

Linterfédè CISP

Rapport d'activités 2020



UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen

LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LA WALLONIE
INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR.



Wallonie

TABLE DES MATIÈRES

Les dossiers phares de 2020	3
MISSION 1 : Coordonner et soutenir le développement pédagogique et la gestion administrative des centres	4
1.1. Soutien aux opérateurs CISP	
1.2. Reconnaissance et valorisation de la formation des stagiaires	
1.3. Développement du numérique	
1.4. Soutenir la cohérence sectorielle et apporter un soutien pédagogique aux centres	
MISSION 2 : Représenter le secteur	14
2.1. Représenter le secteur au niveau des instances régionales compétentes en matière de formation	
2.2. Représenter le secteur au niveau des instances communautaires compétentes en matière de formation	
2.3. Représenter le secteur dans les instances de concertation sociale	
MISSION 3 : Renforcer la coopération des centres au niveau sous-régional	29
3.1. Plateformes CISP et Instances bassins	
3.2. Actions des plateformes CISP en 2020	
3.3. Les actions dans les IBEFE	
MISSION 4 : Affecter du personnel dans le cadre du dispositif CEFO	33
4.1. Comité de pilotage CEFO	
4.2. Le travail des conseillers CEFO	
4.3. Liens Interfédé, secteur CISP et conseillers 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	38
Coordonner l'offre et les besoins de formation du personnel des centres 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	45
6.1. Analyses relatives aux stagiaires des CISP	
6.2. GT Analyses et études	
6.3. Recherche-action sur l'évaluation de l'impact social	
6.4. Monitoring Covid-19	
6.5. La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi	
6.6. Remise d'avis sur une analyse des besoins pour l'insertion des DE	
6.7. Rédaction d'une note de positionnement sur la digitalisation	
6.8. Veille politique et enjeux pour le secteur CISP	
MISSION 7 : Participer à l'élaboration de référentiels de formation (SFMQ)	50
Contribuer aux productions du SFMQ en lien avec les réalités des centres et des stagiaires	
MISSION 8 : Coordonner et soutenir l'élaboration de référentiels (non SFMQ) et la conception des outils méthodologiques ou pédagogiques	51
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	
MISSIONS TRANSVERSALES	
Communication interne et externe de l'Interfédé et du secteur CISP	52
Le personnel de l'Interfédé	57
L'assemblée générale et le conseil d'administration	58
Les représentant(e)s des plateformes CISP et des Bassins EFE	59
Les dossiers clés de 2021 : perspectives	60

Les dossiers phares de 2020

- > L'impact de la crise sanitaire sur le secteur CISP
- > La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi
- > La poursuite des négociations sur la révision des AGW CISP et Dépenses éligibles
- > La refonte de la réforme APE
- > L'attention portée sur le numérique pour nos publics et pour les travailleurs des CISP
- > L'adaptation de l'offre de service pour assurer la continuité du service CEFO pendant la crise sanitaire
- > Le renforcement de l'articulation CEFO/CDM
- > L'adaptation des activités de formation aux conditions de la crise sanitaire liée au Covid-19
- > Le déploiement du projet européen sur la reconnaissance des acquis d'apprentissage en formation
- > La participation de l'Interfédé au projet Start Digital concernant les compétences numériques
- > La production d'un référentiel sur l'accompagnement en CISP
- > La création d'outils de sensibilisation autour de la validation des compétences
- > La publication de l'étude « L'impact des formations de l'Interfédé sur les pratiques professionnelles des formateurs »
- > Le renforcement et la valorisation du dispositif PMTIC
- > Le monitoring des heures de formation et de l'impact économique de la crise Covid-19 sur les centres
- > La mise en route de plusieurs projets vidéos mettant en valeur le secteur

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 composent¹, accompagne l'ensemble des centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) dans la réalisation de leurs actions, qu'elles soient sociopédagogiques, administratives, juridiques ou techniques.

Les fédérations constituent les relais auprès des 153 opérateurs CISP agréés en 2020 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 ;
- > 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.

En 2020, la pandémie a bouleversé le plan d'action relatif à l'accompagnement. Il a fallu répondre avec une grande réactivité à un besoin d'information et de compréhension d'un environnement devenu inintelligible. Ceci s'est rapidement combiné avec la nécessité d'apporter des réponses en terme de soutien concret sur différents aspects liés à la gestion des centres.

Autrement dit, au cours de l'année 2020, les fédérations ont donné une dimension « covid » à un grand nombre de leurs interventions depuis mars. Ainsi :

- La mise à jour des bases de données: il a été apporté diverses modifications techniques et accompagnements à l'implémentation de celles-ci pour que les centres puissent répondre à leurs obligations administratives (encodage des formations à distance, doublement des heures...) tant que l'information d'immunisation des heures sur l'ensemble de l'année n'a pas été confirmée.
- La tenue de groupes de travail avec les directions des centres malgré les difficultés techniques: ces réunions, qui accompagnent les directions dans leurs missions de GRH et de gestion de

¹ ACFI by Unessa, 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.

leur centre, ont abordé systématiquement les points sous l'angle de la crise sanitaire (législation, administration, pédagogie...). Ainsi, à plusieurs reprises durant l'année 2020, les fédérations ont réuni également en urgence les directions des centres, au pied levé de l'actualité, pour les informer immédiatement des mesures prises et échanger avec elles (sur divers outils et notes (juridiques, administratives...) leur permettant d'appliquer sur le terrain les conséquences de la crise (télétravail, protocole sanitaire, adaptation de l'analyse des risques, chômage temporaire, congé parental, soutien financier, mise en place des formations à distance...). Ces rencontres étaient aussi l'occasion d'échanges autour de l'organisation de chaque CISP : comment chacun a organisé les formations à distance ; organisation d'un partage de bonnes pratiques et identification des difficultés et comment les dépasser ; comment mettre en place le déconfinement de mai ; comment assurer le suivi des stagiaires, l'organisation du suivi psychosocial. Mais aussi comment comptabiliser certaines dépenses et s'assurer de leur éligibilité.

- La mise en place d'un soutien psychosocial : Avec la pandémie, les phases de confinement et de déconfinement, les incertitudes financières, juridiques, administratives, sanitaires ont plongé nombre de directions et d'équipes dans le désarroi. Un travail important a été mené pour « garder le contact » et permettre aux acteurs de se soutenir mutuellement pour comprendre, reprendre maîtrise sur leur environnement et surmonter ces difficultés.
- La mise sur pied d'un help desk : les fédérations ont orienté leur appui technique à la spécificité de l'année 2020, en soutenant davantage les centres demandeurs autour des questions techniques liées au travail à distance (soutien et information autour de logiciels ou applications permettant le travail à distance, adaptation de la base de données, participation à la création de tableaux de récolte des données « monitoring heures et monitoring économique » avec l'Interfédé et accompagnement des centres sur leur suivi, rédaction et suivi de mails pour les demandes de dérogation au SPW...).
- L'organisation d'un appui juridique : cet appui a également fait la part belle à des échanges dans le cadre de l'application pratique de certaines mesures. Les fédérations ont bien souvent proposé un soutien quasi permanent et des outils et notes explicatives liées à l'évolution de la législation (mise en place et gestion du chômage temporaire ; organisation du télétravail en période covid et rédaction d'une convention de télétravail ; adaptation des analyses de risques ; liste des mesures sanitaires à prendre ; etc.).
- La réalisation d'un soutien financier : les fédérations ont apporté un appui à la gestion financière des centres particulièrement mise à rude épreuve suite aux conséquences de la pandémie. Il s'est agi de procéder au développement d'outils de monitoring interne, d'outils internes afin de travailler les budgets 2020 sur base du cadre financier, d'accompagnement des centres à l'utilisation de ces outils et à un travail d'analyse des résultats, de mutualisation des bonnes pratiques.
- La diffusion de newsletters et newsletters spécifiques covid : les fédérations ont poursuivi l'information régulière, et particulièrement lors du premier confinement, en publiant des « newsletters spéciales covid » qui visaient à informer les centres en permanence de l'évolution de la situation et ne pas les laisser seuls et éventuellement dépourvus face à cette situation inédite.
- Le développement du numérique : les fédérations, en ligne directe avec l'Interfédé, ont renforcé leur attention et leur accompagnement des centres autour des dimensions numériques. C'est ainsi qu'outre les appuis techniques, le soutien à la construction d'outils, à

la dimension digitale des formations, les fédérations ont participé de manière importante à divers groupes de travail liés à cette problématique, les fédérations étant conscientes que la digitalisation s'est intensifiée dans toutes les dimensions de nos actions (pédagogique, administrative, législative, économique).

- Participation de fédérations au groupe de travail au sein du SPW autour de la construction d'une note sur la « médiation numérique pour tous les Wallons ».
- Participation au GT numérique piloté par l'Interfédé, ainsi que participation à la construction et au suivi du projet « Start Digital » en interne (explications, échanges, débats sur la mesure ; construction de cahier des charges, partage et mutualisation de ressources techniques et pédagogiques entre centres) et au sein de l'Interfédé.
- Participation de fédérations au GT mis en place par le cabinet de la Ministre Morreale sur la réforme du PMTIC, dans ce cadre avec la création de groupes de travail internes sur la problématique du PMTIC afin d'alimenter la réflexion dans les travaux menés sur la réforme.
- Participation à la réflexion et la mise en place du projet « Coup de pouce digital ».
- Participation à l'analyse du projet de décret sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi aussi dans sa dimension « digitalisation de l'accompagnement ».

Ces divers travaux autour du numérique permettent aux fédérations d'appréhender l'ampleur que prend et pourra prendre cette dimension dans les missions des CISP dès aujourd'hui et demain, et de tenter d'influer sur les orientations en replaçant le demandeur d'emploi fragilisé au centre de cette question.

Les fédérations ont aussi soutenu plusieurs centres dans la construction de dossiers d'appels à projets, de récoltes de fonds visant à développer divers actions, outils ou nouveaux projets.

Au-delà de ces spécificités 2020, les fédérations ont poursuivi leurs projets habituels et le travail d'accompagnement et de développement structurel des centres : accompagnements des centres dans les matières pédagogiques, économiques, sociales, sectorielles, juridiques, législatives telles que le suivi de la réforme des AGW CISP et GDE, la réforme des APE, ou encore la réforme du décret accompagnement. L'investissement dans la recherche et le développement pédagogique, au départ des réalités et besoins des centres, ancrés dans leurs réalités pédagogiques et sociales du quotidien restent une priorité pour plusieurs fédérations qui investissent aussi dans des projets européens dans lesquels les centres sont impliqués.

Ce sont aussi des interventions dans le cadre de l'Interfédé : participation à divers GT (communication, pédagogique, analyses et études...) et instances (CA, commission pédagogique), comité de rédaction de l'Essor, réunions de concertation avec le Forem...

Les fédérations continuent également à accompagner les centres dans le développement de projets alternatifs/connexes à l'activité CISP et/ou innovants. À ce titre, l'Interfédé a participé au comité d'accompagnement du projet « Emploi et transition » co-porté par le CISP Cynorhodon, la fédération ALEAP et le centre d'économie sociale (HEC ULiège). Ce comité s'est réuni à quatre reprises en 2020. Le projet consiste en une démarche de recherche-action pour identifier et explorer les perspectives d'emploi et pistes concrètes pour les personnes peu qualifiées, spécifiquement les stagiaires sortant des CISP, dans le cadre de la transition écologique et plus précisément en maraîchage biologique et dans la gestion écologique des espaces verts. Le projet vise la création d'une structure permettant

d'employer les personnes sortant des CISP en leur proposant un contrat stable et un travail porteur de sens auprès de différentes structures en besoin de main-d'œuvre.

De son côté, l'Interfédé a été à l'initiative de la rédaction de nombreux mails, notes ou analyses sur les divers sujets qui ont traversé l'année 2020 en vue de faciliter leur appropriation par les fédérations et les centres. Des groupes de travail avec les représentants des fédérations ont aussi été organisés. Ainsi, le GT « Politique » s'est réuni à plusieurs reprises sur l'année pour traiter de sujets concernant principalement la gestion de la crise sanitaire mais aussi le suivi de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ou la révision de l'AGW CISP. En lien avec le suivi de la crise Covid-19, nous avons élaboré une « FAQ », soit un document qui reprend une analyse fine et approfondie de tous les questionnements essentiellement juridiques et opérationnels que suscitent les contraintes de la crise sanitaire sur le terrain.

L'Interfédé assure aussi un travail de veille et de recherche documentaire ainsi qu'une mise à jour régulière de son site internet par la diffusion d'informations et de documents relevant tant du champ pédagogique que politique ou patronal.

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. En cette année 2020, la dimension numérique a occupé une place centrale au vu des enjeux autour de cette thématique (voir ci-dessus et ci-dessous). 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.

La validation des compétences en 2020

Le dispositif de la validation des compétences reste une opportunité pour un certain nombre de stagiaires de faire reconnaître les compétences acquises en cours de formation, particulièrement dans les filières parcs et jardins, de la construction et employé administratif.

En collaboration avec le Consortium de la validation des compétences, des actions de communication, de sensibilisation et de soutien à l'accompagnement de la démarche à destination des CISP ont été développées :

- > Réalisation de 4 capsules vidéo : un clip en animation sur le processus de validation, une interview de stagiaires du Centre de formation de Treignes, un reportage au Cesep, centre de validation externe et une interview au Gerموir d'un accompagnateur à l'épreuve de validation.

- > Actualisation du guide méthodologique de la validation des compétences réalisé en 2013. À destination des équipes pédagogiques, ce guide est utile pour accompagner les stagiaires en formation vers la validation des compétences.
- > Publication d'une newsletter spéciale validation des compétences, deux fois par an, pour communiquer sur les nouveaux titres de compétences ou toute autre actualité, pour partager des bonnes pratiques de CISP...

L'Interfédé a été sollicitée pour participer à ValentEcosoc, projet pilote de validation des compétences sur poste de travail dans le secteur de l'économie sociale. Des contacts ont également été pris afin de prendre connaissance des projets et méthodes d'accompagnement à la validation des personnes en insertion à Bruxelles, notamment le projet SPOC. Une rencontre sera organisée en 2021.

Afin d'assurer une articulation institutionnelle entre le secteur ISP wallon et bruxellois et le CVDC, une rencontre a été organisée entre le Consortium, la Fébisp et l'Interfédé. Le secteur de l'ISP tant wallon que bruxellois reste en effet en demande de rencontrer de manière régulière les instances du CVDC afin de partager les préoccupations du secteur et de contribuer à l'amélioration du dispositif.

Le projet européen : reconnaissance des acquis d'apprentissage en CISP

Le SPW Emploi-Formation et l'Interfédé ont sollicité le soutien de la Commission européenne (via le Programme de Soutien à la Réforme Structurelle – PARS) et de l'OCDE dans le but d'améliorer la reconnaissance des acquis d'apprentissage en CISP pour les personnes peu scolarisées. L'objectif du projet est de faciliter l'insertion socioprofessionnelle de ces publics et de favoriser les passerelles avec d'autres opérateurs.

Les parties prenantes au projet sont : le SPW Emploi-Formation, l'Interfédé et les 5 fédérations des CISP, le Cabinet de la Ministre régionale de l'Emploi, le Forem, l'IFAPME, l'Enseignement de Promotion Sociale, le Service Francophone des Métiers et des Qualifications, le Centre de Validation des Compétences et le Cadre Francophone des Certifications.

Le projet a commencé en 2019 et se clôturera en juin 2021. Il comporte trois volets déclinés en trois phases de travail. La première phase a eu lieu en 2019. La deuxième phase a commencé en février 2020. Les partenaires au projet ont dû s'adapter à la crise sanitaire et réorganiser les travaux en cours afin de ne pas interrompre le projet. De nombreuses réunions se sont dès lors déroulées à distance, en visioconférence. Différents groupes de travail qui rassemblent des travailleurs des CISP, ont ainsi réfléchi sur trois thématiques :

- > L'identification des acquis d'apprentissage en lien avec les référentiels
- > Les modèles d'attestation de fin de formation qui permettent de rendre visible ce que le stagiaire possède comme compétences techniques et transversales mais aussi les savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux
- > Le développement de partenariats en lien avec la reconnaissance et le transfert des acquis.

Les résultats des groupes de travail ont fait l'objet d'un rapport qui a été présenté aux fédérations du secteur. Ce rapport sera également présenté en janvier 2021 aux parties prenantes.

La troisième phase a également démarré en 2020, elle se penche sur la pertinence, l'intérêt et les modalités d'un système qualité. Elle concerne tant l'appropriation interne au secteur et l'identification et la mise en œuvre d'actions susceptibles de soutenir cette appropriation que l'articulation des nouvelles pratiques avec les dispositifs existants.

Dans ce cadre, un webinaire a été organisé rassemblant les CISP et les autres opérateurs de formation en Wallonie afin de :

- > Prendre connaissance d'une analyse de l'OCDE sur des expériences européennes et belges (y compris de CISP) en matière d'assurance de la qualité. Un deuxième rapport sera publié sur les initiatives européennes.
- > Clarifier le concept de qualité pour une compréhension commune.
- > Lancer des réflexions dans le secteur des CISP : ce qui existe et ce que l'on souhaite.

Le projet se clôturera en juin 2021 par un séminaire où seront discutées et validées les recommandations à formuler auprès du Gouvernement wallon en matière de reconnaissance des acquis d'apprentissage pour les CISP.

1.3. Développement du numérique

Les compétences numériques sont devenues incontournables dans la société d'aujourd'hui, que ce soit pour l'accès, l'intégration ou le maintien à l'emploi mais aussi dans la vie sociale, culturelle, pour l'accès à l'information, le maintien des droits... C'est un enjeu majeur qui concerne les stagiaires des CISP, tant dans l'acquisition/le renforcement de ces compétences que l'accès de tous à leurs droits fondamentaux et à leur participation sociale.

Ces compétences sont travaillées dans les centres d'insertion socioprofessionnelle à travers des filières centrées sur les métiers du numérique ou par le développement de compétences numériques de base ou spécifiques liées à un métier donné.

