

Exp. L'Interfédé
Rue Marie-Henriette 19-21 • 5000 Namur

La revue trimestrielle
du secteur de l'insertion
socioprofessionnelle
Trimestriel • 4^e trimestre 2024

NUMÉRO

110

L'essor



La
reconnaissance
des acquis :
un enjeu
essentiel

∴ Sommaire



Éditorial - Financer la mise en place des recommandations de l'OCDE, un investissement pour l'avenir **3**

Dossier

Intro - Reconnaître les acquis, un chantier d'avenir **5**

Acronymes **6**

La reconnaissance des acquis en CISP : historique et enjeux **7**

La reconnaissance des acquis en CISP : les actions menées dans le cadre du Plan de relance **12**

Promouvoir et encourager la démarche référentielle en formation **14**

Les partenariats sur les parcours de renforcement des compétences : un outil efficace au service de tous ! **18**

Démarche qualité : une méthodologie rigoureuse par et pour les CISP, au service des équipes et des stagiaires **22**

Soutenir et accompagner les équipes et les stagiaires vers la validation des compétences **28**

Le suivi psychosocial : une fonction capitale en ISP **31**

Conclusion - Pour une reconnaissance durable des acquis d'apprentissage en CISP **35**

Portraits **36**

Découvrez la PédaTech CISP : la nouvelle plateforme spécialement conçue pour le secteur ! **38**

Photo de couverture :
Salon Forma Day à Herstal, organisé par le collectif des CISP liégeois (B. Vokar)

Le numéro 111 sortira en mars 2025.

Contact : Véronique KINET
081/74.32.00
E-mail : secretariat@interfedeb.be

Financer la mise en place des recommandations de l'OCDE, un investissement pour l'avenir

ÉDITORIAL

Tout commence en 2019, lorsque le SPW Emploi-Formation et l'Interfédé sollicitent le soutien de la Commission européenne dans le cadre du Programme d'appui aux réformes structurelles (PARS). Le projet vise à étudier comment il est envisageable d'améliorer la reconnaissance des acquis d'apprentissage en CISP pour les personnes peu scolarisées. Sur base des recommandations émises, un second projet a été initié, il visait à réfléchir comment réduire les freins aux partenariats et améliorer la fluidité des parcours, afin notamment de faciliter les éventuelles poursuites de formation des personnes issues des CISP auprès d'autres opérateurs.

Le Plan de relance wallon, avec ses importants moyens, avait la volonté d'engager la Wallonie dans une triple transition (sociale, écologique et économique), notamment pour relancer l'emploi. Dans ce cadre, les moyens accordés à notre secteur visaient à renforcer et améliorer la formation des publics qui en sont les plus éloignés. Il a ainsi permis de traduire les recommandations formulées en actions concrètes à mener.

Ainsi, des ressources additionnelles, au-delà des agréments CISP, ont été attribuées pour soutenir des initiatives souvent menées via des appels à projets : renforcement des compétences des stagiaires, appropriation et mise en œuvre de référentiels, amélioration continue de la qualité, validation des acquis ou encore orientation professionnelle. En collaboration avec les coupes fédératives, ces actions ont permis de multiplier les partenariats, fluidifier les parcours de formation, renforcer l'accompagnement psychosocial et élaborer, sur base volontaire, un "label qualité".

Si les CISP s'étaient déjà engagés depuis longtemps dans l'évaluation et l'amélioration de leurs pratiques, ces moyens ont accéléré leur professionnalisation tout en respectant leurs spécificités pédagogiques et les besoins de leur public.

Par ailleurs, début 2024, l'OCDE formule de nouvelles recommandations à la suite du projet PARS² sur le financement des partenariats pour les parcours de renforcement des compétences en Wallonie. Il s'agit d'encourager la construction de filières intégrées favorisant la concomitance, la validation ou la certification chaque fois que c'est possible et utilisant des référentiels communs. Ce qui demande de construire un "contrat parcours", sorte de contrat de formation unique qui suivrait le stagiaire tout au long de son parcours intégré et multi-opérateurs. L'OCDE insiste également sur l'importance d'assurer un suivi pédagogique et psychosocial tout au long de ce parcours intégré. Ces recommandations s'inscrivent dans une dynamique déjà amorcée, visant à construire des parcours intégrés basés sur des référentiels communs ou des formations concomitantes, favorisant validation et certification chaque fois que possible.

