

*Le Fonds 4S est le Fonds sectoriel de formation des travailleurs de la CP329.02. Il soutient des actions de formation et d'accompagnement d'équipes via différentes actions. Intégré au sein de l'APEF, il diffuse une offre de formation commune à d'autres Fonds via le catalogue Formapef. Il est alimenté par des cotisations patronales sectorielles de 0,20 % prélevées par l'ONSS pour financer les actions de formation (cotisation « groupes à risques » et « effort supplémentaire de formation »). Une cotisation complémentaire est prélevée pour soutenir partiellement les employeurs dans la mise en œuvre de*

*l'outplacement. L'Interfédé siège au Comité de gestion du Fonds 4S via un mandat de la FESEFA au sein de la CESSOC.*

Dans les actions réalisées en 2018, le Comité a notamment lancé une réflexion autour de la politique de formation concertée et sur le transfert des acquis. Le Fonds va développer des outils pour soutenir les structures dans ce cadre.

Le secteur a bénéficié du soutien de la « Convention-cadre de collaboration en matière de formation et d'insertion professionnelle et d'enseignement pour le secteur non marchand » signée entre la Région wallonne et l'APEF-FéBI. Certains projets ont pu être financés, notamment l'étude sur les besoins en compétences et en formation des travailleurs du secteur des CISP, ou encore l'organisation des Mijotés du secteur et la publication du livre de recettes qui en découle.



## Le personnel de l'Interfédé

L'équipe est composée de 31 personnes (au 31/12/2018) : 20 conseillers en formation (CEFO) et 11 travailleurs au siège de l'Interfédé.

### Les conseiller-e-s en formation CEFO

| Conseiller-e-s     |  |
|--------------------|--|
| <b>Arlon</b>       | LECERF Corinne   |
| <b>Charleroi</b>   | LEJEUNE Christelle<br>PACIFICO Ana<br>WAIRY Sandy                      |
| <b>Huy</b>         | ANTOINE Carine   |
| <b>La Louvière</b> | FONTAINE Carine<br>KESTEMONT Philippe<br>LACROIX Marjorie              |
| <b>Liège</b>       | COUEZ Bénédicte<br>LEROY Jocelyne<br>MICHIELS Marianne<br>WERY Patrick |
| <b>Mons</b>        | VANCAUWENBERGHE Isabelle<br>VAN CAMPE Ingrid                           |
| <b>Namur</b>       | MUZZARELLI Fabian<br>GIULIANI Catherine                                |
| <b>Nivelles</b>    | HEUCHON Bernard<br>STAVEAUX Annick                                     |
| <b>Tournai</b>     | BEGHIN Anne  |
| <b>Verviers</b>    | BERNES Christian   |

### L'équipe du siège

| Travailleurs-ses           | Fonction  |
|----------------------------|---|
| <b>CLAUS Raphaël</b>       | Adjoint à la coordinatrice pédagogique  |
| <b>DE BRIEY Yannick</b>    | Coordinateur réseau   |
| <b>GERARD Juan</b>         | Agent d'entretien   |
| <b>KINET Véronique</b>     | Secrétaire de direction, Secrétaire de rédaction de l'Essor, Coordinatrice CEFO |
| <b>LULLING Anne-Hélène</b> | Secrétaire générale   |
| <b>MATHIEU Anaïs</b>       | Adjointe à la coordination pédagogique  |
| <b>MIRKES Marina</b>       | Coordinatrice pédagogique   |
| <b>NIKOLIC Louise</b>      | Chargée d'études  |
| <b>PIERONT Nathalie</b>    | Assistante administrative   |
| <b>PIERSON Benjamin</b>    | Responsable administratif et financier depuis le 01/04/2018                     |
| <b>ROBERT Françoise</b>    | Chargée de communication  |



# L'Assemblée générale et le Conseil d'administration de l'Interfédé

## L'Assemblée générale de l'Interfédé est composée :

- des membres personnes morales (les fédérations) : ACFI, AID, ALEAP, CAIPS et Lire & Ecrire en Wallonie,
- et du membre personne physique (la Secrétaire générale).

Les représentants IBEFE pour l'Interfédé sont membres adhérents et jouissent d'une voix consultative.