Dans la continuité des travaux menés en 2019, le Service Public de Wallonie a élaboré en 2020 le **Plan d'actions pour la médiation numérique de tous les Wallons** (PAMN) qui a été validé par les ministres compétents du Gouvernement wallon. L'objectif de celui-ci est de lutter efficacement contre la fracture numérique qui risque de creuser encore davantage les inégalités économiques et sociales. L'Interfédé a participé activement à l'élaboration de ce Plan articulée autour de 14 actions. Elle a identifié des points d'attention concernant notamment les publics particulièrement éloignés du numérique.

Depuis les travaux sur le PAMN, l'avenir des **PMTIC**² mais aussi celui des Espaces Publics Numériques (EPN) est questionné, dans la perspective de l'élaboration d'un plan global cohérent. C'est pourquoi, dans la continuité de ce Plan, la Ministre de la Formation a mis en place fin 2020 un groupe de travail pour réviser le décret PMTIC avec la volonté de l'inscrire dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle³ auquel participe l'Interfédé. Plusieurs réunions ont eu lieu au cours du second semestre 2020.

Le projet « **Coup de Pouce digital** » a été adopté fin 2020 par le Gouvernement wallon. Il prévoit l'octroi d'une subvention permettant aux CISP d'acquérir des ordinateurs portables afin de les mettre à disposition de leurs stagiaires et de mettre en place un dispositif d'accompagnement qui comprend une formation de base à l'entretien de l'ordinateur portable et à sa manipulation ainsi qu'une formation relative aux ressources utiles aux stagiaires (sites de recherche d'emploi, démarches administratives, etc.). Ce projet est initié dans le cadre du Plan de sortie de la pauvreté. Une évaluation de la mesure est prévue au second semestre 2021.

Enfin, le secteur CISP est impliqué activement dans le projet Start Digital.

² Plan Mobilisateur Technologie de l'Information et de la Communication né en 2022 à l'initiative de la Ministre de l'Emploi et de la Formation.

³ L'IF est partie prenante de ce GT dans la mesure où il a été décidé par son conseil d'administration que l'Interfédé avait aussi pour mission de représenter et défendre les opérateurs PMTIC agréés CISP.

Le projet Start Digital

Depuis mars 2020, l'Interfédé est partenaire du projet européen Start Digital. Ce projet a été déposé dans le cadre de l'appel EaSI qui vise « les parcours de renforcement des compétences pour les personnes présentant les besoins les plus importants sur le plan des compétences ». Le programme est financé par l'Europe pour la mise en œuvre de la stratégie Europe 2020.

L'objectif général du projet est de mettre en œuvre une stratégie intégrée de formation aux compétences numériques de base (niveaux 1 et 2 du référentiel DIGCOMP) pour les demandeurs d'emploi adultes (> 25 ans) peu scolarisés (< certificat d'études secondaires supérieures) en Belgique francophone.

Objectifs spécifiques :

- 1) Assurer la disponibilité, la compatibilité et l'utilisation d'outils de positionnement pour les niveaux débutants, construits sur un référentiel commun, le référentiel européen DIGCOMP, le cadre de référence européen des compétences numériques⁴.
- 2) Mutualiser les ressources pédagogiques pour le positionnement et les formations au travers d'une plateforme commune, en adéquation avec le référentiel commun.
- 3) Adapter l'offre de formation existante là où elle existe déjà, afin de répondre aux besoins du public cible.
- 4) Développer une nouvelle offre de formation adaptée là où elle n'existe pas encore, en concevant des nouveaux cursus / en complétant les cursus existants.
- 5) Élargir l'offre de formation existante pour rendre les formations plus accessibles géographiquement.
- 6) Tester la certification des formations de niveau A2.

Comme tous les partenaires du projet, l'Interfédé peut compter sur le soutien d'une médiatrice numérique chargée d'assurer le développement du projet au sein du secteur CISP et son articulation avec l'ensemble des partenaires. Elle est également en charge de participer à l'élaboration d'outils transversaux propres au projet.

Au sein de l'Interfédé, un groupe de travail numérique réunissant des représentants des différentes fédérations, la coordinatrice pédagogique et la médiatrice numérique de l'Interfédé a été constitué. Il a pour objectif d'une part d'accompagner la mise en œuvre du projet et, d'autre part, d'alimenter la réflexion sur la digitalisation dans notre secteur.

Au vu des articulations entre les différents dossiers traitant du numérique (PAMN, PMTIC, Coup de pouce digital et Start Digital), l'organe de gestion de l'Interfédé a décidé en sa séance de décembre 2020 d'élargir le champ couvert par le GT numérique à tout(e) projet/action relevant de la digitalisation.

Les actions initiées en 2020 au sein du secteur CISP :

- Réalisation d'une cartographie de l'offre de formation et des besoins en formation : rédaction d'un premier « cadastre des formations aux compétences numériques en CISP » basé sur une récolte d'informations menée en mai 2019, et de mai à juin 2020. La démarche a permis de recueillir des informations sur l'offre de formation des CISP aux compétences numériques et des besoins des travailleurs et des équipes pour la développer. Toutefois, au vu de la situation

⁴ <https://frama.link/RefCompNum>

sanitaire et des adaptations qu'ont opérées les CISP pour répondre aux nouvelles conditions de formation, cet état des lieux devra être actualisé.

- Développement d'actions de sensibilisation du secteur CISP aux enjeux des compétences numériques et aux outils produits dans le cadre du projet et accompagnement de travailleurs et d'équipes à l'usage des outils numériques.
- Développement d'une offre de formation à destination des travailleurs et des équipes relative aux compétences numériques. Deux formations aux outils numériques ont ainsi été organisées et ont rencontré un vif succès. Un dispositif long de formation de référents pédagogiques orienté numérique a été élaboré, il sera mis en place en 2021.
- Partage des ressources pédagogiques et des liens pertinents en lien avec le numérique vers les équipes pédagogiques.

Les actions initiées en 2020 avec les partenaires :

- Participation à la mise en place d'un référentiel commun. Avec les partenaires du projet, un travail d'adaptation des référentiels européens DigComp a été initié et sera finalisé en 2021, qui a pour objectif d'inclure au mieux les différents publics en fracture numérique.
- Participation à la mise en place d'une plateforme de mutualisation des ressources produites dans le cadre du projet et partagées par les partenaires.
- Participation à la réflexion concernant la mise à disposition d'un ou de plusieurs outils de positionnement sur les compétences numériques. Ces outils ont un double objectif :
 - o orienter les demandeurs d'emploi vers des formations adaptées à leurs besoins,
 - o aider les équipes pédagogiques à adapter leurs formations aux besoins des participants.
- Participation à la réflexion sur la pertinence d'une certification des compétences numériques, au vu de leur caractère transversal, citoyen et en permanente mutation.
- Participation aux réunions réunissant les médiateurs numériques de chaque institution. Piloté par Formaform, un espace de collaboration et d'échange a été mis en place pour permettre le partage d'outils et de pratiques entre les médiateurs numériques des institutions.
- Et évidemment participation aux instances de pilotage et de coordination du projet.

1.4. 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, etc. 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 mène notamment à travers des groupes d'échanges de pratiques (GEP). Les GEP sont des lieux d'échange, de rencontre, de création, de formation qui permettent à des travailleurs d'une même filière ou ayant une même fonction d'interagir, de produire du savoir ensemble et de s'outiller par le partage d'expériences et la production de savoir.

En 2020, trois GEP ont été organisés :

- > Le **GEP Orientation** a poursuivi ses travaux, de telle sorte que l'ensemble des fiches pédagogiques est désormais en libre accès dans les publications de notre site internet. Ces fiches contiennent l'analyse d'outils d'orientation pertinents pour les stagiaires CISP et préalablement expérimentés par les membres du GEP. Suite à la crise sanitaire, une séance du GEP a été reportée et une autre a été organisée en visio-conférence pour évaluer la démarche. Lors de cette séance de travail, les participants ont demandé que l'on consacre les prochains GEP à la question du numérique (apport et balises quant à l'utilisation du numérique en orientation et à l'échange d'outils numériques soutenant le processus d'orientation de publics vulnérables).
Nous avons attendu la levée du confinement pour organiser ces échanges en présentiel. Il est, en effet, difficile d'expérimenter des outils en mode virtuel.
- > Le **GEP Construction** a produit des supports relatifs à l'isolation à destination des formateurs en bâtiment. N'étant pas encore finalisées, ces productions sont à ce jour uniquement disponibles pour les membres du GEP. Des contacts ont par ailleurs été pris avec des opérateurs partenaires organisant des formations pour adultes dans le domaine de la construction. Deux séances de travail ont été consacrées à la présentation d'outils et de projets développés par Espace Environnement⁵ et Constructiv⁶ qui peuvent être pertinents pour les CISP proposant la filière construction.
- > Le **GEP Communication** s'est penché sur les besoins en communication des centres et sur la construction de pistes d'actions et d'échanges de bonnes pratiques. Deux CISP ont présenté la manière dont ils concevaient la communication dans leur centre : Afico et sa communication orientée partenariat et la Ferme de Froidmont avec les réseaux sociaux. Une autre rencontre a permis aux participants de s'initier à Canva (outils de création de visuel en ligne) et Sendinblue (création de campagnes d'emailing).
- > L'organisation de la 5^{ème} édition des **Mijotés du secteur** (échange de pratiques entre formateurs HORECA) a été annulée en raison de la crise sanitaire et du confinement.

Les GEP communiquent notamment via l'intranet de l'Interfédé. Cet espace intranet permet aux participants des GEP d'échanger des ressources et supports, de stocker et d'organiser les productions, d'échanger via un fil d'actualité commun et une messagerie personnelle. Cette interface en ligne permet également à l'ensemble des groupes en formation de rester en contact en échangeant des outils, des ressources, et des réflexions autour des thématiques de formation, et ce après leur clôture. L'intranet soutient ainsi le développement de « communautés de pratiques » et leur pérennisation.

⁵ Espace Environnement est un organisme indépendant d'intérêt public. Il travaille avec les citoyens, les associations, les entreprises et les pouvoirs publics. Il propose des actions d'information et de conseil, des formations, de l'accompagnement de groupe et des consultations publiques pour les domaines de l'habitat et de l'environnement - <https://www.espace-environnement.be/>

⁶ Constructiv est une organisation qui preste des services pour le secteur de la construction et constitue le fonds de sécurité d'existence du secteur de la construction. Il est créé par les partenaires sociaux du secteur de la construction. Dans ses missions, Constructiv assure, entre autres, la collaboration entre les écoles, les élèves et les entreprises de construction et propose des actions de formations techniques et axées sur le bien-être.

Collaboration avec les IBEFE

Au deuxième trimestre 2020, le cabinet de la Ministre Christie Morreale a lancé auprès des IBEFE la réalisation d'un cadastre des outils et des activités qui contribuent à l'offre de services en orientation. Ce cadastre a pour objectif d'alimenter les réflexions et les travaux des gouvernements en matière d'orientation tout au long de la vie. L'Interfédé a collaboré avec les IBEFE à ce cadastre en compilant les activités récurrentes et structurelles en orientation mises en place par les CISP dans le cadre de leur agrément (les IBEFE ont quant à elles recensé les activités ponctuelles locales et spécifiques et/ou les outils développés dans le territoire). Nous avons collecté ces informations auprès des CISP qui organisent au moins une filière en orientation.

L'Interfédé a également participé à la rédaction d'une fiche processus des IBEFE décrivant les modalités de programmation de l'offre de formation des CISP. Enfin, une réunion de travail avec l'IBEFE et le SPW a eu lieu en décembre 2020 afin d'identifier les données statistiques CISP à fournir en vue de la rédaction des rapports annuels et prospectifs 2021 des IBEFE.

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 de la ministre et administration de la formation professionnelle

Dans le cadre du nouveau décret CISP mis en application au 1^{er} 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 jusque fin 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'analyses et d'études ou encore par la participation au dispositif Carrefour Emploi-Formation-Orientation.

Durant l'année 2020, nous avons continué notre bonne collaboration avec le cabinet de la Ministre Christie Morreale et l'équipe de l'Administration. Plusieurs chantiers majeurs ont jalonné cette année singulière. Si la crise du Coronavirus a occupé indubitablement une place prépondérante dans les concertations avec les pouvoirs subsidiant, la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi a, elle aussi, eu toute notre attention, tout comme d'autres mesures liées aux arrêtés CISP et dépenses éligibles, à la réforme APE ou encore à la reconnaissance de filières de formation en prison et la nouvelle programmation FSE. Certains de ces dossiers ont néanmoins été fortement ralentis dans leur parcours législatif ou administratif en raison de la crise qui a concentré toutes les énergies sur sa compréhension et les réponses à y apporter.

La crise sanitaire Covid-19

La pandémie mondiale de coronavirus a marqué toute l'année 2020 et a imposé son lot d'inquiétudes et de contraintes à toute la population. A l'instar de nombreux secteurs d'activités, le secteur CISP n'a pas été épargné par les impacts de la crise tout comme les publics accueillis en formation.

Cette situation inédite a demandé à tous les acteurs une adaptation rapide aux nouvelles conditions de vie sociale et professionnelle. La situation a aussi exigé du monde politique une réaction rapide, efficace, appropriée et ajustée au cours des mois qui se sont écoulés et ressemblés.

Notre Ministre de tutelle a pris la mesure de l'ampleur de la catastrophe sociale, économique et financière qui s'est abattue sur les CISP et leurs bénéficiaires. Des choix et positions difficiles ont dû être pris pour assurer la santé de tous.

Dans ce contexte jamais imaginé, l'Interfédé a sans relâche négocié avec les représentants du cabinet de la Ministre des mesures les plus adaptées possibles pour permettre à notre secteur de traverser la crise, en limitant autant que possible la casse. Les organisations syndicales nous ont aussi soutenus dans certaines de nos démarches.

La plupart des activités des CISP ont dû être interrompues et suspendues durant de longs mois. Seules quelques activités d'EFT ont eu l'autorisation de poursuivre leurs chantiers et la formation à distance a pu ici et là assurer une continuité minimale bien souvent du travail avec les publics. Des mesures spécifiques de soutien à l'activité économique et financière, voire de survie, se sont vite révélées

indispensables pour éviter la faillite de tout un secteur. Nous avons ainsi pu obtenir au final l'immunisation des heures de l'année 2020 pour garantir le maintien de la subvention CISP⁷. Cette mesure s'est avérée toutefois insuffisante pour plusieurs entreprises de formation par le travail (EFT) dont l'activité économique a cessé brutalement ou a été fortement ralentie, réduisant la réalisation de leur chiffre d'affaires. Des primes complémentaires ont pu être obtenues pour ces dernières. Au vu également de l'accroissement des charges directement liées à la crise sanitaire, une subvention a été délivrée à tous les centres pour l'achat d'équipements, de produits paramédicaux et sanitaires ou encore pour l'entretien des locaux. Afin d'accompagner les CISP dans la mise en place d'activités à distance avec leurs stagiaires, un autre subside a été accordé permettant l'achat d'équipement et de matériel informatique.

Même si toutes ces mesures d'aide ne sont que des palliatifs, elles ont permis à la plupart des CISP de garder la tête hors de l'eau et ont été les bienvenues.

Sur le plan pédagogique et opérationnel, les centres ont bénéficié de l'accompagnement de leurs fédérations comme décrit précédemment. Une FAQ Covid a été coordonnée par l'Interfédé et relayée auprès de l'Administration afin de répondre au mieux aux nombreuses questions que se posait le secteur face aux répercussions de la crise dans la mise en œuvre de leurs activités. Plusieurs groupes de travail réunissant les fédérations ont été initiés tout au long de l'année pour gérer la crise au sein du secteur.

Soulignons enfin que cette crise a été révélatrice de la fracture numérique vécue par de nombreux stagiaires en CISP et a mis en évidence de façon encore plus aiguë leur précarité, leur isolement et leur exclusion de divers dispositifs. Les centres et leurs équipes ont fait preuve de beaucoup d'ingéniosité, créativité et débrouillardise pour réorganiser leur accompagnement des publics et éviter le décrochage.

Cette crise qui a démarré en 2020 aura des conséquences sérieuses sur 2021 qui demanderont encore beaucoup de courage aux centres et à leurs équipes, de nouvelles mesures conjoncturelles et une vraie réflexion avec les pouvoirs subsidiant sur la pérennité des activités du secteur à court et moyen terme ainsi que sur l'état de santé mentale des publics accueillis en CISP.

La révision de l'arrêté CISP

Pour rappel, le projet de modification de l'arrêté CISP par le Gouvernement wallon avait pour but une mise en conformité avec le décret CISP de 2013 quant à la question du contrôle financier. La révision visait aussi la modification d'autres éléments de l'action du secteur alors que le décret CISP n'était d'application que depuis peu et n'avait fait l'objet d'aucune évaluation.

Suite à de nombreuses discussions avec notre Ministre de tutelle de l'époque, une mise à jour de l'arrêté CISP a été votée par le Gouvernement wallon et publiée au moniteur belge fin avril 2019 ce qui a signifié son entrée en vigueur quelques jours plus tard.

Suite à la mise en place du nouveau Gouvernement wallon, nous avons sollicité notre nouvelle Ministre de tutelle pour une modification de l'AGW CISP, celui-ci étant impraticable et porteur de non-sens sur plusieurs mesures. Ce travail autour de propositions de modifications s'est mené au cours de l'année 2020. Ainsi, nous avons pu nous concerter en début d'année avec la représentante du cabinet de la Ministre pour apporter des variantes significatives à l'arrêté principalement sur la question des heures assimilées, la possible affectation de travailleurs sous statut APE à l'activité liée à l'agrément CISP ainsi que l'adaptation des besoins en matière de résultats d'insertion. Ce chantier a été malheureusement interrompu lors de la survenance de la crise sanitaire et n'a pu être repris par le cabinet de la Ministre que fin novembre 2020 avec un passage en 1^{ère} lecture auprès du Gouvernement wallon le 3 décembre.