Une série de chantier sont donc en œuvre rencontrant et renforçant les constats et recommandations de l'OCDE. Ce numéro leur est dédié.



Ces dernières années, le secteur des CISP a donc intensifié ses efforts pour renforcer la qualité et l'efficacité de son offre pédagogique, tout en développant des partenariats stratégiques, notamment avec des opérateurs de validation et certification. Ces collaborations ont permis une meilleure reconnaissance des acquis des stagiaires, sans que les CISP ne transigent sur le respect de leurs fondements pédagogiques : un accompagnement personnalisé, adapté aux besoins spécifiques de leur public.



Gageons que le travail engagé conforte la place des CISP dans le paysage de la formation et de l'emploi, affirmant leur rôle clé auprès de ceux qui peinent à trouver un autre chemin vers l'insertion professionnelle. Il est essentiel de poursuivre cette dynamique sans relâche, pour continuer à renforcer leur impact et leur spécificité.

Ce travail se doit d'être poursuivi, sans discontinuer !

À titre d'exemple, aujourd'hui, les travaux sur la construction d'un label sont arrivés au terme du processus de co-construction et un « label prototype » est sur la table. L'abandonner n'est pas une option pour celles et ceux qui souhaitent volontairement s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Dès lors, financer le label qualité CISP c'est faciliter le développement de parcours d'insertion et de formation multi-opérateurs structurés et plus visibles en rassurant l'ensemble des protagonistes sur les compétences acquises par les stagiaires, c'est permettre aux CISP d'avoir des outils adaptés à leur démarche d'amélioration continue.

Financer le renforcement de l'accompagnement psychosocial, c'est permettre aux individus les plus vulnérables d'être accompagnés de manière encore plus prégnante afin de surmonter les obstacles personnels qui freinent leur entrée sur le marché du travail, c'est contribuer à leur assurer une insertion plus stable, une sortie de leur situation d'exclusion sociale.

Financer la construction de parcours d'insertion plus fluides via les partenariats entre opérateurs, c'est réduire les risques de ruptures de parcours et améliorer les chances de réinsertion des bénéficiaires.

Financer l'accès à la validation des compétences, c'est donner aux bénéficiaires des preuves concrètes et objectives de leurs compétences, augmentant leur employabilité et facilitant leur insertion professionnelle dans des entreprises locales en manque de main-d'œuvre qualifiée.



Quelle meilleure manière pour la Wallonie de se présenter comme une région modèle dans l'application des meilleures pratiques en insertion socioprofessionnelle des publics les plus éloignés de l'emploi ? En démontrant ainsi que tous les Wallons et les Wallonnes, quelles que soient leurs compétences, leurs besoins, leurs difficultés et leurs attentes, sont accompagnés qualitativement sur le chemin de l'emploi par des opérateurs – les CISP – qui peuvent offrir une qualité et une souplesse spécifique au parcours de chacun.

En tous les cas, soutenir le parcours des publics plus difficilement insérables via les actions spécifiques des CISP c'est un engagement fort en faveur de l'inclusion sociale, de la compétitivité économique locale-régionale, et d'une société plus solidaire.

FRÉDÉRIC ANDRIEN

Président de l'Interfédé



Acronymes

- **CEC** : Cadre européen des certifications
- **COPROFOR** : Commission de profil de formation
- **FLE** : Cours de français langue étrangère
- **OCDE** : Organisation de coopération et de développement économiques
- **PARS** : Programme d'appui aux réformes structurelles
- **PIF** : Programme individuel de formation
- **PRW** : Plan de relance de la Wallonie
- **RAC** : Reconnaissance des acquis d'apprentissage en CISP
- **SFMQ** : Service francophone des métiers et des qualifications
- **TIC** : Technologies de l'information et de la communication
- **UAA** : Unité(s) d'acquis d'apprentissage
- **VDC** : Validation des compétences



La reconnaissance des acquis en CISP : historique et enjeux

Le secteur des CISP travaille depuis de très nombreuses années à la reconnaissance des acquis de son public. Pourtant, malgré un travail de longue haleine et des avancées notoires, cette reconnaissance des acquis de formation entre les CISP et les acteurs de l'enseignement, la formation professionnelle et la validation des compétences n'est pas encore "automatique".