## Le Conseil d'administration est composé (au 31/12/2018) des 5 fédérations :

| Fédérations                | Représentants-es                    |
|----------------------------|-------------------------------------|
| ACFI                       | Morgane EEMAN<br>Daniel THERASSE    |
| AID                        | Audrey DE BRIEY<br>Éric ALBERTUCCIO |
| ALEAP                      | Ann PAQUET<br>Frédéric ANDRIEN      |
| CAIPS                      | Jean-Luc VRANCKEN<br>Necati CELIK   |
| Lire et Écrire en Wallonie | Sophia PAPADOPOULOS<br>Joël GILLAUX |

Le Conseil d'administration s'est réuni 11 fois au cours de l'année 2018 ainsi que le Bureau du CA. Ce dernier est composé du président, vice-président et de la secrétaire générale.

**Daniel THERASSE (Fédération ACFI)** a assuré la fonction de Président de l'Interfédé pour l'année 2018.

**Éric Albertuccio (Fédération AID)** a assuré la fonction de Vice-Président de l'Interfédé pour l'année 2018.

## Les représentants-es des Plateformes CISP et des Bassins EFE

Les représentants-es CISP assurent l'animation des plateformes.

En 2018, ils-elles étaient au nombre de 29 (liste au 31/12/2018).

| Plateformes CISP      | Représentants-es   | Bassins EFE             | Représentants-es                         |
|-----------------------|--|-------------------------|--|
| <b>Brabant wallon</b> | Véronique Herrent<br>Céline Delys                        | <b>Brabant wallon</b>   | Véronique Herrent<br>Véronique Cantineau |
| <b>Namur</b>          | Patrick Goffaux  | <b>Namur</b>            | Marie Hermans<br>Véronique Wilmotte      |
| <b>Huy</b>            | Albert Deliège<br>Fabienne Simon                         | <b>Huy-Waremme</b>      | Albert Deliège<br>Vincianne Ory          |
| <b>Liège</b>          | Bruno Schneider<br>Josette Poncelet                      | <b>Liège</b>            | Bruno Schneider<br>Josette Poncelet      |
| <b>Verviers</b>       | Laurent Nols<br>Carmen Arrendondas                       | <b>Verviers</b>         | Laurent Nols<br>Carmen Arrendondas       |
| <b>Luxembourg</b>     | Elise Jacquemin<br>Rita Stilmant                         | <b>Luxembourg</b>       | Isabelle Houtart<br>Patrick Truccolo     |
| <b>WAPI</b>           | Emilie Matton<br>Françoise Vanparys                      | <b>Wallonie Picarde</b> | Julien Bauwens<br>Jacky Quintart         |
| <b>Charleroi</b>      | Arreti Paterakis<br>Isabelle Donckers<br>Nicolas Léonard | <b>Hainaut Sud</b>      | Joëlle Van Gasse<br>Myriam Van Migem     |
| <b>Mons</b>           | Anna-Maria Toscano<br>Florence Bottriaux                 | <b>Hainaut Centre</b>   | Anne De Jonghe<br>Florence Bottriaux     |
| <b>La Louvière</b>    | Anne De Jonghe<br>Magalie Discard                        |                         |  |

## Les dossiers clés de 2019 – Perspectives

- > Le guide des dépenses éligibles – atterrissage et modes d’actions
- > La révision de l’arrêté CISP – atterrissage et modes d’actions
- > Le lancement du Dossier unique du demandeur d’emploi
- > La forte mobilisation du secteur dans le cadre des réformes en cours et ses retombées médiatiques : Interfédé, Fédérations, Plateformes CISP, CISP
- > Les relations partenariales du secteur CISP avec le Forem et leur concrétisation dans le contrat de coopération
- > La collaboration du secteur avec le nouveau Gouvernement wallon après les élections de mai 2019
- > Les impacts d’une analyse du public accueilli en CISP
- > La certification et la validation des compétences des stagiaires en CISP
- > La place du numérique et du digital au sein des CISP et dans la formation des travailleurs
- > La mise en œuvre de l’Intranet Interfédé
- > L’action de formation à destination des travailleurs du secteur des CISP
- > Évaluation du plan d’action du Fonds 4S et ses perspectives nouvelles
- > Le référentiel de l’accompagnement CISP : finalisation de la réflexion



Rue Marie-Henriette, 19-21  
B-5000 Namur

**Tél. : 081/74 32 00**

**[secretariat@interfede.be](mailto:secretariat@interfede.be)**

**[www.interfede.be](http://www.interfede.be)**

Éditeur responsable : Anne-Hélène Lulling