⁷ Des mesures intermédiaires avaient été négociées et décidées au 1^{er} semestre 2020 mais en raison de la 2^{ème} vague du second semestre, elles ont été annulées et remplacées par une mesure qui permettait de couvrir d'emblée toute l'année 2020.

Sur cette base, avec l'appui des fédérations, l'Interfédé a formulé de nouvelles demandes d'adaptation ou d'éclaircissement à prendre en compte dans le texte qui sera présenté en 2^{ème} lecture début 2021.

La mise en œuvre d'un guide des dépenses éligibles

Depuis déjà quelques années, l'inspection sociale travaillait sur un projet de guide des dépenses éligibles (GDE) auquel le cabinet du Ministre de la Formation de la législature précédente a prêté une oreille très attentive puisqu'il a soutenu ce projet de guide dans ses diverses versions malgré les contre-avis unanimes de toute part. Un arrêté a été promulgué fin avril 2019 avec une entrée en vigueur prévue au 1^{er} juillet 2019. Face à cet état de fait, les centres CISP n'ont pas eu d'autre choix que de se conformer aux nouvelles règles édictées dans cet arrêté même si plusieurs d'entre elles sont clairement insatisfaisantes et même parfois aberrantes.

Par conséquent, à l'entame de la nouvelle législature fin 2019, nous avons également sollicité notre nouvelle Ministre de tutelle pour une refonte de cet arrêté du Gouvernement en s'appuyant sur la Déclaration de politique régionale qui prévoit une évaluation et une modification de ce dernier. Des premières rencontres et concertations ont eu lieu, se sont poursuivies les premiers mois de 2020 dans l'objectif d'aboutir rapidement à une révision de l'arrêté qui se doit d'être fondamentale pour le secteur afin de redonner du sens à notre action. C'était une fois de plus sans compter sur la crise Covid-19 qui a brutalement mis fin à toutes les concertations et négociations malgré un état d'avancement en bonne voie de finalisation. Après cette interruption pour se concentrer sur la gestion de la crise sanitaire, le cabinet s'est à nouveau emparé de ce dossier pour le présenter à l'inspection des finances courant mai 2020. Pour des raisons relativement obscures, cet arrêté est resté bloqué auprès de l'inspection des finances jusque quasi fin de cette année, avant qu'un accord soit trouvé entre l'Administration et le cabinet de la Ministre pour permettre son déblocage. Toutefois, celui-ci étant survenu à l'approche de la fin d'année, le travail autour de l'arrêté n'a pas été jugé prioritaire par rapport à d'autres dossiers liés au contrôle budgétaire et il a été reporté à 2021.

L'Interfédé a cependant obtenu que les contrôles des subventions 2019 liés à l'application de ce guide des dépenses éligibles soient suspendus en 2020, étant compliqué et peu crédible d'appliquer dans un 1^{er} temps une version du guide qui est inévitablement appelée à évoluer de façon fondamentale sur certains éléments.

La Réforme de l'Accompagnement des demandeurs d'emploi

Annoncée déjà courant 2019, la Ministre Christie Morreale a mis en chantier la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, et son cabinet, en étroite collaboration avec le Forem, a travaillé sur un avant-projet de décret. Cette réforme revêt une importance capitale pour le secteur des CISP. L'Interfédé a dès lors porté un regard très attentif et vigilant aux travaux du cabinet de la Ministre. D'abord désignée réforme de l'accompagnement adapté, cette appellation a été vite renommée en « accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi ». Tout un programme en soi. L'avant-projet de décret est passé en 1^{ère} lecture au Gouvernement wallon du 25 juin. L'Interfédé a eu une lecture très critique de ce texte et a remis d'initiative un avis sur celui-ci auprès de la Ministre, du Forem et l'a diffusé largement auprès de ses partenaires également. Si nous soutenons la nécessité de reformer l'accompagnement des demandeurs d'emploi, l'avant-projet de décret est loin, selon nous, de répondre aux ambitions de cette réforme. Nous avons eu l'occasion d'échanger notre point de vue tant avec les représentants de la Ministre que ceux du Forem et avec les partenaires sociaux. L'Interfédé a également pris l'initiative de réunir les opérateurs de l'insertion et de la formation autour d'une plateforme pour discuter de cette réforme et disposer d'une force de propositions collectives. Nous avons ainsi rédigé en octobre un courrier commun à l'attention de la Ministre sur les priorités qui devaient impérativement évoluer et être modifiées dans le texte du décret. Le passage en 2^{ème} lecture au Gouvernement s'est fait le 12 novembre 2020. Cette nouvelle version du texte a eu pour objectif d'intégrer les avis du CESE-Wallonie, du comité de gestion du

FOREM, de l'Autorité de la protection des données et de tenir compte, en tout ou en partie, des échanges avec les acteurs wallons de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle (Fédération des CPAS, Interfédération des CISP, InterMire, Plateforme des SAACE, etc.), notamment dans le cadre de la Commission des opérateurs, et de la part des Instances Bassins Emploi Formation Enseignement. Si des améliorations sont à souligner dans cette seconde version (notamment sur la notion de partenaires), des insatisfactions importantes restent toujours présentes tant sur la notion de participation du demandeur d'emploi comme acteur de son projet que sur les démarches de contrôle et de sanctions ou l'absence de toute évaluation du dispositif. L'Interfédéré a donc poursuivi le travail avec les fédérations en organisant divers groupes de travail, a continué son travail intense de lobby et de représentation, et a exprimé auprès du cabinet de la Ministre les faiblesses et manquements de ce projet de réforme qui pourrait rater son objectif si des changements encore fondamentaux ne sont pas opérés dans le texte du décret. Le cabinet nous a alors communiqué son souhait de poursuivre les consultations avant de soumettre un texte en 3^{ème} lecture début 2021. L'Interfédéré va aussi rester active et vigilante sur l'arrêté du Gouvernement qui opérationnalisera la réforme dont l'entrée en vigueur est prévue en janvier 2022. Mais d'ici-là, beaucoup de choses peuvent encore se produire.

La refonte de la réforme APE

La Ministre de l'Emploi, Christie Morreale, s'est également emparée du dossier relatif à la réforme APE qui, pour rappel, avait été avortée lors de son passage au Parlement wallon fin mars 2019. Son cabinet a donc travaillé ardemment à mettre en place sa propre réforme qui devrait être d'application au 1^{er} janvier 2022.

Cette réforme APE, même si elle s'inspire de principes du projet précédent, ne prévoit plus de transfert des moyens vers les différents ministres de tutelle. Ceux-ci resteront logés au sein du portefeuille de la Ministre de l'Emploi.

Lors de sa séance du 3 septembre 2020, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret relatif à la réforme APE qui, pour rappel, vise la pérennisation des emplois créés dans le cadre du dispositif des aides à la promotion de l'emploi et à la création d'emplois répondant à des besoins sociétaux. Un projet en 2^{ème} lecture a été présenté lors du Gouvernement wallon du 3 décembre 2020.

L'Interfédéré a contribué dans ce cadre aux divers travaux pilotés par l'Unipso afin d'analyser les projets de décret, d'en mesurer les impacts et de faire des propositions en vue d'assouplir certaines mesures et d'en limiter les conséquences négatives (principalement sur le plan financier) pour les opérateurs. Les négociations autour du décret APE se poursuivront en 2021.

L' « appel à projets » Prison

L'appel à projets Prison a pris forme dans le cadre de la lutte contre le radicalisme, et visait le renforcement des formations CISP destinées aux détenus en milieu carcéral et ex-détenus à la sortie de prison.

Si en 2019, le nouvel appel à projets avait déterminé un cadre restrictif qui a de facto limité l'accès et l'éligibilité de projets CISP, les démarches menées avec le cabinet de la Ministre ont d'emblée visé une refonte du cadre et des termes du futur appel à projets en vue de rendre à nouveau éligibles toutes filières CISP qui réalisent un travail avec le public cible des détenus.

Comme un certain retard a été enregistré dans la définition du nouvel appel à projets, nous avons demandé que les projets en cours jusqu'au 30 juin 2020 puissent être prolongés jusqu'au 31 décembre 2020, ce qui a été accepté. Ces projets ont aussi bénéficié de mesures spécifiques pour faire face à la crise Corona.

L'Interfédéré a participé au comité d'accompagnement qui a déterminé les contours du nouvel appel à projets qui a été lancé en juin 2020. Après insistance de notre part, le cabinet a accepté que les projets extra-muros puissent aussi faire partie des filières éligibles, tout en donnant néanmoins une priorité aux filières intra-muros. Nouveauté significative de cet appel, c'est qu'il est désormais intégré aux agréments CISP et revêt dès lors un caractère structurel. Un comité d'accompagnement s'est à nouveau réuni en octobre 2020 pour analyser les candidatures rentrées et opérer une sélection. Dans le cadre de ce comité, l'Interfédéré avait un avis consultatif. Suite à un retard enregistré dans la procédure d'attribution, fin 2020, la Ministre n'avait pas encore signé les courriers désignant les nouvelles filières agréées, les centres restant dès lors toujours dans l'incertitude alors que les formations démarrent théoriquement au 1^{er} janvier 2021. Cette situation est très inconfortable pour les centres concernés pour lesquels des emplois sont en jeu.

Le plan de sortie de la pauvreté et la mesure Coup de pouce digital

Le Gouvernement wallon a approuvé le 25 juin 2020 une note d'orientation du Plan de sortie de lutte contre la pauvreté. Dans les orientations du Gouvernement figurent des mesures relatives aux CISP et les publics éloignés de l'emploi en lien avec la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, l'agrément de nouvelles filières de formation CISP dans les secteurs d'avenir, porteurs et liés aux compétences de base, l'accès au permis de conduire ou encore la lutte contre la fracture numérique. Cette note souligne aussi un soutien aux articles 60, à l'initiative Territoires Zéro Chômeur Longue Durée.

L'Interfédéré s'est intéressée à ces orientations et les a commentées auprès de la Ministre Christie Morreale et du Ministre-Président car si le plan ambitionne une politique de création d'emploi pour les publics précarisés, celle-ci ne paraît pas suffisamment dotée en moyens. Ainsi un courrier leur a été adressé.

En lien avec ce Plan de sortie de la pauvreté, le Ministre-Président a dégagé un budget à destination des CISP (4 millions d'euros) en vue d'octroyer des ordinateurs portables aux stagiaires en formation et un premier accompagnement à l'usage de ces ordinateurs. Dans le cadre qui lui était imposé, l'Interfédéré a négocié cette mesure avec le cabinet du Ministre-Président afin qu'elle puisse répondre au mieux aux besoins du secteur. Nous sommes ainsi passés d'une formule de don à du prêt des ordinateurs aux stagiaires, ce qui permet d'en démultiplier l'impact. Toutefois, ce projet questionne dans la mesure où il se limite à une dimension principalement matérielle de la problématique. Si nous adhérons à la mesure dans l'optique d'une implication volontaire des CISP dans la lutte contre la fracture numérique qui touche particulièrement nos publics (dans une perspective d'insertion, d'émancipation sociale et d'autonomie), nous resterons vigilants face au risque de banalisation du travail formatif et psychosocial à distance au-delà de la situation de crise actuelle. Au vu des missions et publics concernés, en aucun cas un basculement durable du secteur vers le « distanciel » n'est envisageable. La phase opérationnelle du projet aura lieu en 2021 et une évaluation du dispositif mis en place sera réalisée.

Le plan d'actions pour la médiation numérique de tous les Wallons

Les travaux sur le Plan d'Actions pour la Médiation Numérique de tous les Wallons (PAMN) ont été entamés en avril 2019, se sont poursuivis et ont été finalisés en 2020. Le PAMN a été présenté aux Cabinets Borsus et Morreale en octobre 2020. L'Interfédéré a participé activement aux réunions de travail et nous avons partagé nos réflexions concernant le Plan avec les différents acteurs présents lors de ces réunions (SPW, AdN, le FOREM, Technofutur TIC, la Fédération des CPAS...). L'Interfédéré a reconnu l'ambition affichée par celui-ci et la nécessaire mobilisation de moyens humains, matériels et financiers dédiés à ce Plan. Elle a enfin salué la dimension pragmatique du Plan, articulée autour de 14 actions détaillées. L'Interfédéré a formulé et relayé de nombreuses réflexions et propositions de

modifications par rapport à ce Plan. Nous avons par exemple insisté auprès de l'administration wallonne sur plusieurs points importants dont la nécessité de :

- Dépasser, dans les actions ciblées, des catégorisations trop simplistes comme les demandeurs d'emploi, les seniors, les autres fragilisés numériques, en s'appuyant davantage sur des liens de causalité impactant pour les personnes tels que le statut socioéconomique, l'analphabétisme, l'isolement (le manque de ressources sociales), la malvoyance, la non-maitrise du français, etc. ;
- Prendre en compte, notamment, la problématique du public analphabète pour qui la lecture constitue le canal d'entrée face aux outils numériques ;
- Porter l'attention, outre à l'accès aux équipements, aux sites mal adaptés et non intuitifs qui sont également des obstacles ;
- Mener une politique volontariste et efficace qui conduit à des actions d'orientation, de formation, d'accompagnement mais aussi de développement de services en ligne accessibles pour toutes et tous ;
- Renoncer à l'injonction et à la production d'un discours dominant portant sur le recours au numérique alors que ce recours doit faire « sens » pour les personnes concernées et s'inscrire dans un contexte d'attractivité plus large, qui tient compte d'un contexte économique et social mais aussi du contexte culturel d'une personne, avec ses pratiques et ses usages, voire ses *us* et ses coutumes ;
- Veiller aux bonnes conditions d'utilisation des outils numériques disponibles au sein des espaces publics ;
- Encourager les démarches proactives des dispositifs et des acteurs de la médiation numérique envers les usagers ;
- Maintenir l'individualisation des parcours et ne pas identifier *a priori* des parcours-types en termes de médiation numérique ;
- Sensibiliser les acteurs de première ligne en contact avec les publics fragilisés ;
- Soutenir l'équipement et la connexion individuelle des ménages, en proposant un « tarif social » qui contribuerait à offrir ce service au plus grand nombre.

La révision du décret PMTIC

En 2020, il a été décidé par l'organe d'administration de l'Interfédéré qu'elle avait pour mission de représenter et de défendre les opérateurs PMTIC agréés CISP⁸. Dans la continuité des travaux sur le Plan d'Actions pour la Médiation Numérique de tous les Wallons et face au constat du déclin du dispositif PMTIC ces dernières années, le cabinet de la Ministre Christie Morreale a mis en place fin 2020 un groupe de travail pour réviser le décret PMTIC avec la volonté de l'inscrire dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle. L'Interfédéré, avec l'appui de deux fédérations, est partie prenante de ce GT qui s'est réuni à 5 reprises d'octobre à décembre 2020.

Lors des réunions de ce GT, nous avons été particulièrement attentifs au renforcement et à la valorisation du dispositif PMTIC. Nous avons également défendu que le redéploiement du PMTIC

⁸ En 2020, parmi les 53 opérateurs agréés PMTIC, 33 sont également agréés CISP.

gagnerait à se faire en cohérence tant avec les EPN qu'avec les CISP dans le cadre d'une politique intégrée et cohérente d'inclusion numérique à l'attention des publics défavorisés en la matière.

Les deux premières réunions ont consisté en un état des lieux de la situation du dispositif PMTIC. Les réunions suivantes avaient pour objectif de définir les orientations du futur dispositif. Les paramètres (agrément, subventionnement, objectifs, public cible, offre de service, moyens humains et matériels, reconnaissance des acquis, partenariat et réseau, accompagnement du dispositif et évaluation du dispositif) du futur dispositif sont inspirés de la base légale CISP étant donné la proximité des deux dispositifs et leurs objectifs communs d'insertion socioprofessionnelle des publics éloignés de l'emploi. Nous avons participé activement aux discussions lors de ces rencontres et nous avons notamment alimenté le GT avec une note rédigée sur les référentiels qui propose une analyse comparative du référentiel PMTIC actuel et du « référentiel » Start Digital.

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 au SPW qui en assure ensuite le suivi auprès des centres pour le versement de leurs subventions y relatives.

Par ailleurs, courant 2020, ont démarré des négociations autour des accords du secteur non-marchand 2021-2024. L'Interfédé n'agit pas en 1^{ère} ligne par rapport à ces négociations mais participe à différents lieux de travail où ceux-ci sont discutés et préparés. Fin 2020, les partenaires sociaux n'avaient pas encore abouti à un accord. Les négociations se poursuivent par conséquent en 2021.

La nouvelle programmation FSE 2021-2027

L'Europe a accusé un retard dans la mise en œuvre de sa nouvelle programme FSE 2021-2027. L'année 2021 sera alors considérée comme une année de transition. Plusieurs opérateurs ont ainsi vu leur financement annuel prolongé, en tout ou en partie, sur 2021. Toutefois, certains CISP ont été écartés de cette reconduction. L'Interfédé a dès lors écrit au Ministre-Président et la Ministre de l'Emploi et de la Formation afin de soutenir l'ensemble des CISP dans leurs projets européens (FSE, IEJ, AMIF). Après plusieurs démarches, un arrêté du Gouvernement wallon fin d'année a permis d'accorder une subvention complémentaire à la plupart des CISP concernés. Ce fut un vrai soulagement, plusieurs emplois étant en jeu, et la crise sanitaire accentuant les difficultés financières des centres.

Les enjeux de la validation des compétences

En avril 2020, l'Interfédé a été invitée par le Consortium de la Validation des compétences à participer à un projet portant sur la validation des compétences en entreprise dans le secteur de l'économie sociale. Il s'agit plus spécifiquement de la mise en œuvre du projet Valent Ecosoc soutenu par le Cabinet de la Ministre Christie Morreale et qui avait pour objectif d'élargir le champ d'application de la validation des compétences sur poste de travail. Mais, si initialement le public des demandeurs d'emploi et les CISP EFT ont été cités en tant qu'acteurs pouvant participer au projet, un revirement s'est produit en cours de route. Nous avons alors interpellé notre Ministre de tutelle pour élargir le spectre des bénéficiaires et permettre ainsi à nos stagiaires d'accéder à la validation des compétences sur poste de travail et d'étayer alors le panel des possibilités de reconnaissance des acquis d'apprentissage. L'issue de notre demande est reportée à 2021.