Notre secteur vise le développement de l'autonomie tant sociale que professionnelle des stagiaires. Cette préoccupation a toujours été centrale et notre objectif est de mettre le stagiaire au centre du processus d'insertion socioprofessionnelle afin de lui permettre de valoriser, par des procédures adaptées, les acquis obtenus dans sa formation.

> Reconnaître les acquis pour fluidifier les parcours

La reconnaissance des acquis est un processus qui permet de valider les compétences, connaissances et aptitudes qu'une personne a acquises et développées au cours d'une formation. Ce processus peut conduire à l'obtention d'une certification, d'un diplôme ou d'une reconnaissance officielle sous une autre forme – qui peut ensuite être reconnue par d'autres opérateurs de formation et par les employeurs. Travailler à la reconnaissance des acquis en CISP permet donc d'aller plus loin que la simple attestation délivrée actuellement en fin de formation, donnant par là une opportunité supplémentaire aux stagiaires de poursuivre leur parcours vers d'autres formations ou vers l'emploi.

La reconnaissance des acquis permet ainsi la fluidification des parcours professionnels. Cela signifie qu'il devient plus facile pour une personne de progresser d'une

TRAVAILLER À LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS EN CISP VISE DONC À CONSTRUIRE DES PASSERELLES ENTRE OPÉRATEURS ET FACILITER LA TRANSITION ENTRE DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE FORMATION

Salon
Forma Day



étape à l'autre dans son parcours formatif ou professionnel, sans rencontrer de freins administratifs, institutionnels ou organisationnels. Pour ce faire, la reconnaissance automatique des acquis implique que le seuil de sortie chez un opérateur correspond au seuil d'entrée en formation chez un autre. Travailler à la reconnaissance des acquis en CISP vise donc à construire des passerelles entre opérateurs et faciliter la transition entre différents systèmes de formation (éducation formelle, apprentissage, formation professionnelle) ou entre emploi et formation, sans rupture de parcours.

Ce mécanisme veut alors que les acquis de l'apprenant évalués à l'issue d'une action de formation ne soient plus réévalués à l'entrée dans l'action de formation suivante. Ceci implique au préalable un accord explicite des opérateurs du parcours sur une norme commune (le profil de formation du métier ciblé, ou une source de référence commune identifiant les objectifs de formation) et sur le dispositif d'évaluation de ces acquis (le référentiel d'évaluation). Parmi les passerelles rendues possibles par ce mécanisme, on peut retrouver des passerelles pour des parcours dans le même type d'action de formation (un



stagiaire qui commence un parcours de formation “Maçon” chez un opérateur qualifiant et le termine chez un second) ou des passerelles où la personne progresse dans des actions différentes : une stagiaire débute son parcours par une formation de base ciblée Horeca, puis poursuit vers une formation professionnalisante/qualifiante de commis de cuisine.

Pourtant, dans le secteur, plusieurs freins résumés ci-dessous nous empêchent de parvenir à la facilitation de telles passerelles. Travailler sur la reconnaissance des acquis et sur la fluidification des parcours, c’est essayer de dépasser ces freins, renforcer notre crédibilité auprès des autres acteurs de la formation, et limiter le risque de se voir imposer des méthodologies contraires à nos valeurs.



Travailler à la reconnaissance des acquis en CISP

Constats et freins	Enjeux et risques
<ul style="list-style-type: none"> • Problème de fluidification des parcours de formation de nos stagiaires (pas de reconnaissance des acquis) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte de lisibilité et de crédibilité de l’offre de formation
<ul style="list-style-type: none"> • Manque d’outils méthodologiques et pédagogiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de reconnaissance des acquis de nos stagiaires
<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de parler un langage commun tant au niveau du secteur CISP que des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Se voir imposer des méthodologies et outils inappropriés à nos valeurs et objectifs
<ul style="list-style-type: none"> • Manque de formalisation des pratiques 	

FIN DES ANNÉES 90, TANT LA BELGIQUE QUE L’UNION EUROPÉENNE SE SONT PENCHÉES SUR LA PROBLÉMATIQUE DE LA FLUIDIFICATION DES PARCOURS DE FORMATION COMME VECTEUR DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DURABLE.