SPW – Direction du développement durable

En février 2020, l'Interfédé a rencontré la Direction du développement durable du SPW et a présenté le secteur des CISP ainsi que les différents projets développés par les CISP en lien avec la transition et le développement durable. Nous avons échangé au sujet de perspectives de collaborations et de sources de financement pour développer des projets de développement durable dans les CISP.

Le Plan stratégique pour le développement de la production biologique en Wallonie

Le secteur CISP a été sollicité pour contribuer à l'élaboration du nouveau Plan stratégique pour le développement de la production biologique en Wallonie - horizon 2030. Ce plan vise à augmenter la production et la transformation de la production agricole bio, à accroître la disponibilité de l'offre bio et à renforcer l'attractivité du bio pour les consommateurs. Le nouveau plan opérationnel est décliné en 5 axes : gouvernance, encadrement, recherche, formation et promotion. L'Interfédé a participé à une réunion de travail relatif à l'axe formation. Les actions préconisées visent à augmenter la prise en compte du mode de production biologique dans l'enseignement qualifiant et la formation professionnelle, à former et outiller les formateurs et les maîtres de stage bio et communiquer sur l'offre de formation en production biologique. Ce nouveau plan devrait être opérationnel dès 2021. A suivre particulièrement pour les CISP ayant une filière en maraîchage bio.

La convention pluriannuelle et le plan d'actions de l'Interfédé

Si en 2017 l'Interfédé a été désigné pour six ans comme l'association qui représente et coordonne le secteur des CISP, elle fait l'objet de conventions pluriannuelles de 3 ans. L'année 2020 coïncide donc avec l'entrée en vigueur d'une nouvelle convention 2020-2022. Nous avons échangé avec l'Administration et le cabinet de la Ministre de la Formation sur les termes de cette nouvelle convention à éditer et, globalement, les grandes missions de l'Interfédé restent dans la continuité de ce qui est mis en œuvre depuis 2017.

Par ailleurs, pour remplir sa mission de coordination du secteur CISP, l'Interfédé rend un plan d'actions auprès de l'Administration et de la Ministre.

Fin 2019, nous avons interrogé le cabinet de la Ministre sur la pertinence d'un plan d'actions 2019-2020 tel qu'il avait été conçu et sur sa temporalité. Nous avons convenu de revisiter le plan d'actions pour y énoncer les seules priorités et nouveaux développements d'actions, et de le faire coïncider avec la durée de notre nouvelle convention 2020-2022. Un nouveau plan d'actions a donc été soumis au 1^{er} trimestre 2020 et approuvé par le comité d'accompagnement de la Région wallonne.

La Commission 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.

En 2020, la Commission s'est réunie à deux reprises, fin novembre et début décembre, respectivement pour remettre un avis sur les agréments CISP des asbl Braseap et Cap Info et sur les filières « Prisons » candidates à l'agrément qui n'étaient pas retenues par l'Administration. La Commission a remis un avis à l'attention de la Ministre sur ces divers dossiers. Fin 2020, nous ne savions pas encore le sort qui était réservé à ces centres.

La Commission a, par ailleurs, rédigé son rapport d'activités 2019.

À noter que la Commission n'a pas traité de nouvelles demandes d'agrément ou de filières qui ont été introduites fin août 2020 par différents opérateurs.

Composition de la Commission CISP pour notre secteur :

	Membres pour le secteur CISP	
Interfédéré (voix délibérative)	Effectif : Anne-Hélène Lulling	Suppléant : Joël Gillaux
Fédérations (voix consultatives)	Effectifs : Ann Paquet Daniel Therasse	Suppléants : Eric Albertuccio Jean-Luc Vrancken

La Commission AIS PEOE

La Commission AIS (Action et Intégration sociale) PEOE (Personnes étrangères et d'origine étrangère) est également 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'Interfédéré) 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 février 2020, la CAIS a poursuivi le travail entamé en 2019 autour de l'évaluation qualitative et de l'impact social des politiques publiques. L'objectif de départ de ce travail en Commission est de formuler des recommandations aux responsables politiques concernant une méthode et des indicateurs adaptés aux secteurs concernés dans le domaine social, pour évaluer l'impact social de leur action. Ceci sans attendre que ne leur soit imposée une méthode qui ne correspondrait pas à leurs attentes et à leur spécificité. La CAIS avait déjà procédé à plusieurs auditions à ce sujet en 2019 (notamment la présentation du projet VISES et des résultats de l'enquête « Bien-être et insertion » dans les CISP). En 2020, la CAIS a souhaité avoir un éclairage complémentaire davantage axé sur l'impact social des politiques dans le domaine social (action sociale, santé, aide aux personnes, insertion, etc.). Un exposé a été fait par une chercheuse à L'ULiège sur la question des enjeux de l'impact social pour les entreprises sociales. Il a été décidé de rédiger un avis d'initiative à l'attention du Gouvernement wallon sur l'évaluation qualitative et l'impact social des politiques publiques dans le domaine social. L'Interfédéré a participé activement aux discussions en séance et a remis une contribution écrite à la Commission par rapport à l'avis d'initiative.

En mars 2020, le rapport 2018-2019 « Durabilité et pauvreté » a été présenté par le Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. L'Interfédéré a pris connaissance des recommandations du rapport 2018-2019 ainsi que des premières orientations qui se dessinent concernant le futur Plan wallon de lutte contre la pauvreté et a participé aux échanges avec les

membres de la Commission. Sur base de ces échanges en séance et des contributions écrites des membres, un projet d'avis a été rédigé.

Le Forem

Crise Covid-19

La crise du coronavirus a également fortement impacté nos collaborations avec le Forem au cours de cette année. Ce dernier a dû s'adapter à la situation et prendre diverses mesures pour préserver autant que possible les statuts et droits des demandeurs d'emploi. L'exercice ne s'est pas toujours fait sans difficultés avec le terrain mais la bonne volonté de chacun a permis le plus souvent de trouver des réponses aux situations problématiques relayées. A nouveau, nous avons dû tous expérimenter de nouvelles procédures administratives et modalités organisationnelles.

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 la coordinatrice des partenariats accompagnées d'un/e représentant/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.

Nous avons principalement traité des sujets suivants :

- > la finalisation du contrat de coopération pour les CISP (qui a été en quelque sorte suspendu suite au projet de réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi) ;
- > la gestion de la crise sanitaire et de ses conséquences sur les stagiaires et l'organisation des formations ;
- > le projet de réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et ses divers enjeux relatifs au parcours du stagiaire, la digitalisation des services, le recours au dossier unique virtuel, les relations partenariales entre le Forem et les opérateurs ;
- > l'évocation de situations spécifiques de demandeurs d'emploi en CISP dont l'éligibilité du public INAMI, la problématique des dispenses... ;
- > l'AGW CISP en lien avec les résultats d'insertion après 3 mois ;
- > l'appel à projets 10 ;
- > l'harmonisation des procédures et formulaires au sein du Forem (dont le formulaire de fin de formation anticipée ou la mise à jour du guide des opérateurs) ;
- > la mise en application du décret CISP et de son arrêté, principalement sur les éléments financiers (versement et contrôle de la subvention annuelle) ;
- > le suivi des subventions complémentaires accordées au secteur suite à la crise covid-19 ;
- > l'appel à projet Passeport drive ;
- > la réforme des petits statuts et la question de la déclaration Dimona en CISP ;
- > l'avenir du dispositif multipartenarial Carrefour Emploi Formation Orientation.

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).

Commission des opérateurs de l'accompagnement individualisé

En vertu du décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi, sont membres de la commission le Forem, la SPW EER, l'IFAPME, l'InterMire, les Régies des Quartiers, l'Interfédé, 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 2020, la commission s'est réunie à 8 reprises.

Elle a permis un échange autour de :

- l'enquête réalisée par l'Interfédé sur la diminution de stagiaires en formation ;
- le projet de décret concernant l'Accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi ;
- les termes des nouveaux appels à projets public extra-européen et 10 ;
- la finalisation du formulaire de fin de formation anticipée ;
- les problématiques liées aux périodes de confinement et déconfinement suite à la crise coronavirus ;
- l'analyse des besoins en insertion réalisée par le service Veille et Prospective du Forem ;
- le projet Passeport Drive ;
- un travail collectif sur les modalités d'organisation de la future commission des opérateurs et les thèmes à y traiter.

Passeport Drive

La Ministre de l'Emploi et de la Formation a initié fin 2020 le projet Passeport Drive dont l'objectif est de permettre à 4.000 demandeurs d'emploi d'obtenir leur permis de conduire pratique. L'Interfédé a participé à la conférence de presse du 5 octobre qui a lancé le projet. Ce dernier est mis en œuvre par le Forem. Même si ce projet s'est mené dans la précipitation et sans concertation avec le secteur, il a le mérite de répondre à un vrai besoin de nos publics et le cabinet est resté ouvert à toute proposition d'amélioration que nous avons pu lui formuler en cours de réalisation de l'activité. Un monitoring étroit de l'évolution des demandes pour notre secteur s'est instauré entre le Forem et l'Interfédé. De nombreux CISP ont répondu favorablement à l'initiative même si nous avons pu regretter que l'offre de permis était nettement insuffisante par rapport à la demande. Une collaboration étroite s'est aussi mise en place avec le Consortium pour la mobilité qui s'est emparé de la problématique.

La Fedris

Une nouvelle réglementation relative aux petits statuts a eu cours au 1^{er} janvier 2020. Celle-ci concerne directement les stagiaires en formation en CISP DéFI et EFT. Si la question relative aux stagiaires sous contrat F70bis est prise en charge par le Forem, celle des stagiaires en EFT est plus problématique. L'Interfédé a dès lors mené plusieurs négociations et échanges avec la Fedris (Agence fédérale des risques professionnels) tout au long de l'année 2020 pour mieux cerner les conséquences de cette nouvelle législation pour les centres et les assouplir autant que possible.

Promotion sociale

La problématique des droits d'inscription des demandeurs d'emploi dans les écoles d'enseignement de promotion sociale a émergé en septembre-octobre 2019 suite à l'application d'une nouvelle disposition. Au vu des impacts de cette nouvelle mesure, nous avons interpellé début 2020 la Ministre de l'Enseignement de la promotion sociale ainsi que son administration sur l'application au public accueilli en CISP de la nouvelle circulaire qui balise le calcul des droits d'inscription et a pour conséquence d'engendrer un coût non négligeable pour les centres qui prennent directement en charge le montant de ce droit d'inscription, nos formations étant réputées gratuites. Cette nouvelle disposition met aussi à mal à terme les partenariats que le secteur CISP développe avec les écoles de promotion sociale. Jusqu'à aujourd'hui, nous n'avons pas eu de réponse et de solution structurelle à ce problème mais il semble se résoudre au cas par cas selon les régions. En cas d'insatisfaction du secteur sur les issues actuellement trouvées, l'Interfédé reprendra le dossier en main.

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 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.

En 2020, l'Interfédé a participé au Comité d'accompagnement en charge de suivre le développement de l'outil et le bon déroulement du marché public. De nouveaux développements sont attendus pour 2021.



Participer aux travaux du SFMQ

L'Interfédé est membre de la Chambre enseignement formation (ChaEF) du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et a participé à 7 réunions de travail en 2020.

Les missions de la Chambre Enseignement-Formation sont :

- 1) construire et actualiser des profils de formation dans le respect du cadre méthodologique approuvé par la Chambre de Concertation et d'Agrément ;
- 2) rendre à la Chambre d'Agrément et de Concertation, sur base de l'analyse réalisée par la cellule exécutive, un avis sur le positionnement dans le Cadre francophone des certifications lié aux profils de formation construits par le SFMQ ;
- 3) proposer à la Chambre des Métiers (ChaM) une liste des métiers qui pourraient faire l'objet de ses travaux.

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. Notre mission est de veiller à ce que les profils de formation prennent en compte les spécificités pédagogiques des CISP.

La participation à la ChaEF permet à l'Interfédé de mener à bien sa mission de participer à l'élaboration de référentiels de formation dans le cadre des travaux menés par le SFMQ. Celle-ci est détaillée dans la mission 7.

En 2020, une réflexion a été lancée via un groupe de travail méthodologique afin d'évaluer la manière dont les profils métiers sont pris en compte par les Coprofor (Commissions de production de

référentiels de formation) pour élaborer les profils de formation et d'élaborer des pistes d'amélioration. L'Interfédé participe à ce groupe de travail qui devrait conclure ses travaux en 2021.

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.

Le Comité d'experts ne s'est pas réuni en 2020.

Participer au Comité de concertation enseignement formation

L'Interfédé est membre invité du Comité de concertation enseignement formation (CCEF) 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.

Compte tenu de la crise sanitaire, les travaux des différents groupes de travail ont été ralentis. Les Assises qui réunissent les acteurs de l'enseignement et de la formation professionnelle en matière d'éducation et de formation tout au long de la vie ont toutefois été organisées en ligne, le 26 novembre 2020. Cette année, elles portaient sur les parcours de renforcement des compétences - ou « Upskilling Pathways » - à destination des publics peu qualifiés. Différents projets y étaient présentés, dont certains émanant de CISP et portant sur les thématiques suivantes : (1) la prévention : comment éviter que des jeunes sortent du système éducatif sans diplôme ?, (2) l'« attraction » des publics cibles : comment sensibiliser et aller à la rencontre des publics ? Comment les orienter vers des parcours de renforcement des compétences adaptés ? et (3) l'orientation de ces publics : quelles démarches et quels outils en matière d'orientation et de bilan de compétences peut-on partager ?

Tous les contenus restent accessibles jusqu'au 31 décembre 2021 sur le site : <https://emploi.wallonie.be/news/revivez-les-assises-de-lenseignement-et-de-la-formation-sur-le-web>

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 ainsi que la validation des compétences.

2.3. 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 2020, la participation de la secrétaire générale aux diverses réunions de la concertation (Fesefa et CESSoc) a représenté au total environ 25 à 30 réunions dont une partie significative a porté sur :

- > le nouveau code des sociétés et des asbl ;
- > les accords du non-marchand ;
- > la législation RGPD ;
- > la réforme du dispositif APE ;
- > la conclusion de CCTs ;
- > le suivi des travaux du Fonds 4S, Fonds Maribel, commission paritaire 329.02 ;
- > la législation autour du travail semi-agoral, dit travail « associatif » ;
- > les mandats dans les diverses instances de concertation ;
- > les actualités sectorielles ;
- > l'impact de la crise sanitaire sur les activités des associations.

Le Fonds Maribel social

L'Interfédé siège au comité de gestion du Fonds Maribel via un mandat de la FESEFA au sein de la CESSoc.

En 2020, outre les points de gestion relatifs aux relations avec les employeurs, le comité de gestion du Fonds Maribel a traité des points suivants :

- > gestion de l'appel à candidatures pour l'octroi de nouveaux postes Maribel dans les asbl ;
- > analyse des nouvelles modalités de contrôle du volume de l'emploi décrétées par le nouvel A.R. ;
- > analyse des moyens 2021 et leur projection en vue de déterminer leur utilisation pour le lancement d'un nouvel appel à candidatures ;
- > travail sur le rapport annuel 2020 des asbl ;
- > analyse de l'évolution des dotations à venir pour alimenter la décision d'augmenter le plafond des subventions accordées aux employeurs en 2021, actuellement fixé à 39.864 €/ETP ;
- > gestion de la crise sanitaire et de ses impacts administratifs sur les relations à distance avec les employeurs.

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.

Le nouveau plan d'action 2020-2022 est sur les rails. Cela a pour conséquence qu'à partir du 1er juillet 2020, toutes les asbl disposant d'un organe de concertation sociale doivent mettre en place une politique concertée de formation. Le comité de gestion a par ailleurs décidé de soutenir les formations à distance tutorées, c'est-à-dire les formations encadrées par un formateur avec qui il est possible d'entrer en contact. Des modules de sensibilisation aux mesures de sécurité et de prévention liées à la crise sanitaire ont également été proposés aux asbl et au "retour" au travail après le 1^{er} confinement du printemps 2020.

Le comité de gestion a également initié un groupe de travail portant sur "la formation à distance" afin de soutenir cette modalité de formation dans les asbl.

Le secteur CISP 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. Plusieurs projets ont ainsi pu être financés.

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

3.1. Plateformes CISP et Instances Bassins Enseignement qualifiant Formation Emploi

Les plateformes sont l'un des deux piliers, avec les 5 fédérations, sur lequel repose l'Interfédéré pour mener à bien ses missions. Elles sont au nombre de dix, couvrent l'ensemble du territoire de la Wallonie et sont implantées dans chaque sous-région. Les plateformes se composent des représentants/tes des CISP de la sous-région et des conseillers CEFO de la sous-région ; la coordinatrice des partenariats de l'Interfédéré est invitée permanente aux réunions des plateformes.

Les représentants/tes des CISP de chaque plateforme désignent deux représentant/es pour piloter et coordonner l'action de la plateforme. L'Interfédéré dispose également de deux représentants/tes effectifs/ves et de deux représentants/tes suppléants/tes dans chaque Instance Bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi (IBEFE). Ces représentants/tes participent également activement à l'activité et aux réunions des plateformes et y relayent les travaux en cours et les enjeux de l'Instance Bassin. Parallèlement, les problématiques et les positionnements de la plateforme sont relayés par les représentants de l'Interfédéré dans les IBEFE.

Les objectifs des réunions de plateformes sont :

- de mettre en place des projets sous-régionaux répondant à des problématiques locales et facilitant le parcours d'insertion et de formation des stagiaires ;
- de renforcer les liens entre CISP d'une même sous-région et de développer des partenariats avec les opérateurs de la formation et de l'insertion au niveau local ;
- de se concerter sur toutes les matières relatives au dispositif d'accompagnement des demandeurs d'emploi et de coopération pour l'insertion avec les partenaires et autres acteurs du dispositif ;
- de se concerter sur les matières relatives au décret CISP en ce qui concerne leur mise en œuvre concrète et leur impact sur le terrain ;
- d'alimenter les réflexions et positionnements stratégiques ou politiques de l'Interfédéré, sur le champ de compétences des plateformes.

L'Interfédéré soutient le travail des plateformes via la coordinatrice en charge du suivi des plateformes qui :

- Participe activement aux réunions et aux travaux des plateformes, en les alimentant de toutes informations utiles à l'accomplissement de leur mission et en relayant leurs demandes, préoccupations et propositions auprès de la secrétaire générale et de l'organe d'administration ;
- Accompagne dans leurs fonctions les représentants des plateformes et les représentants de l'Interfédéré dans les IBEFE et en les sensibilisant aux enjeux politiques, économiques et sociaux ;
- Organise et anime les réunions d'Interplateformes (4 fois par an) et d'Interbassins (2 fois par an) dans l'objectif d'assurer de la transversalité et de la cohérence dans les actions des plateformes CISP et des IBEFE entre eux, dans leurs relations avec l'Interfédéré et vis-à-vis des partenaires locaux et régionaux.

3.2. Les actions des plateformes en 2020

La crise sanitaire Covid-19

En 2020, les actions des plateformes ont évidemment été ébranlées par la crise sanitaire. Dès le premier confinement à la mi-mars 2020, les membres des plateformes ont ressenti le besoin de rester en contact, de s'informer des situations des uns et des autres et d'échanger sur les difficultés rencontrées par les centres et les stagiaires pendant cette crise inédite. Ces échanges ont d'abord eu lieu par mail puis progressivement les réunions de plateforme ont repris par visioconférence dès le mois de mai. Les discussions avaient principalement pour objectif de relever les difficultés et inquiétudes rencontrées par chacun quant à la nouvelle organisation à mettre en place avec les stagiaires et les travailleurs.

Les centres ont dû réorganiser rapidement le travail d'accompagnement des stagiaires pour garder le contact avec eux malgré la distance. La plupart des activités des CISP ayant dû être suspendues pendant de longs mois, les réunions de plateforme ont permis aux centres de partager leurs initiatives et leur créativité pour garder le contact avec les stagiaires et lutter contre leur isolement. Les échanges ont également porté sur l'organisation des formations à distance (quand cela était possible), sur l'organisation de la poursuite des chantiers des EFT, sur la gestion des absences des stagiaires et du personnel dues au Covid, sur les inquiétudes au niveau de la réalisation des heures de formation, sur les difficultés financières des EFT (baisse du chiffre d'affaires liée à la diminution des activités et la perte de clients) ainsi que sur les difficultés de recrutement de stagiaires dans ce contexte.

La coordinatrice de l'Interfédé a alimenté les plateformes en les informant des points de vue défendus par l'Interfédé auprès des différentes instances où elle représente le secteur ainsi que sur les mesures prises pour soutenir le secteur pendant cette crise (immunisation des heures de formation 2020, primes financières complémentaires, etc.). La coordinatrice a également relayé les demandes, inquiétudes et préoccupations des CISP auprès de l'organe d'administration et de la secrétaire générale en vue de les alerter et de les alimenter dans leurs réflexions, positions et demandes vis-à-vis des pouvoirs subsidiant.

Mise à jour du cadre de référence et report du renouvellement des mandats de représentants

Dans le cadre de sa prise de fonction fin 2019, la nouvelle coordinatrice des plateformes a rencontré début 2020 les différents représentants des plateformes ainsi que les représentants de l'Interfédé dans les IBEFE afin d'échanger sur leur vision par rapport à leur rôle de représentants ainsi que par rapport au rôle que pourrait jouer l'Interfédé dans leur mission. Ces échanges ont été très enrichissants et ont permis à la coordinatrice des partenariats de mieux cerner les missions et les rôles des représentants ainsi que leurs attentes. Suite à ces rencontres, le document « cadre de référence » qui définit les principes généraux, le fonctionnement, les rôles, les missions et l'élection des représentants plateformes et bassins a été mis à jour.

Les renouvellements des mandats de représentants plateformes et IBEFE devaient avoir lieu au 1^{er} janvier 2021. Au vu de la crise traversée et de l'impossibilité de se réunir en présentiel pour préparer le renouvellement des mandats et l'organisation des élections sereinement, il a été décidé de reporter le renouvellement des mandats des représentants plateformes et bassins de 6 mois, soit au 1^{er} juillet 2021.

Deux événements « communication » : les CISP en action et l'événement au Parlement wallon

Les « CISP en action » (anciennement les « rendez-vous de l'ISP ») devaient avoir lieu en novembre 2020. L'idée est d'organiser une action, un événement en plateforme afin de valoriser et de visibiliser l'action des CISP, leur expérience et leur expertise en matières d'insertion socioprofessionnelle et de formation des personnes peu qualifiées. Jusqu'à la mi-mars 2020, les CISP des plateformes ont échangé des idées et formulé des propositions pour l'organisation de cet événement au sein de leur sous-région (réalisation d'une capsule vidéo présentant les CISP de la sous-région, organisation d'un colloque, réalisation d'un reportage sur les CISP diffusé sur une chaîne de télévision locale, etc.). Il était prévu lors de la réunion interplateformes de fin mars de faire un tour de table pour que chaque plateforme puisse partager le projet/l'événement que sa plateforme souhaitait mettre en place dans sa sous-région. Il a néanmoins été décidé de reporter l'événement en 2021 suite aux circonstances exceptionnelles de la crise sanitaire qui rendaient impossible l'organisation d'un tel événement.

Un deuxième événement communication a également été discuté et préparé lors des réunions de plateforme, il s'agit d'une action de visibilité sectorielle au Parlement wallon prévue initialement en novembre 2020 et ensuite reportée au mois de mars 2021. L'objectif est de présenter l'Interfédé et le travail mené par le secteur des CISP ainsi que de sensibiliser les parlementaires wallons à la précarité croissante du public des CISP. Un appel à collaboration des CISP a été lancé par l'Interfédé via les plateformes CISP. Certaines plateformes ont décidé de se mobiliser et de participer à l'événement par exemple en réalisant une mosaïque de photos avec la présentation des formations CISP, en diffusant une vidéo qui présente les CISP, en proposant un stand de dégustation Horeca tenu par des stagiaires, etc.

Cartographie de l'offre de formation des CISP par sous-région

Un autre travail important entamé en 2019 au sein des plateformes est la réalisation d'un dépliant reprenant l'offre de formation des CISP du bassin afin d'améliorer la visibilité et la lisibilité de cette offre de formation auprès des demandeurs d'emploi et des partenaires. Ce dépliant répertorie les formations par type de filières de formation, et les CISP et les formations sont localisés sur une carte du territoire. En 2020, les cartes ont été finalisées et imprimées dans les 9 bassins.

Thématiques et enjeux transversaux

L'année 2020 a été marquée par un contexte particulièrement difficile pour mener à bien le travail d'accompagnement des stagiaires dans les CISP. Cette crise a suscité de nombreuses questions et inquiétudes qui ont été relayées et discutées dans les plateformes.

Par ailleurs, au-delà du dossier relatif à la crise Covid-19, d'autres sujets qui impactent directement le fonctionnement des CISP ont été à l'ordre du jour des réunions des plateformes au cours de l'année 2020. La coordinatrice a notamment relayé dans les plateformes les informations d'actualité relatives aux différentes démarches de l'Interfédé en lien avec la réforme du décret accompagnement, aux arrêtés CISP et dépenses éligibles, au dispositif « Passeport Drive », à la réforme APE, à la mesure « Coup de Pouce digital », à l'« appel à projets » Prison, à la réforme du décret PMTIC, etc.

Une autre thématique abordée de manière récurrente dans les plateformes en 2020 a été la question du numérique. Cette crise a été révélatrice de la fracture numérique vécue par les stagiaires et les enjeux autour du numérique ont été d'autant plus prégnants pour les CISP. De nombreux CISP ont eu besoin de soutien et d'accompagnement par rapport au basculement vers le numérique et la formation à distance. Certains CISP ont mis en place des outils et ont développé des bonnes pratiques d'utilisation

des outils numériques et de formation à distance qui ont été partagés avec les autres membres de la plateforme. La médiatrice numérique du pôle pédagogique de l'Interfédé a également participé à plusieurs réunions avec les CISP pour leur faire part des opportunités proposées par l'Interfédé en termes d'accompagnement et de formations aux compétences numériques afin de mieux les intégrer dans les parcours de formation des stagiaires.

Finalement, afin de renforcer l'articulation, la cohérence et la transversalité entre les différentes plateformes d'une part, et entre les plateformes, l'Interfédé et l'OA de l'Interfédé d'autre part, la coordinatrice a organisé trois réunions dites d'interplateformes en 2020.

3.3. Les actions dans les IBEFE

Les représentants de l'Interfédé au sein des IBEFE participent activement à l'activité et aux réunions des plateformes et les informent des travaux réalisés dans les bassins. 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 particulières. Les CISP sont impliqués dans certains de ces pôles de synergie en lien avec leurs actions de formation avec l'objectif de faire valoir le positionnement du secteur, de défendre le public des CISP éloigné de l'emploi et de développer des collaborations avec les autres acteurs.

Dans l'objectif de créer de la transversalité entre les différents projets mis en place dans les bassins ainsi qu'entre les représentants de l'Interfédé dans les IBEFE et l'Interfédé, la coordinatrice a organisé deux réunions de coordination interbassins en novembre 2020. La réunion qui a eu lieu en janvier 2020 avait pour objectif de mener une réflexion sur les suites à donner à la demande des IBEFE relative à l'analyse des besoins des demandeurs d'emploi dans le cadre de l'appel à projets 10 du Forem. Un courrier qui reprend le fruit de ces réflexions et questionnements a été rédigé à l'attention du Forem et du cabinet de la Ministre Morreale. Lors de la réunion interbassins de novembre 2020, un état des lieux des projets et des activités (pôles de synergies, GT et axes de travail) en cours dans les IBEFE a été réalisé et présenté aux représentants par la responsable projets du pôle analyses et partenariats de l'Interfédé. Les représentants ont expliqué que les activités et les projets dans les bassins ont été globalement ralentis suite à la crise.

Notons que l'Interfédé a présenté l'enquête « diminution stagiaires » menée en 2019 lors du séminaire sur l'accroche des publics organisé par l'IBEFE de Namur en mars 2020.

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'une formation, d'une orientation ou en vue de créer son activité. Ce public est pris en charge par des conseillers.

Au cours de l'année 2020, l'Interfédé comptait 20 conseillers 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. L'Interfédé a procédé à l'engagement d'une conseillère en 2020 ; un recrutement est d'ores et déjà prévu en 2021 pour pallier à un départ volontaire survenu fin 2020.

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 (Mires).

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.

La crise sanitaire de 2020 a fortement impacté le nombre de visites qui était de près de 104.104 en 2019 selon le Forem. Comme lors de chaque temps de crise, les pratiques ont dû être repensées, s'ouvrant à de nouvelles perspectives, notamment celle d'une offre de service en ligne.

Ces perspectives sont le symbole d'un renouveau pour le dispositif CEFO qui tend vers le dispositif d'orientation tout au long de la vie et les articulations avec les cités des métiers (voir ci-dessous).

Si le dispositif CEFO évolue et s'ouvre ainsi à de nouveaux publics et à de nouveaux partenariats, sa mission reste la même : soutenir le public dans ses choix d'orientation professionnelle que ce soit par le travail sur le projet de formation, le projet d'autocréation d'emploi, et la détermination et la confirmation du projet professionnel.

A terme, le dispositif CEFO devra s'articuler avec l'enseignement mais aussi avec les changements liés au nouvel accompagnement du Forem. Comme il le fait depuis plus de 20 ans, le CEFO évolue, change et s'adapte pour rendre, à l'utilisateur, la réponse la plus adaptée à son besoin !

Mesurant l'impact important de la crise sanitaire sur le public éloigné de l'emploi dont les perspectives d'accès à la formation et à l'emploi sont fragilisées, l'Interfédé confirme 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. C'est en ce sens que le CEFO s'affirme d'autant plus aujourd'hui comme un service indispensable pour accompagner et orienter ce public fragilisé.

4.1. Comité de pilotage CEFO

L'Interfédé, en tant que partenaire du dispositif CEFO, participe au comité de pilotage (COPI) CEFO qui est l'instance de gouvernance du dispositif. Ce COPI CEFO réunit un représentant de chaque opérateur partenaire du dispositif, un représentant du cabinet du Ministre de l'Emploi et de la Formation, un représentant du Forem et d'autres cabinets ministériels concernés par le dispositif CEFO, ainsi que des permanent.e.s de la coordination du service aux relations partenariales. Il s'est réuni 9 fois en 2020. 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.

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

- > **Contrat d'activités – Evaluations et perspectives** : en 2019, la situation des CEFO était particulière car les sites se trouvaient dans des contextes différents : les sites déployés depuis plus d'un an où les services « clientèle » du Forem sont mis en place, les sites déployés début 2019, les sites déployés mi-2019 et ceux qui n'étaient pas encore déployés. Un GT s'est penché sur les évolutions à apporter au contrat d'activités en vue d'avoir un nouveau canevas que le COPI CEFO a validé en février 2020 en vue de le tester en 2020 ;
- > **COVID 19 – Situation de travail des agents** : la crise sanitaire et ses conséquences sur la situation de travail des agents CEFO ont fait l'objet d'une attention particulière de la part du COPI CEFO tout au long de l'année 2020 : la continuité du service a été encouragée et des dispositions particulières ont ainsi été prises en ce sens dans le respect des mesures de sécurité requises tant pour le public que pour les agents CEFO.
- > **L'accompagnement orienté coaching et solutions** : TIM pour Talent, Impulsion, Mobilisation : présentation au COPI CEFO de septembre, par la Cheffe de cabinet adjointe de la Ministre Morreale, de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ; depuis cette présentation, des évolutions ont été apportées en fonction des concertations menées avec les différents acteurs et des avis remis par les organes consultatifs.
- > **Les cités des métiers (CDM) wallonnes** : CDM de Liège : création d'une nouvelle ASBL 'Centrale des Métiers'; cette cité des métiers est issue d'un partenariat entre le Forem, l'ULG et la Région wallonne. Le nouveau projet se focalisera sur l'axe orientation ; CDM de Charleroi : le COPI a été informé du déménagement de la CDM de Charleroi et de l'octroi du permis d'urbanisme dans le cadre de l'implantation définitive de la CDM en 2023 ; CDM de Namur : validation de son ROI et déménagement dans de nouveaux locaux provisoires en janvier 2021 ; collaborations avec les CDM : des rencontres CEFO/CDM visant à construire et à coordonner au mieux des actions communes sont organisées de façon récurrente ; offre de service en emploi au sein des cités des métiers : présentation au COPI de l'offre de service en emploi proposée par le Forem au sein des CDM. Celle-ci a fait l'objet d'une réflexion avec les 3 CDM et est d'ores et déjà mise en place à la CDM de Namur ; présentation des plans d'actions 2020 des CDM de Charleroi et Namur.
- > **Dispositif d'orientation tout au long de la vie (OTLAV)** : le Cabinet de la Ministre Morreale en concertation avec les cabinets des Ministres Clerfayt, Glatigny, Désir compétents en matière d'orientation (enseignement de promotion sociale, enseignement supérieur et enseignement

obligatoire) ont produit, à l'issue d'un processus de consultation de partenaires au dispositif CEFO, une note au Gouvernement de recommandations stratégiques en matière d'orientation tout au long de la vie, validée parallèlement par les gouvernements les 16 et 17 décembre 2020, qui réinstalle le comité de pilotage stratégique d'orientation tout au long de la vie, dès janvier 2021, pour instruire, organiser et valider les travaux relatifs à l'orientation en Belgique francophone et ainsi répondre aux quatre grands enjeux futurs en matière d'orientation :

- Une meilleure visibilité de l'orientation auprès des citoyens ;
- Une offre de service en orientation, reposant sur un socle commun, sur l'ensemble du territoire belge francophone, laquelle repose sur une gouvernance commune, ainsi que la conception et le déploiement d'un plan d'actions CDM/CEFO concerté ;
- La formalisation du dispositif d'orientation tout au long de la vie belge francophone via la rédaction de textes légaux et réglementaires ;
- Une montée en puissance quantitative et qualitative de l'offre en orientation via le dépôt d'un portefeuille de projets « orientation tout au long de la vie » RW/FWB/RBC/COCOF dans le cadre de la programmation FSE +.

Dans ce cadre, en septembre, la représentante du Cabinet de la Ministre Morreale a annoncé au COPI le détachement prochain de conseillers de l'enseignement obligatoire dans les CDM et CEFO, ce qui concrétisera en 2021 l'élargissement du dispositif OTLAV à l'enseignement obligatoire.

- > **Offre de service à distance – Miti/Tawk.to:** canal d'information utilisé depuis 2017 par la CDM de Charleroi et élargi, en raison de la situation liée au Covid-19, à la CDM de Namur et de Liège, au conseil de l'enseignement secondaire de la Province du Hainaut, aux collaborateurs Diores et au dispositif CEFO via la montée progressive en compétences des conseillers CEFO afin de pouvoir répondre au mieux aux demandes des usagers qui utilisent ce canal de communication; le COPI CEFO a souhaité se saisir de cette opportunité durant la période de confinement, car elle propose une alternative à une partie des services rendus habituellement en présentiel. La volonté est que tous les conseillers montent sur cette offre à distance dont le nombre de permanences augmentera dès début 2021 ; un plan de communication est lancé fin 2020 pour promouvoir la plateforme Miti et favoriser la sensibilisation à l'orientation professionnelle.
- > **Etat des lieux et adaptation de l'offre de service en orientation :** objectifs : revoir les balises, les assouplir et les adapter en tenant compte de l'élargissement aux nouveaux publics, au travers notamment de la collaboration avec les CDM et Diores, et le développement de l'offre de service à distance ; l'enjeu est également de travailler à l'appropriation par les conseillers du kit du conseiller conçu par le dispositif qui reprend l'ensemble des outils et activités liés à l'offre de service en orientation.
- > **Collaboration CISP/CEFO :** sur base de l'évaluation des actions réalisées en 2019 par l'Interfédé, une réflexion a été menée par le COPI CEFO afin d'initier un travail sur des actions communes à mener avec les équipes CEFO et les CDM en 2020. Des fiches projets ont ainsi été produites afin d'inventorier les actions réalisées ou à réaliser en 2020 par les CEFO et les collaborations entre les CDM et les CEFO.