Ces trois dernières années, via le PRW, le secteur s’est donc emparé de ces freins et constats afin de les dépasser, en étudiant les impacts de la levée de ces freins sur le secteur et ses publics, afin de minimiser les risques identifiés.

> Retour sur l’historique sectoriel

Avant de parler des travaux actuels, il est nécessaire de se replonger dans l’histoire qui nous y a menés. Fin des années 90,

tant la Belgique que l’Union européenne se sont penchées sur la problématique de la fluidification des parcours de formation comme vecteur de développement économique durable. La gestion des compétences devient alors un des facteurs principaux sur lesquels investir pour construire “l’Europe des connaissances”. Afin de devenir “l’économie de la connaissance la plus compétitive

et la plus dynamique du monde”¹, le Conseil européen a décidé d’insuffler des politiques qui encouragent l’acquisition de compétences tout au long de la vie et organisent la transparence des “certifications”.

Il est à noter que la “certification”, au sens européen du terme, est moins restrictive que celle utilisée en Fédération Wallonie-Bruxelles. En effet, en Wallonie et à Bruxelles, le terme “certification” se réfère aux droits et implications des diplômes valorisés par les autorités publiques au niveau de l’enseignement. Au sens européen du terme,

¹ Déclaration de Lisbonne “Conclusions du Conseil européen sur l’emploi, les réformes économiques et la cohésion sociale”, 23-24 mars 2000.

DÉBUT DES ANNÉES 2000, AU VU DE L'OFFRE DE FORMATION ALORS TRÈS DISPARATE, LE PROJET "EQUAL VALID" A EU POUR OBJECTIF DE CONCEVOIR ET DÉVELOPPER UNE MÉTHODOLOGIE PERMETTANT DE FAVORISER LES PASSERELLES ENTRE LES DIFFÉRENTS OPÉRATEURS DE FORMATION.

DOSSIER

les "certifications" se réfèrent à un résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu par n'importe quel opérateur lorsqu'une autorité compétente établit qu'un individu possède, au terme d'un processus d'apprentissage, les acquis correspondants à une norme donnée.

C'est dans ce contexte que la fédération AID, l'une des cinq fédérations CISP, s'est mobilisée en participant à plusieurs projets européens visant la reconnaissance des compétences acquises en formation. Dans un premier temps, début des années 2000, au vu de l'offre de formation alors très disparate, le projet "Equal Valid" a eu pour objectif de concevoir et développer une méthodologie permettant de favoriser les passerelles entre les différents opérateurs de formation. Le problème résidait dans l'absence d'articulation structurée entre les différentes offres. Il revenait à l'usager de faire concorder, quand il le pouvait, les formations qui lui étaient proposées.

Force a été de constater que lorsque les passerelles ne sont pas construites par les opérateurs, il subsiste des fossés entre les formations, et ce pour diverses raisons :

- pas de complémentarité entre les formations ;
- prérequis trop élevés à l'entrée pour certains types de dispositifs pour le public qui voudrait les intégrer ;
- recouvrements de formation obligeant le stagiaire à recommencer des choses qu'il a déjà faites.

De plus, à l'époque², la quasi-inexistence de reconnaissance automatique des acquis contraignait le stagiaire à présenter des tests d'entrée à chaque nouvelle demande de formation complémentaire, pour vérifier sa maîtrise des prérequis. En effet, les seuils d'entrée et de sortie établis de part et d'autre ne correspondaient pas toujours et induisaient, pour les stagiaires, une impression de tourner en rond dans leur parcours. Malheureusement, vingt ans plus tard, cette réalité reste d'actualité.

> De l'Europe jusqu'à nos formations

Mais quel est le lien entre des projets européens et les travaux menés actuellement dans le secteur ? En fait, en matière de reconnaissance des acquis et de fluidification des parcours, il ne faut pas négliger l'impact direct des politiques européennes sur nos propres dispositifs.

D'abord, il faut noter que toute formation qualifiante/professionnelle se doit aujourd'hui de se référer à un métier, ou du moins à un secteur professionnel. Cela doit être la base de construction d'une filière de formation professionnelle. Or, il n'appartient pas au secteur de la formation de définir

ces référentiels métiers/compétences. En Belgique francophone, depuis 2009, la chambre des métiers du SFMQ³, regroupant les partenaires sociaux et les services publics de l'emploi, a pour fonction de définir les profils métier en partant de sources fiables. Ensuite, la chambre de la formation du SFMQ s'approprie ces profils et les traduit en profils de formation et d'évaluation. Il s'agit d'un **système impulsé par un cadre européen prônant la mise en concordance entre le monde du travail et la formation.**

Ensuite, depuis 2008, l'Union européenne s'est dotée d'un **Cadre européen des certifications (CEC)**. Le CEC et ses 8 niveaux correspondent à des démarches et des acquis de formation, sans tenir compte du



² En 2003, suite au projet *Equal Valid*, le Consortium de validation des compétences a été créé. Il regroupe l'ensemble des acteurs publics de la formation professionnelle : Le Forem, Bruxelles Formation, l'IFAPME/SFPME et L'Enseignement de promotion sociale.
³ <https://sfmq.cfwb.be>



mode d'apprentissage, ni de l'opérateur, ni de la durée d'apprentissage. Le CEC décrit les connaissances (savoirs), les aptitudes (savoir-faire) et le niveau d'autonomie et de responsabilité dans la mobilisation de ces savoirs en situation professionnelle (compétence) requis pour situer les qualifications/diplômes/certifications⁴ à l'un des huit niveaux. **La grande sagesse a été d'ancrer la comparabilité des différents cadres en termes de résultats d'acquis d'apprentissage, soit ce que la personne est capable de faire à l'issue de la formation, en laissant la liberté pédagogique à l'opérateur dans la mise en œuvre temporelle et pratique des formations.**

Les États membres ont été appelés à traduire ce CEC dans un **Cadre national de certification** en vue de faciliter la transposition avec les systèmes de certification existant tant à un niveau national qu'euro-péen. Il était recommandé que dès 2012 toutes les formations se réfèrent à l'un des huit niveaux de ce cadre mais ce n'est finalement qu'en 2015 que la Belgique francophone s'est dotée de son Cadre francophone des certifications⁵.

En parallèle, et directement inspirée de ces évolutions européennes, après le projet "Equal Valid" expérimentant la fluidification des parcours de formation, la méthodologie "Thésée" – ou "méthodologie référentielle" – a vu le jour. Il fallait alors mettre sur pied des outils permettant à tous de s'approprier cette méthodologie, notamment par les formateurs, pour intégrer la démarche aux formations sur le terrain. **Faisant chemin, c'est cette méthodologie qui a permis**

⁴ Comme évoqué plus haut, au sens européen du terme la certification peut être sans lien immédiat et obligatoire avec des droits et des implications afférents à la "certification" délivrée en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ainsi selon le CEC, une attestation peut être appelée "certification" à partir du moment où elle est reconnue par une autorité compétente, comme par exemple : la Certification des compétences acquises en formation délivrées par les opérateurs publics de formation ou les Titres de compétences délivrés par les CVC agréés par le Consortium de validations des compétences.

⁵ <https://cfc.cfwb.be>



d'ancrer l'approche par compétences dans le secteur, notamment via le développement de référentiels propres aux CISP. Ceci ouvrirait alors la voie aux travaux menés aujourd'hui, tels que présentés dans les articles suivants.

> Opportunités et risques pour le secteur

Ces différents projets et dynamiques, au niveau européen puis sectoriel, ont permis, au fil du temps, de commencer à lever certains freins - identifiés plus haut - en développant des outils et méthodologies adaptés pour adopter un langage commun entre opérateurs de formation. Si la reconnaissance des acquis n'est pas encore automatique à la sortie d'une formation CISP et que de nombreux freins persistent, le secteur a effectivement cheminé en ce sens au cours des vingt dernières années.