4.2. 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, émergence ou confirmation 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 ;
- > l'information et le conseil sur le parcours professionnel, sur les métiers, sur les opportunités d'emploi y compris des métiers en demande et en pénurie ;
- > 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, des activités collectives visant l'information sur le marché de l'emploi et de la formation et la promotion des métiers y compris en demande et en pénurie.

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.

En 2020, la crise sanitaire a obligé le dispositif CEFO à revoir l'organisation de son offre de service en regard des différentes mesures de confinement. Dans un premier temps (mars 2020), le télétravail a été rendu obligatoire pour tous les conseillers; puis, à partir du mois de juin le présentiel a repris progressivement (bien que limité) jusqu'au deuxième confinement (fin octobre 2020) qui a vu le télétravail redevenir la norme. Le dispositif CEFO s'est adapté en conséquence (voir ci-dessus) pour assurer la continuité du service en ayant une attention particulière envers le public en fracture numérique.

4.3. 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, support, partenariats et analyses, CEFO ;
- > les événements Interfédé : portes ouvertes, GT, formations, etc.

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 2020, l'Interfédé a organisé 9 « Retours opérateurs », principalement par visioconférence, en regard des mesures sanitaires préconisées par les autorités.

Participation aux plateformes

Les conseillers CEFO participent aux réunions des plateformes sous-régionales CISP (voir mission 3). 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. Plusieurs groupes de travail ont dû malheureusement être reportés en raison de la crise sanitaire et pourront être organisés en 2021 si la situation sanitaire le permet.

Formation

Les conseillers CEFO participent à des formations organisées par l'Interfédé ou d'autres opérateurs de formation pour renforcer leurs connaissances et compétences. En 2020, confinement oblige, ils ont participé à des formations en ligne et à des webinaires notamment pour adapter les outils, pratiques et l'offre de service CEFO à la prise en charge du public à distance.

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 ou du secteur CISP.

Revue Essor et communication

Ponctuellement, certains conseillers CEFO peuvent être sollicités pour rédiger ou collaborer à la rédaction d'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.interfedebel.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

Coordonner un dispositif de formation continuée des travailleurs 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.

La formation des travailleurs au temps du Covid

Comme les autres acteurs de la formation, l'équipe de la coordination pédagogique de l'Interfédé a dû faire face aux conséquences de la crise sanitaire sur les formations à destination des travailleurs et des équipes. Si les activités de formation ont été reportées dans un premier temps, celles-ci ont petit à petit été organisées à distance ou de manière hybride (en présentiel et à distance) quand cela a encore été possible. Quelques formations ont été reportées en 2021 ou ont été annulées.

La formation à distance n'est pas idéale pour toutes les activités de formation. C'est le cas notamment pour les formations « métiers » qui supposent un partage des expériences professionnelles et une réflexivité sur celles-ci. Ce type d'échange demande de créer un climat de groupe propice au partage, à la bienveillance collective, à la confrontation constructive. C'est également le cas pour les groupes d'échange de pratiques qui demandent de partager des outils concrets, de les manipuler, de les tester... ce qui est plus complexe à distance.

La nécessité de proposer des formations en ligne a aussi mis en évidence que la fracture numérique concernait également des travailleurs moins enclins dans leur pratique professionnelle à utiliser les outils numériques. Par ailleurs, les centres ne disposent pas d'ordinateurs pour tous leurs travailleurs. C'est le cas notamment pour les formateurs métiers qui sont sur chantier.

Enfin, la nécessité d'assurer un accompagnement et d'organiser la formation à distance a mis au premier plan les besoins relatifs aux compétences et aux outils numériques. Afin d'inscrire dans la durée l'intégration des compétences numériques dans la formation des stagiaires et d'assurer la montée en compétences des travailleurs et des équipes, une offre de formation, dans le cadre du projet Start Digital, a été élaborée et sera mise en place dès janvier 2021.

Outre l'offre de formation, des informations concernant les offres de formation à distance, les outils numériques en ligne... ont été données que ce soit via les Actus de la formation ou par la médiatrice numérique de l'Interfédé engagée dans le cadre du projet Start Digital.

La crise sanitaire a également eu des impacts sur les projets qui ont été développés en 2020. Ainsi, la réflexion concernant l'organisation de nouvelles modalités de formation pour la formation des formateurs a été mise en stand-by en 2020.

Accompagner pédagogiquement le dispositif de formation, le défi de la formation à distance

L'équipe de la coordination pédagogique accompagne pédagogiquement toutes les actions de formation. Cet accompagnement concerne tant les intervenant·e·s que les participant·e·s. Il permet de faire des liens concrets avec les réalités sectorielles, de réajuster les contenus et les méthodes pour correspondre aux objectifs de la formation et aux attentes des participants et de jouer un rôle de tiers dans le processus de formation.

Ce rôle a été fondamental dans le contexte de la crise sanitaire. Il s'agissait tant d'offrir aux intervenant·e·s un contexte d'intervention adapté que de s'assurer que les participant·e·s soient dans les conditions pour participer à cette nouvelle forme de formation que sont les formations à distance. L'accompagnement des intervenant·e·s a également consisté à réfléchir avec eux·elles aux modalités pratiques et pédagogiques à développer pour garantir une qualité de la formation et un réel contexte d'apprentissage. Ainsi, les formations ont été adaptées pour rendre la formation totalement à distance ou hybrides.

Cette adaptation dans l'action a été relevée avec beaucoup de professionnalisme par l'équipe de la coordination pédagogique et a engendré une charge de travail importante : vérifier que chaque participant dispose du matériel et de la connexion internet nécessaires à sa participation, attirer son attention sur les conditions environnementales, le rassurer sur le fait qu'il pourra suivre la formation... mais aussi assurer la « technique » pendant le démarrage et tout au long de la formation. Les modalités administratives ont aussi été impactées.

Evaluer les actions de formation et le dispositif de formation

Dans le cadre d'une formation sur l'évaluation de l'impact social organisée par SAW-B, l'Interfédé a mené une recherche-action portant sur l'évaluation et la valorisation de l'impact de ses actions de formation sur les pratiques professionnelles des formateurs. Celle-ci est décrite dans la mission 6.

Cette étude a mis clairement en lumière la valeur ajoutée de formations propres au secteur alliant pédagogie participative, lieu de rencontre et d'échanges entre travailleurs CISP et connaissance du secteur.

L'analyse qualitative a montré que la formation avait un impact sur : (1) les pratiques socio-pédagogiques (nouveaux outils/ méthodologies pédagogiques pour améliorer la formation/l'accompagnement des stagiaires, adapter le contenu des formations en fonction du public...); (2) les relations avec les stagiaires (meilleure connaissance et compréhension du stagiaire, de ses difficultés et de ses différentes manières d'apprendre); (3) la vision du rôle de formateur (meilleure compréhension des trois dimensions du métier de formateur CISP : la pédagogie, l'expertise et l'accompagnement social); de leur rôle dans ces trois facettes; vision plus claire des objectifs à atteindre (savoirs, savoir-faire et savoir-être); (4) la connaissance du secteur et du public CISP (spécificités du public CISP, valeurs du secteur et cadre réglementaire global).

L'analyse d'interviews complémentaires a également mis en évidence que les formations : (1) renforcent la confiance en soi : « *La formation a eu un impact sur moi en tant que personne ; je suis plus « apte » avec ma posture de formatrice, avec le centre et les stagiaires* » ; (2) développent l'identité professionnelle et le sentiment d'appartenance au secteur des CISP (grâce à la connaissance du secteur) : « *Faire partie d'un mouvement, d'une fédération, c'est important, ça rassemble, ça unit. En tant que travailleur du non-marchand, c'est important. Ça amène de la reconnaissance* » ; et (3) développent la réflexivité par rapport aux pratiques : « *La formation permet de sortir de notre contexte, de prendre du recul, de retrouver de la motivation et de revenir dans le centre avec de nouvelles idées.* »

L'année 2020 aura également permis de réaliser une étude tant qualitative que quantitative sur les actions de formation. En effet, un travail de compilation et d'analyse des évaluations des activités de

formation (de 2015 à 2020) et de données chiffrées (de 2014 à 2020) a été réalisé. Cette étude interne complète les nombreuses études menées jusqu'à présent.

L'étude a ainsi confirmé que la procédure d'évaluation et d'accompagnement permet d'ajuster en continu les activités de formation et de dégager des pistes concrètes pour le programme de formation. Ce regard sur le dispositif d'évaluation a montré qu'il était toutefois nécessaire d'harmoniser les outils utilisés pour les évaluations des différentes activités et d'assurer un encodage systématique des données qualitatives.

L'analyse des données qualitatives a enfin permis d'identifier des enjeux qui seront repris dans le programme de formation 2021-2022 qui concernent notamment le transfert des acquis des apprentissages.

Proposer des ressources en lien avec la formation

Outre les activités de formation, l'Interfédé propose différentes ressources relatives à la formation des travailleurs. Il s'agit notamment d'un listing des opérateurs de formation relatif à la formation continue des travailleurs.

La rubrique « Epinglé pour vous » du site de l'Interfédé informe quant à elle sur les ressources et les formations des partenaires.

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), Epicuris (métiers de bouche), le Cepegra (tourisme), le centre de compétences tourisme et la mission wallonne des secteurs verts (métiers verts). Des contacts ont été pris en 2020, via le Fonds 4S, avec le secteur de la construction.

Les intentions de donner suite au partenariat avec FormaForm autour de l'orientation n'ont pu se concrétiser en 2020.

Le secteur CISP et l'Interfédé ont aussi répondu présents à l'invitation de FormaForm et de Formanam de participer à leur événement « Inspiralia » relatif aux pratiques de la formation professionnelle en Belgique francophone. Cet événement devait prendre la forme d'une journée ayant pour objectifs de favoriser la collaboration, le partage de pratiques et d'outils pédagogiques, et le réseautage entre les différents acteurs de la formation professionnelle en Belgique francophone. L'Interfédé devait y proposer une conférence concernant la formation continue des formateurs en CISP et soutenait la participation de plusieurs CISP au projet. Compte-tenu des conditions sanitaires, cette journée a dû être annulée et sera organisée le 25 novembre 2021.

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 et des équipes du secteur. Celle-ci est actualisée chaque année afin de répondre au mieux aux changements traversés par le secteur CISP.

Trois types d'actions sont proposés :

- le programme de formation ;
- le soutien à la mise en place de formations sur mesure organisées directement par les centres ou par l'Interfédé ;
- la production d'outils ou d'événements soutenant le développement des compétences.

L'année 2020 a également vu la finalisation d'une nouvelle base de données pour les inscriptions aux activités de formation. Celles-ci permettent un meilleur suivi administratif et pédagogique du programme de formation.

Le programme de formation

Le programme de formation s'est déroulé du 1er janvier au 31 décembre 2020. Les modules et leur contenu sont fixés par la commission pédagogique⁹, sur base d'une analyse des besoins des travailleurs et des évaluations des formations passées, réalisées par les participants. Compte tenu de la crise sanitaire, plusieurs actions ont dû être annulées ou reportées en 2021 du fait du confinement, ce qui explique le nombre moins important d'actions réalisées.

Modules de formation organisés en 2020 :

- > CISP Quesako ? Accueil des nouveaux travailleurs
- > Mon métier : formatrice, formateur en CISP (2 fois)
- > Le métier d'intervenant psycho-socio-pédagogique en CISP
- > Des outils numériques en formation (2 fois)
- > La théorie des intelligences multiples
- > Stages en entreprise : quel projet pédagogique ?
- > Accompagner les travailleurs CISP sur le plan pédagogique
- > Directeur, directrice, chef d'orchestre !?
- > GEP Communication
- > GEP Construction
- > GEP Orientation : Partage de pratiques en orientation socioprofessionnelle

Certains modules sont récurrents comme Connaissance du secteur, Statut du stagiaire, Mon métier : formateur, formatrice en CISP... Quelques nouveautés en 2020 : la formation autour du numérique ; l'accompagnement des travailleurs sur le plan pédagogique et une formation à l'attention des directions de CISP.

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.

Le 28 octobre 2020, l'Interfédé a organisé une matinale concernant la Politique concertée de formation (PCF). En effet, depuis juillet 2020, la mise en œuvre d'une PCF conditionne l'accès au soutien financier

⁹ La Commission pédagogique est l'instance qui oriente la politique de formation continue de l'Interfédé. Elle est composée de représentants des 5 fédérations de CISP, de la secrétaire générale (pouvoir décisionnaire) et des membres de la coordination pédagogique de l'Interfédé.

du Fonds 4S pour les asbl de plus de 10 ETP¹⁰ et le Fonds l'encourage également pour les plus petites asbl (entre 2 et 10 ETP).

Cette mesure suscitant de nombreuses questions, l'Interfédé a proposé aux directions et aux travailleurs du secteur de découvrir les aspects concrets de la PCF, les enjeux et positionnements qui sous-tendent sa mise en œuvre, un témoignage de CISP et deux ateliers concernant les différentes étapes de mise en œuvre d'une PCF. Cette activité prévue en présentiel a finalement été organisée en visioconférence et a réuni 27 participants.

Nos actions de formation 2020 en quelques chiffres

En 2020, sur les 153 CISP que compte le secteur, 84 ont inscrit des travailleurs au programme de formation de l'Interfédé, toutes activités confondues. Près de deux tiers d'entre eux ont inscrit au moins deux travailleurs.

186 travailleurs ont participé à l'une des 14 activités organisées en 2020, ce qui représente 9 % des travailleurs du secteur. Ce taux de pénétration est inférieur à celui de 2019 en raison de la crise sanitaire. 15 % d'entre eux participent à plus d'un module de formation par an. Par contre, le taux de participation¹¹ reste élevé puisqu'il est de 98 %. Il est légèrement inférieur à celui de 2019 (90 %) compte tenu d'impératifs liés à la gestion de la crise sanitaire.

20 % des participants sont des travailleurs qui ont moins d'1 an dans le secteur. Ils étaient 27 % en 2019. Les nouveaux travailleurs étant probablement plus jeunes ont trouvé d'autres modalités de formation compte tenu du contexte de la crise sanitaire et des nouveaux besoins de formation.

Les participants aux formations sont issus tant des CISP DéFi que des CISP EFT selon des proportions qui sont en faveur des CISP-DéFi. Les travailleurs des CISP-EFT ont effectivement plus de difficultés de se libérer du travail pour aller en formation compte tenu des impératifs économiques liés à la production qui fait partie intégrante des activités du centre.

Les femmes, majoritaires dans le secteur, restent toujours surreprésentées dans les formations. Cela s'explique probablement par la nature des formations, les fonctions qu'elles occupent dans le secteur et la difficulté d'organiser en 2020 des activités en présentiel, plus propices à la formation des formateurs techniques où les hommes sont plus nombreux.

En ce qui concerne le niveau de diplômes : 5% des participants n'ont pas le CESS, 17% disposent du CESS max, 33% ont un baccalauréat et 28% un master¹².

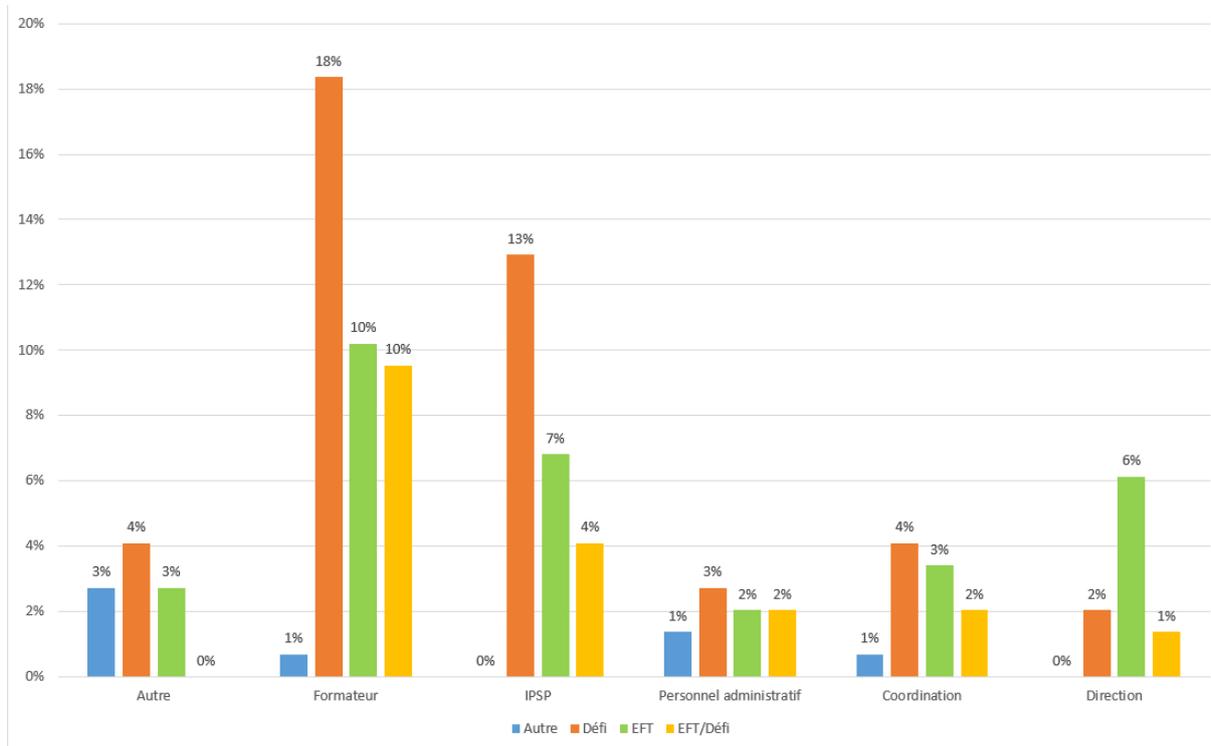
¹⁰ La demande de développer une politique concertée de formation (PCF) est obligatoire pour les asbl ayant en interne un organe de concertation (délégation syndicale - DS, comité pour la prévention et la protection au travail - CPPT) ou d'un conseil d'entreprise - CE) ; les asbl n'ayant pas d'organe de concertation et occupant plus de 10 travailleurs doivent démarrer la construction d'une PCF pour le 31/12/2022 au plus tard ; les asbl de moins de 10 travailleurs n'ont pas d'obligation vis-à-vis du Fonds en la matière. Plus d'infos : <https://www.fonds-4s.org/politique-concertee/>

¹¹ Nombre de travailleurs participants/le nombre de travailleurs inscrits.