L'approche par compétences notamment, déclinée au travers de la méthodologie

référentielle est une force pour le secteur, et donc pour les stagiaires qui suivent nos formations.

En effet, la structuration de l'offre de formation amenée par les référentiels (entre autres) présente plusieurs avantages :

- **l'amélioration probante de la lisibilité de l'offre de formation**, gage d'une meilleure orientation des publics ;
- l'amélioration des outils d'évaluation permettant aux formateurs et aux stagiaires de mieux identifier les compétences acquises de celles qui restent à travailler et ainsi de **pouvoir évaluer de manière plus fine le parcours** qu'il reste à faire au stagiaire pour concrétiser son projet professionnel ;
- l'élaboration de supports objectifs et reconnus (programmes de formation, référentiels d'évaluation...) afin de **positionner les formations CISP dans le champ global de la formation professionnelle** ; et de permettre une meilleure reconnaissance des formations via celle des compétences qu'elles permettent d'acquérir.

CES DIFFÉRENTS PROJETS ET DYNAMIQUES, AU NIVEAU EUROPÉEN PUIS SECTORIEL, ONT PERMIS, AU FIL DU TEMPS, DE COMMENCER À LEVER CERTAINS FREINS EN DÉVELOPPANT DES OUTILS ET MÉTHODOLOGIES ADAPTÉS POUR ADOPTER UN LANGAGE COMMUN ENTRE OPÉRATEURS DE FORMATION.

Par conséquent, cette approche contribue à une plus grande fluidité dans les parcours des stagiaires en renforçant l'articulation des formations CISP aux actions des autres opérateurs de formation et d'insertion. Les opportunités et plus-values de la reconnaissance des acquis pour les formations en insertion socioprofessionnelle ne sont donc pas à négliger.

En revanche, le travail vers la reconnaissance et le développement d'outils et mécanismes liés peuvent engendrer des risques pour le secteur, tels que ceux évoqués plus haut et d'autres, à plus long terme :

- la standardisation des formations dans l'attente de l'imposition des programmes de formation et du besoin de correspondance à d'autres opérateurs, et donc la perte de la liberté pédagogique des opérateurs de formation ;
- l'adéquation des offres de formations aux seuls besoins du marché du travail, pour favoriser autant que faire se peut les parcours vers le qualifiant et vers l'emploi, faisant fi des besoins des publics.

Il était donc essentiel que ce travail reste entre les mains du secteur, pour s'assurer que la reconnaissance des acquis se développe en accord avec nos principes et les profils et besoins des stagiaires accompagnés.

Cet enjeu a largement mobilisé le secteur, particulièrement au cours des trois dernières années dans le cadre du PRW, tel que les articles suivants le démontrent. Il continuera à être au cœur des préoccupations et des réflexions à l'avenir, pour faire avancer la question et aller toujours un pas plus loin pour permettre à nos stagiaires de progresser et d'avancer, pour s'engager dans des parcours d'apprentissage tout au long de la vie, en formation et dans l'emploi. ●

MYRIAM COLOT,

*Coordinatrice des projets
"Reconnaissance des acquis en formation"
pour l'Interfédé et Permanente
et gestionnaire de projets aux AID*



Et ECVET dans tout ça ?

Une autre mesure qui a résulté de la mise en place du Cadre européen des certifications est le système ECVET (*European Credits for Vocational Education and Training*), soit **le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnelle**.

Il s'agit d'un système comparable au dispositif ECTS – un système utilisé dans l'enseignement supérieur en Europe pour faciliter la reconnaissance des diplômes et la mobilité des étudiants entre les pays – mais adapté à la formation professionnelle en Europe.

Ce système vise le transfert, la capitalisation et la reconnaissance des acquis des apprentissages en Europe, via :

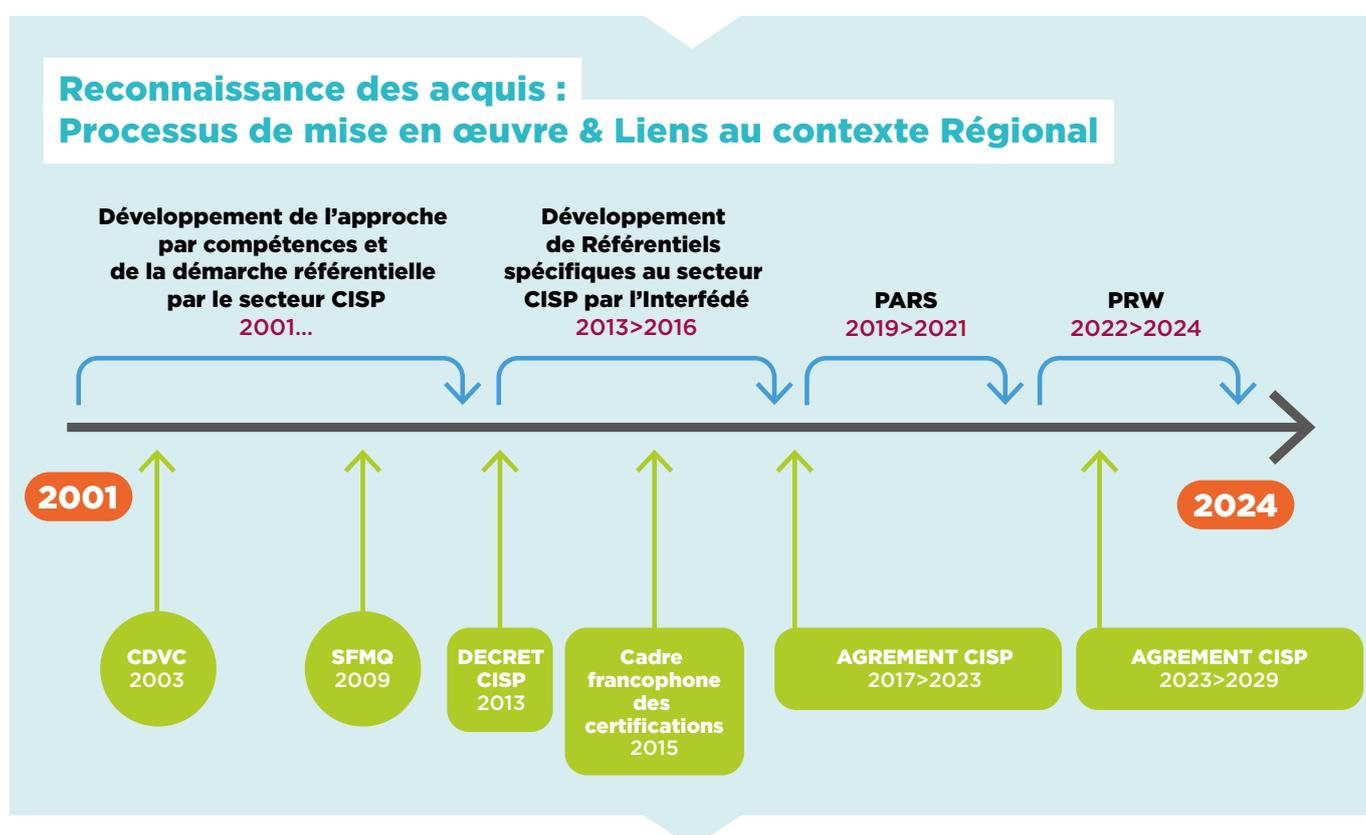
- un **mécanisme de transfert des acquis basé sur la formalisation des processus** d'évaluation, de validation, de transfert et de capitalisation ; donc, de reconnaissance des acquis par des autorités compétentes ;
- un **principe de description sous la forme d'un découpage en termes d'Unités d'acquis d'apprentissage** (UAA), soit un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé.

La méthodologie référentielle poursuit les mêmes finalités : la transparence des évaluations, la portabilité des acquis d'apprentissage pour leur transfert, la collaboration entre opérateurs à des niveaux nationaux et transnationaux permettant la mobilité des apprenants.