¹² Pour 17% des participants, l'information est inconnue.

Toutes les catégories de fonction se forment à l'Interfédé. Les participants les plus nombreux sont des formateurs et des intervenants psycho-socio-pédagogiques. L'Interfédé ne proposant pas en direct une offre de formation technique, les formateurs métiers restent sous-représentés.

Répartition des participants selon leur fonction et le type de CISP



Soutenir les actions de formation organisées par les CISP

Cette action de soutien aux centres peut prendre plusieurs formes :

- Présenter les actions de formation proposées par l'Interfédé, à l'équipe du CISP, lors d'une réunion de fédération ou lors d'une réunion de plateforme sous-régionale CISP.
- Accompagner le secteur dans la mise en œuvre dans les centres d'une politique de formation concertée.
- Proposer des pistes concrètes concernant l'organisation et le financement d'une formation en interne dans un centre ou renseigner des opérateurs de formation potentiels.

À cet égard, en 2020, l'Interfédé a accompagné plusieurs demandes de formation provenant de différents CISP. Elle a participé notamment à l'analyse des besoins en formation des nouveaux travailleurs du CISP Step-Métiers et a animé une formation de découverte du secteur des CISP à destination des nouveaux travailleurs du centre en partenariat avec la fédération ALEAP.

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 d'évaluer les actions de formation. Elle s'est réunie 4 fois en 2020.

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 cinq fédérations et de l'équipe de la coordination pédagogique. Il s'est réuni 4 fois en 2020.

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, etc.).

Un travail d'évaluation conséquent a été réalisé en 2020¹³ qui servira de point d'appui pour déterminer les orientations futures de la politique de formation sectorielle envers les travailleurs et les équipes du secteur. Ce travail sera réalisé en 2021 dans la perspective de la prochaine programmation FSE. Les pistes déjà évoquées concernent : la montée en compétences du point de vue numérique, la formation des formateurs métiers, le soutien à la politique de formation des centres via notamment le transfert des acquis de la formation et bien évidemment le développement d'une offre de formation répondant aux besoins spécifiques du secteur.

¹³ Voir « Accompagner pédagogiquement le dispositif de formation, le défi de la formation à distance » page 39.

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

Cette mission vise à fournir un travail analytique et de réflexion sur diverses problématiques liées au secteur CISP et plus largement aux politiques de l'emploi, de la formation et de l'insertion.

6.1. Analyses relatives aux stagiaires des CISP

Menée depuis 2008, l'analyse des formations et des stagiaires des centres d'insertion socioprofessionnelle 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, réalisée sur les données 2018, a aussi pour ambition de mettre en perspective les données de cette année 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.

Un rapport analytique détaillé des données relatives aux stagiaires et aux formations CISP 2018¹⁴ a été réalisé en 2020 et est disponible sur notre site internet. Une première section de ce 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 Enseignement qualifiant-Formation Emploi (bassin EFE) de la Région wallonne. La deuxième section s'intéresse aux caractéristiques et aux spécificités du public en formation (âge, genre, niveau de diplôme, statut, adressage, stages effectués). La troisième section du rapport est consacrée à l'étude des types et des motifs de sortie de formation des stagiaires. Ces analyses ont été présentées lors de la réunion interplateformes du mois de septembre 2020.

Par ailleurs, en 2020, une publication reprenant les chiffres clés du secteur des CISP pour l'année 2018 a été mise en page graphiquement afin de rendre ces chiffres visuellement plus accessibles et d'en faire un outil de communication attractif pour le secteur.

L'Interfédé a enfin participé à une réunion de travail avec le SPW afin d'identifier les modifications à apporter au rapport d'activités 2020 des CISP et ses différentes annexes afin notamment de tenir compte des mesures prises dans le cadre de la crise du Coronavirus et de permettre aux CISP d'encoder les différentes informations à ce sujet.

¹⁴ Les analyses sont basées sur les données administratives des rapports d'activités transmis annuellement par chacun des CISP au département de l'Emploi et de la Formation professionnelle du Service Public de Wallonie (SPW) qui en fait une compilation et la transmet à l'Interfédération des CISP.

6.2. GT analyses et études

Le groupe de travail analyses et études s'est réuni 2 fois en 2020 (aux mois de mai et juillet). Il est composé d'un représentant par fédération. L'objectif de ce GT 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 de mai 2020, nous avons principalement échangé au sujet de l'étude « bien-être des stagiaires » réalisée par CAIPS ainsi que des suites de l'enquête « diminution stagiaires CISP » réalisée par l'Interfédé en 2019. Suite à l'enquête, il a été décidé de récolter de nouveaux indicateurs « précarité » des stagiaires auprès des centres. Une deuxième piste d'action mise en place suite à l'enquête « diminution stagiaires » est la constitution d'un groupe de travail sur la thématique EFT au sein de la Fédération Aleap afin de réfléchir à la définition du « modèle EFT », à ses forces et ses difficultés. L'Interfédé a participé au GT EFT qui s'est réuni à 4 reprises entre septembre et décembre 2020.

Lors de la réunion du GT analyses et études de juillet 2020, nous avons échangé au sujet des résultats et constats de l'analyse statistique « stagiaires » et l'offre de formation 2018. Les membres du GT ont formulé des propositions pour enrichir l'analyse.

6.3. 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 a mené 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.

Un des objectifs poursuivis par cette recherche-action est l'amélioration constante de nos actions de formation à destination des travailleurs du secteur afin de soutenir leur professionnalité au service des publics avec lesquels ils travaillent. Mais outre le fait de pouvoir renforcer l'Interfédé dans ses stratégies et son organisation interne, l'évaluation d'impact social, à travers un processus co-construit avec les personnes concernées associées à la démarche, permet de développer des indicateurs alternatifs aux évaluations plus classiques, qui correspondent mieux aux réalités du terrain et qui sont en cohérence avec notre vision, nos valeurs et nos spécificités. Un tel processus permet de valoriser autrement nos actions auprès des pouvoirs publics, de nos partenaires et bénéficiaires.

Cette démarche innovante d'analyse d'impact social a permis d'identifier les effets des formations de l'Interfédé sur différents aspects des pratiques des formateurs (pratiques socio-pédagogiques, relations avec les stagiaires, connaissance du secteur, vision de leur rôle de formateur...) ainsi que sur le travail de leurs collègues (partage d'informations, utilisation de nouveaux outils, mise en œuvre de nouvelles pratiques socio-pédagogiques...) et l'activité du CISP.

La récolte des données quantitatives (réponses à un questionnaire en ligne) et des données qualitatives (entretiens semi-directifs avec 10 formateurs) avait été réalisée en 2019. En 2020, ces données ont été analysées et un rapport reprenant les différentes analyses et résultats de la recherche-action a été rédigé et mis en page afin d'être publié. Cette étude met clairement en lumière la valeur ajoutée de formations propres au secteur alliant pédagogie participative, lieu de rencontre et d'échanges entre travailleurs CISP et connaissance du secteur.

6.4. Monitoring COVID

Afin de mesurer les impacts de la crise et d'objectiver les difficultés rencontrées par les CISP malgré les mesures de soutien prises par le Gouvernement, l'Interfédé et les Fédérations ont mené conjointement à partir de juin 2020 plusieurs monitorings sur la réalisation des heures de formation ainsi que sur l'impact économique de la crise sur les centres. Les données chiffrées récoltées auprès des CISP ont été analysées et ont permis de suivre mensuellement la réalisation des heures de formation par rapport à la réalisation des heures en 2019 et par rapport à la programmation des heures prévues en 2020 (par centre, par catégorie de filière et par filière). Par ailleurs, le monitoring économique a permis d'objectiver les frais engendrés par la crise et par la mise en place des mesures sanitaires dans les centres malgré la subvention complémentaire octroyée par le Gouvernement wallon pour faire face à certaines dépenses liées à la crise. Enfin, un monitoring spécifique a été mené quant à la réalisation du chiffre d'affaires par les EFT. Les chiffres d'affaires réalisés en 2020 ont été comparés avec le chiffre d'affaires initialement budgétisé par les centres pour l'année 2020 mais également avec le chiffre d'affaires réalisé les années précédentes. Nous avons également analysé la proportion que représente le chiffre d'affaires dans les revenus des centres et notamment par rapport à la subvention CISP. Les analyses et résultats tirés de ces monitorings ont été discutés lors de réunions du GT politique (où les différentes fédérations sont représentées) et ont ensuite été relayés au cabinet de la Ministre Morreale.

6.5. La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi

Le projet de décret relatif à la réforme du dispositif d'accompagnement des « chercheurs d'emploi orienté coaching et solutions » a amené l'Interfédé à se positionner vis-à-vis des autorités publiques à différentes étapes et moments d'avancement de la rédaction du décret (voir Mission 2, rubrique 2.1.). Pour alimenter les diverses notes (avis d'initiative, positionnement, courrier à la Ministre, etc.), plusieurs analyses plus approfondies ont été réalisées par le « Pôle Analyses » sur divers aspects et thématiques qui traversent et façonnent le projet de réforme : les modèles d'accompagnement des demandeurs d'emploi, les enjeux relatifs à la fracture numérique, le RGPD, etc. De plus, une présentation des grands principes et des éléments qui structurent la réforme a eu lieu lors d'une réunion de l'interplateformes (15 septembre 2020) et lors d'une réunion des conseillers CEFO (22 septembre 2020).

6.6. Remise d'avis sur une analyse des besoins pour l'insertion des demandeurs d'emploi

En mars 2020, le Forem a rédigé un rapport relatif à l'analyse des besoins pour l'insertion à l'emploi des demandeurs d'emploi. Cette analyse vise à alimenter la réflexion dans le cadre du prochain dispositif d'appel à projets à l'horizon 2021-2022 relatif au développement, par les opérateurs de formation, d'une offre de formation en lien étroit avec les besoins en matière d'insertion des demandeurs d'emploi. L'analyse des besoins des demandeurs d'emploi wallons en matière d'insertion sur le marché du travail constitue l'objectif principal de l'enquête et s'articule autour de deux questionnements : d'une part, de quoi ont besoin les personnes et, d'autre part, quelles sont les caractéristiques de ces personnes ? Au-delà de constats chiffrés émanant de l'enquête auprès des demandeurs d'emploi et des conseillers du Forem, le rapport suggère également quelques pistes de

réflexion et d'action à partir des observations des Instances Bassins Enseignement qualifiant-Formation-Emploi (IBEFE).

L'avis de l'Interfédé, comme celui des autres partenaires du Forem, a été sollicité directement par le Forem lors de la commission des opérateurs du 29 mai 2020. Dans ce cadre, l'Interfédé et son conseil d'administration ont décidé de rédiger une note politique qui, en regard de la problématique abordée par l'enquête, visait à faire quelques recommandations. Nous avons examiné avec attention l'analyse du Forem et nous avons souligné d'emblée l'intérêt d'une démarche d'enquête sur les besoins des demandeurs d'emploi en matière d'insertion ainsi que l'intérêt du Forem pour les publics éloignés de l'emploi. Nous avons d'ailleurs invité le Forem et d'autres instances à poursuivre la réflexion sur le sujet. Les enjeux de l'insertion professionnelle concernent de nombreuses parties prenantes au premier rang desquelles on retrouve les demandeurs d'emploi mais aussi les opérateurs de formation dont les centres d'insertion socioprofessionnelle. Pour mener à bien cette démarche de remise d'avis, une analyse approfondie de l'enquête (objectifs, aspects méthodologiques, limites) et de ses résultats a été réalisée. Cette analyse a donné lieu à des échanges entre collègues mais aussi à une présentation lors d'une réunion de l'interplateformes (15 septembre 2020) et lors d'une réunion des conseillers CEFO (22 septembre 2020). Cette analyse a également fait l'objet d'échanges et de discussions lors de la commission des opérateurs du 2 octobre 2020.

Dans la continuité de cette analyse, une réflexion interne a été menée par nos soins au sujet de l'évolution du marché de l'emploi et des nouvelles compétences attendues sur le marché du travail. Cette réflexion a donné lieu, le 22 octobre 2020, à un exposé à l'ensemble de l'équipe. Elle a également permis d'alimenter une intervention de la secrétaire générale lors de la 24^{ème} journée d'étude de la FEBISP (Bruxelles, le mardi 27 octobre 2020 – « Insertion socioprofessionnelle et nouvelles économies. Quelles formations pour quels emplois ? ») sur le thème précis suivant : « Impact de la révolution numérique sur les actions et publics accueillis en CISP ». Cette réflexion a enfin servi de base aux nombreuses discussions préparatoires à l'organisation de notre assemblée sectorielle 2022.

6.7. Rédaction d'une note de positionnement sur la digitalisation

En vue de proposer un outil d'aide à la réflexion et à la décision pour notre secteur et de construire une position commune aux CISP et aux fédérations sur la question de la digitalisation et de ses impacts sur nos missions, nos activités, nos formations, nos pratiques pédagogiques et les attentes et besoins de nos publics, nous avons rédigé une note de synthèse qui poursuivait quatre objectifs : rappeler certains constats et identifier les principaux enjeux de la digitalisation tels qu'ils sont abordés dans la littérature scientifique ; relever, dans le champ spécifique de la formation et de l'insertion, et plus précisément au sein des CISP, les effets potentiels de la digitalisation sur les dispositifs, les acteurs et les pratiques ; rappeler notre engagement et notre participation à diverses initiatives en la matière et définir, de manière synthétique, claire et précise, à l'appui des principes qui fondent et guident l'action de l'Interfédé, un positionnement spécifique vis-à-vis des actions et des projets politiques et institutionnels en cours ; préciser concrètement le positionnement de l'Interfédé au sujet de la digitalisation et de ses pratiques en regard des activités et des missions de formation et d'insertion des publics des CISP : lignes de force, points de vue, propositions et revendications. Par ailleurs, en résonance à ce travail, un article intitulé « De l'ère du numérique à la digitalisation de la société. Questionner les enjeux et penser l'avenir de notre secteur » a été publié dans le numéro 95 de l'Essor consacré entièrement aux enjeux du numérique en CISP.

6.8. Veille politique et enjeux pour le secteur CISP

En 2020, une veille politique systématique a été mise en place afin de suivre l'actualité politique régionale et, plus particulièrement, les ordres du jour du Gouvernement wallon et des différentes séances du Parlement wallon ainsi que les comptes-rendus des commissions parlementaires wallonnes.

Afin d'identifier les différents enjeux pour le secteur des CISP et de rédiger des notes de positionnement, les travailleurs du pôle partenariats et analyses de l'Interfédé ont également participé à nombreuses conférences sur divers sujets d'actualité (digitalisation, fracture numérique, mutations du monde du travail et de la formation, santé des demandeurs d'emploi, l'accroche des publics, Territoires Zéro Chômeur de Longue Durée, responsabilité sociale des entreprises, méthode IOD, etc.).

Une rencontre avec deux membres du Centre d'Education Populaire André Genot (CEPAG) a été organisée le 12 octobre 2020 par l'Interfédé au sujet des mécanismes liés au chômage pour les stagiaires en formation. Les principales thématiques qui ont été abordées sont les types de dispenses pour suivre des formations, le gel de la dégressivité des allocations pendant la formation et les différentes exclusions et sanctions du chômage. La rencontre a été retransmise virtuellement pour que les conseillers CEFO et les autres travailleurs de l'Interfédé puissent également y participer. Une quinzaine de travailleurs ont ainsi pu assister à la rencontre.

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 par le SFMQ, nous récoltons la documentation auprès des CISP lorsque le métier est proposé en formation dans notre secteur, 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.

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. En 2020, les CISP ont participé aux groupes de travail sur le profil d'« Aide-ménager titres services », « Aide-ménager social » et d'« Aide-familial ». Leurs interventions dans les groupes de travail permettent de faire connaître, reconnaître et prendre en compte les besoins et les spécificités des publics accueillis en CISP et les méthodologies développées par les centres. En 2021, nous souhaitons renforcer l'accompagnement des représentants du secteur dans les Coprofor.

En 2020, au vu de la crise sanitaire et de son impact notamment sur le travail de l'Interfédé, cette mission a fonctionné au ralenti.

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, bénéficiant de financements spécifiques, l'Interfédé a produit 15 référentiels de formation. Ceux-ci ont été utilisés par les centres pour élaborer leur dossier d'agrément dans le cadre du nouveau décret CISP 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, Commission Communautaire des Professions et des Qualifications, remplacé par le SFMQ, 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. Nous continuons nos actions de diffusion des référentiels dans les CISP et continuons à soutenir les centres dans leur recherche de référentiels et de profils de formation en lien avec leurs filières. 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. De nouvelles actions concernant les référentiels se dérouleront dans le courant de l'année 2021.

Le déploiement de la méthodologie « référentiel » se fait notamment à travers l'offre de formation qui nous permet de donner écho aux travaux réalisés notamment autour des savoir-faire-comportementaux.

Le soutien à la démarche passe également par la production de ressources directement en lien avec les référentiels de formation. Cela a été le cas par le passé en ce qui concerne l'ouvrier semi-qualifié en parcs et jardins qui a abouti à la production de nombreuses ressources et outils soutenant le développement des compétences des stagiaires. Un travail similaire est actuellement en cours concernant les métiers du bâtiment, plus particulièrement autour de l'isolation à travers le GEP Construction.

Enfin, à travers la mission 1, un soutien direct est apporté aux centres dans le déploiement de cette mission.

L'année 2020 aura vu par ailleurs la finalisation du référentiel de l'accompagnement en CISP qui précise les contours de la mission de cet accompagnement. Celle-ci est pluridimensionnelle et renvoie à trois domaines d'activités, celui de l'accompagnement psycho-social, de l'accompagnement pédagogique et de l'accompagnement socioprofessionnel. Ces activités se réalisent sur deux plans, le plan individuel et le plan collectif. Ces trois domaines d'activités impliquent des compétences transversales : le travail administratif (individuel et collectif) et la communication (interne et externe).

MISSIONS TRANSVERSALES

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

Une identité et une image communes

De nombreux CISP ont déjà adopté le logo CISP ; l'Interfédé poursuit son travail de sensibilisation des centres pour que cette identité sectorielle soit partagée par le plus grand nombre.



Communication à la presse

La communication à la presse a pris la forme de cartes blanches en 2020

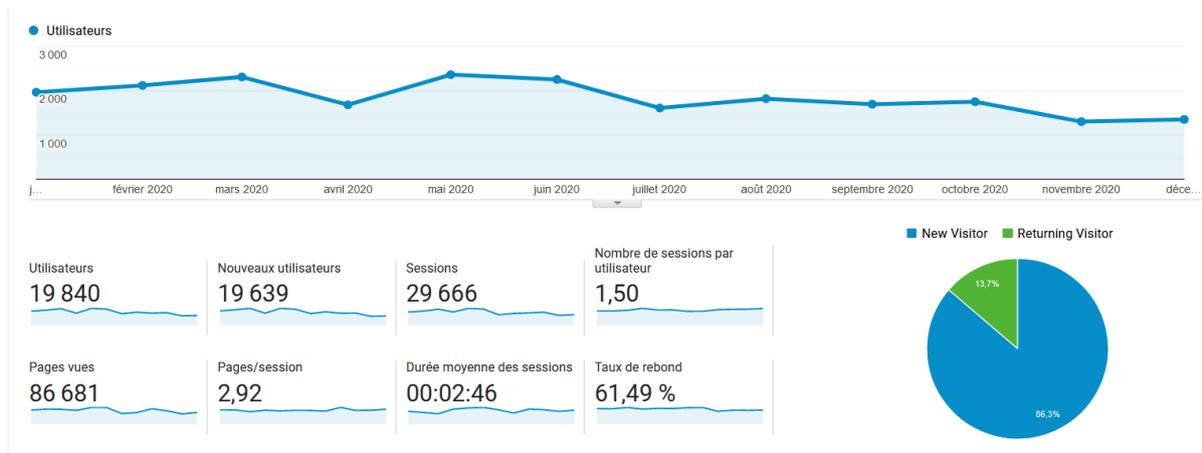
- > **Avril 2020** « Gérer l'urgence... puis réinventer l'avenir ». Carte blanche d'un collectif de signataires * (dont l'Interfédé) parue dans Le Soir du mercredi 1^{er} avril 2020. <https://plus.lesoir.be/291488/article/2020-04-01/gerer-lurgence-puis-reinventer-lavenir>
- > **Septembre 2020** « Pour une politique ambitieuse de l'accompagnement des publics en insertion socioprofessionnelle ». La carte blanche de l'Interfédération des CISP a été publiée le jeudi 17 septembre dans Le Soir : <https://plus.lesoir.be/325723/article/2020-09-17/carte-blanche-pour-une-politique-ambitieuse-de-laccompagnement-des-publics-en>
- > Interview d'Anne-Hélène Lulling par Julien Winkel d'Alter Echo pour un article sur l'impact du Covid sur le secteur de l'économie sociale : "Pour l'économie sociale aussi, l'avenir est incertain".

Communication numérique

Le site internet de l'Interfédé : www.interfede.be

Le site internet permet de doter l'Interfédé et le secteur CISP d'un outil de communication efficace mettant en valeur les missions de l'Interfédé et le secteur CISP. Il s'adresse à un public large tant interne au secteur (travailleurs CISP, fédérations, stagiaires), qu'externe au secteur (partenaires de l'insertion socioprofessionnelle, journalistes, étudiants, partenaires du non-marchand et plus largement toute personne intéressée de connaître le secteur CISP). Il présente le travail de l'Interfédé, 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'Interfédé y est aussi développé. On y retrouve la plupart des publications de l'Interfédé en version téléchargeable ainsi que les analyses et études réalisées par l'Interfédé. C'est aussi un espace de suivi de l'actualité sectorielle et politique.

Audience du site en 2020



Au-delà des statistiques, nous avons veillé à mettre régulièrement à jour le site internet de l'Interfédé pour le faire évoluer avec les actions de l'Interfédé et du secteur CISP (ajout ou changement de menus, posts « Épinglés pour vous » et « Nos actualités », mise en évidence des infos dans le Slider, intégration des projets PARS, Start Digital...). Les données concernant les centres, les membres de l'équipe, les instances sont également mises à jour régulièrement. Déligrath, notre opérateur qui assure la maintenance du site, a apporté des améliorations techniques qui permettent de mieux visibiliser les vidéos sectorielles, la partie formation du site notamment.

Durant la crise sanitaire, le site a été un endroit de ralliement et de mise lumière des actions des centres pour garder du lien et créer une dynamique collective sectorielle.

L'Intranet

L'Interfédé a développé un intranet, lié à son site. Cet espace permet aux participants des GEP ou GT d'échanger des ressources et supports, de stocker et d'organiser les productions, d'échanger via un fil d'actualité commun et une messagerie personnelle. Cette interface en ligne permet également à l'ensemble des groupes en formation de rester en contact en échangeant des outils, des ressources, et des réflexions autour des thématiques de formation, et ce après leur clôture. L'intranet soutient ainsi le développement de « communautés de pratiques », et leur pérennisation. L'intranet compte 12 groupes et 120 utilisateurs.

Réseaux sociaux : Facebook

En 2020, nous avons continué nos efforts pour développer la présence du secteur sur les réseaux sociaux. Notre page Facebook Interfédé des CISP est : <https://www.facebook.com/InterfedeCISP/> La page Facebook compte 693 abonnés ; 63 posts ; une portée de 14.006 personnes. Ces 62 publications totalisent 1.595 réactions, commentaires et partages. Elles ont engendré 1.201 clics sur la rubrique « publications ». Pendant les confinements, tout comme le site, la page Facebook a été l'occasion de partager des informations des centres, informer le secteur, créer du lien.

Publications

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 six fois

en 2020. 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 1.300 exemplaires, elle paraît quatre fois par an.



Thèmes 2020 :

- > **Numéro 91**, 1^{er} trimestre 2020 : *Accroche ton jeune*
- > **Numéro 92**, 2^{ème} trimestre 2020 : *Le programme de formation 2020-2021*
- > **Numéro 93**, 3^{ème} trimestre 2020 : *L'économie sociale, moteur d'insertion*
- > **Numéro 94**, 4^{ème} trimestre 2020 : *Le secteur CISP au temps du COVID-19*

Les Actus de la formation

Les Actus de la formation, édités 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 (modules de formation, GEP, Matinales...), du SFMQ, du Consortium de la validation des compétences, du Fonds 4S et des différents projets auxquels l'Interfédé participe : PARS¹⁵ et Start Digital¹⁶.

De nombreuses ressources sont également partagées notamment sur la formation et les outils numériques afin de répondre au besoin des centres d'être outillé pendant le confinement. En 2020, 9 « Actus de la formation » ont été envoyées aux centres.

Le programme de formation

Le programme de formation à destination des travailleurs des CISP est annoncé dans le numéro de juin de l'Essor. Il a été envoyé aux centres, à 1300 exemplaires. Une vingtaine de modules ont été proposés ainsi que l'offre de formation de nos partenaires et des ressources pédagogiques.

La carte de vœux de l'Intercédé

Elle permet de valoriser l'image du secteur et de renforcer l'identité sectorielle.



¹⁵ Voir page 10.

¹⁶ Voir page 12.

Actions et outils de communication

CISP en action

Afin de soutenir les actions de communication des sous-régions, le groupe de travail communication (GT COMU) a choisi de rebaptiser les « Rendez-vous de l'ISP » par les « CISP en action ». En 2020, un logo a été créé et une ligne graphique pour des roll-ups et des beach flags. Cette action qui devait se dérouler en 2020 a été reportée en novembre 2021 à cause de la crise du Covid-19.

Rencontre au Parlement wallon

Au printemps 2020, nous devions aller à la rencontre des parlementaires dans les locaux du Parlement wallon. Nous avons dû annuler cette action en raison de la crise du Covid-19 mais avons cependant mis en route la réalisation de nouveaux outils de sensibilisation :

- > une mosaïque de photos réalisée par les stagiaires du centres AID-Formation. Ce travail graphique est imprimé sur un grand panneau en carton ;
- > une carte reprenant tous les centres CISP sur un panneau de 3m sur 2m transportable réalisée par notre opérateur Olagil.

Projets vidéos

- > Il nous a semblé important de nous doter d'outils vidéo pour présenter le secteur lors de nos actions de communication, lors de nos rencontres partenariales ou toute autre rencontre de sensibilisation. Le travail de réflexion et de réalisation de ces vidéos a été largement entamé en 2020 avec le CISP RTA. Nous avons fait le choix de faire 4 vidéos d'animation qui pouvaient se réaliser aisément lors du confinement. Elles seront diffusées également lors de nos formations et sur le site internet de l'Interfédé.



- > Par ailleurs, l'équipe a réalisé une vidéo intitulée « Venir en toute sécurité à l'Interfédé » pour expliquer aux participants à nos formations les nouvelles mesures Covid et aussi les rassurer.

- > Les CISP en mode déconfinement. Montage réalisé par l'Interfédé à partir des images envoyées par les centres pour illustrer la reprise des formations et les mesures de précaution prises après le premier confinement.

- > 4 vidéos sur la validation des compétences étaient aussi en réalisation en 2020.

Chiffres clés du secteur

Nous avons réalisé en 2020 un dépliant A3 recto verso qui reprend les chiffres clés du secteur pour 2018. Ce dépliant est publié sur le site de l'Interfédé.

Cahier de l'Interfédé sur l'étude « Impact »

L'étude sur l'impact des formations de l'Interfédé sur les pratiques professionnelles des formateurs a été publiée à 300 exemplaires dans les Cahiers de l'Interfédé numéro 23.

Ce fut l'occasion de retravailler la maquette des Cahiers de l'Interfédé pour l'adapter à la nouvelle charte graphique sectorielle.



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. C'est notamment le cas à travers la production de logos spécifiques aux groupes d'échanges de pratiques (GEP).

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 9 reprises en 2020. Ce groupe de travail qui rassemble un membre de chaque fédération est aujourd'hui un acteur clé de la communication sectorielle des CISP.

Base de données de contacts de l'Interfédé

Afin de disposer d'une base de données reprenant l'ensemble des données de contacts de l'Interfédé (coordonnées du secteur des CISP et de tous ses partenaires), l'Interfédé a poursuivi le travail de mise à jour de sa base de données et de son interface à destination des travailleurs de l'Interfédé. En 2020, de nombreux échanges ont eu lieu avec le développeur de la base de données afin que celle-ci comprenne l'ensemble des données utiles et qu'elle corresponde aux attentes de l'Interfédé en termes d'utilisation.

Le personnel de l'Interfédé

L'équipe est composée de 35 personnes (au 31/12/2020) : 20 conseillers en orientation (CEFO) et 15 travailleurs au siège de l'Interfédé.

Les conseiller-e-s en orientation CEFO

Conseiller-e-s	
Arlon	/
Charleroi	LEJEUNE Christelle PACIFICO Ana WAIRY Sandy
Huy	ANTOINE Carine
La Louvière	KESTEMONT Philippe LACROIX Marjorie SALAMONE Maddalena
Liège	COUEZ Bénédicte MAGAIN Charlotte MICHIELS Marianne WERY Patrick
Mons	VANCAUWENBERGHE Isabelle VAN CAMPE Ingrid
Marche	JACQUES Mathilde
Namur	GIULIANI Catherine MONTALVO Viviana
Nivelles	HEUCHON Bernard STAVEAUX Annick
Tournai	BEGHIN Anne
Verviers	BERNES Christian

L'équipe du siège

Travailleurs-ses	Fonction
CLAUS Raphaël	Responsable de projets pédagogiques
GERARD Juan	Agent d'entretien
HOFFMANN Charlotte	Responsable de projets numériques
KINET Véronique	Coordinatrice support et CEFO
LEONARD Dimitri	Responsable de projets analyses (CDD au 31/12)
LULLING Anne-Hélène	Secrétaire générale
MARCHETTI Claudia	Assistante administrative (CDD au 31/12)
MATHIEU Anaïs	Responsable de projets pédagogiques
MIRKES Marina	Coordinatrice pédagogique
NIKOLIC Louise	Coordinatrice partenariats et analyses
NORRO Murielle	Responsable de projets pédagogiques (CDD au 31/12)
PIERONT Nathalie	Assistante administrative
PIERSON Benjamin	Responsable administratif et financier
ROBERT Françoise	Responsable de projets communication
WILMES Ines	Responsable de projets analyses

L'Assemblée générale et l'Organe d'administration de l'Interfédé

L'Assemblée générale de l'Interfédé est composée :

- des membres personnes morales (les fédérations) : ACFI by UNESSA, 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.

L'Organe d'administration est composé (au 31/12/2020) des 5 fédérations :

Fédérations	Représentants-es effectifs-ves
ACFI by UNESSA	Morgane EEMAN
AID	Éric ALBERTUCCIO
ALEAP	Frédéric ANDRIEN
CAIPS	Jean-Luc VRANCKEN
Lire et Écrire en Wallonie	Sophia PAPADOPOULOS

Daniel THERASSE (ACFI by UNESSA), Grégory LECLERCQ (AID), Ann PAQUET (ALEAP), Céline STALPORT (CAIPS) et Joël GILLAUX (LEEW) sont des invités permanents aux réunions de l'organe d'administration.

Le Conseil d'administration s'est réuni 11 fois au cours de l'année 2020 ainsi que le Bureau du CA. Ce dernier est composé du président, vice-président et de la secrétaire générale.

Frédéric ANDRIEN (Fédération ALEAP) a assuré la fonction de Président de l'Interfédé pour l'année 2020.

Jean-Luc VRANCKEN (Fédération CAIPS) a assuré la fonction de Vice-Président de l'Interfédé pour l'année 2020.

Les représentant-e-s des Plateformes CISP et des Bassins EFE

Les représentant-e-s CISP assurent l'animation des plateformes.

En 2020, ils-elles étaient au nombre de 29 (liste au 31/12/2020).

Plateformes CISP	Représentant-e-s	Bassins EFE	Représentant-e-s
Brabant wallon	Céline Delys Véronique Herrent	Brabant wallon	Véronique Cantineau Véronique Herrent
Namur	Eric Paquet	Namur	Marie Hermans Véronique Wilmotte
Huy	Albert Deliège Céline Stalport	Huy-Waremme	Albert Deliège Céline Stalport
Liège	Marie-Pierre Desmergers Bruno Schneider	Liège	Pascale Laruelle Bruno Schneider
Verviers	Carmen Arrendondas Laurent Nols	Verviers	Carmen Arrendondas Laurent Nols
Luxembourg	Elise Jacquemin Rita Stilmant	Luxembourg	Isabelle Houtart Patrick Truccolo
WAPI	Emilie Matton François Vanparys	Wallonie Picarde	Julien Bauwens Jacky Quintart
Charleroi	Nicolas Léonard Arreti Paterakis	Hainaut Sud	Joëlle Van Gasse Myriam Van Migem
Mons	Florence Bottriaux Anna-Maria Toscano	Hainaut Centre	Florence Bottriaux Anne De Jonghe
La Louvière	Anne De Jonghe Magalie Discard		

Les dossiers clés de 2021 – Perspectives

- > La crise sanitaire et ses impacts sur l'activité des CISP
- > Le guide des dépenses éligibles – à revisiter absolument
- > L'arrêté CISP – en cours de révision
- > La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi – un défi à relever
- > La réforme du dispositif APE – à mener à son terme
- > Les relations partenariales du secteur CISP avec le Forem
- > Une offre de formation de proximité et adaptée aux besoins avec un accompagnement accru
- > L'articulation de l'offre de service CEFO dans le cadre de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi
- > L'inscription des CEFO et des cités des métiers dans la perspective du dispositif d'orientation tout au long de la vie
- > Une offre de formation multimodale adaptée aux besoins et aux conditions de la crise sanitaire
- > La certification et la validation des compétences des stagiaires en CISP : clôture du projet PARS et recommandations
- > La place du numérique au sein des CISP et dans la formation des travailleurs à travers notamment le projet Start Digital
- > La production d'outils de communication, de sensibilisation et d'accompagnement autour de la validation des compétences
- > Le soutien à la démarche référentielle et à la participation des travaux du SFMQ
- > Soutenir les plateformes pour la semaine « CISP en Action »
- > L'analyse statistique et les chiffres clés du secteur 2019
- > Coordination et évaluation de la mesure coup de pouce digital
- > L'événement au Parlement wallon
- > La diffusion des vidéos d'animation du secteur CISP



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

Tél. : 081/74 32 00

secretariat@interfede.be

www.interfede.be

Éditeur responsable : Anne-Hélène Lulling