La reconnaissance des acquis en CISP : les actions menées dans le cadre du Plan de relance

Travailler à la reconnaissance des acquis dans un dispositif de formation non formelle, telles que les formations CISP, ne se fait pas du jour au lendemain. En effet, il s'agit là d'un chantier nécessitant un travail continu, au long terme, pour lequel certaines choses peuvent prendre du temps. Chaque avancée étant liée et imbriquée dans une série d'autres, à différents niveaux de pouvoir et de décision, les évolutions en la matière dans notre secteur découlent, au fur et à mesure, d'autres réflexions entamées à d'autres niveaux.

Pour y voir plus clair dans l'historique décrit dans l'article précédent, reprenons la ligne du temps des derniers développements, ceci afin de mieux comprendre les évolutions entreprises en matière de reconnaissance des acquis, et ce qui nous a mené jusqu'ici :



Malgré ces avancées, qui balisent petit à petit les opportunités de développer la reconnaissance automatique des acquis des stagiaires CISP, la reconnaissance de leurs acquis reste actuellement limitée aux partenariats conventionnés avec des écoles de promotion sociale ou via le passage d'épreuves de la validation des compétences.

Le Programme d'appui aux réformes structurelles (PARS), clôturé en 2021, a abouti à des recommandations émises par l'OCDE, afin de permettre la poursuite des travaux sur la reconnaissance automatique des acquis en CISP. C'est grâce à ces derniers que le gouvernement wallon a octroyé un financement spécifique, de janvier 2022 jusque décembre 2024, à l'Interfédération et aux 5 fédérations des CISP via le PRW.





LE GOUVERNEMENT WALLON A OCTROYÉ UN FINANCEMENT SPÉCIFIQUE, DE JANVIER 2022 JUSQUE DÉCEMBRE 2024, À L'INTERFÉDÉRATION ET AUX 5 FÉDÉRATIONS DES CISP VIA LE PRW. CETTE NOUVELLE OPPORTUNITÉ A PERMIS DE RENFORCER LA DÉMARCHE POUR LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS DES STAGIAIRES EN CISP.

Cette nouvelle opportunité a permis de renforcer la démarche pour la reconnaissance des acquis des stagiaires en CISP et se décline en **trois axes de travail** :

- **Renforcer la démarche référentielle**
- **Renforcer la validation des compétences sur les premiers niveaux de qualification**
- **Créer un label qualité pour les CISP**

Les actions menées sur ces trois axes s'articulent et se complètent afin d'améliorer la reconnaissance des acquis des publics peu qualifiés et éloignés de l'emploi. De plus, cette démarche développée en CISP rencontre une des nouvelles recommandations européennes portant sur le développement des parcours de formation tout au long de la vie et la reconnaissance des acquis de la formation formelle, non formelle et informelle⁶.

Les articles qui suivent donnent un aperçu pratique des initiatives entreprises sur ces trois axes grâce au PRW, mais en voici déjà une vue d'ensemble. ●

Axe 1 - Renforcer la démarche référentielle :

Renforcement de la participation aux travaux du SFMQ et adaptation/production de référentiels métiers par l'Interfédé, d'une part, et amélioration de la connaissance et de l'appropriation de la démarche référentielle par les équipes pédagogiques en CISP, d'autre part.



Axe 2 - Renforcer la validation des compétences sur les premiers niveaux de qualification

Mise en place d'actions visant l'amélioration de l'accompagnement des stagiaires et des CISP au dispositif de la validation des compétences, en amont et en aval de la formation CISP.

Axe 3 - Créer un label qualité pour les CISP

Conception et expérimentation d'un concept test du label qualité CISP afin de permettre la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de l'offre de formation CISP, au départ des obligations et exigences préexistantes (décret CISP, agrément...).

⁶ Résolution du Conseil sur un nouvel agenda européen dans le domaine de l'éducation et de la formation des adultes (2021-2030) (2021/C 504/02)

MYRIAM COLOT,
Coordinatrice des projets "Reconnaissance des acquis en formation" pour
l'Interfédé Permanente et gestionnaire de projets aux AID

⋮ Promouvoir et encourager la démarche référentielle en formation

Depuis les années 2000, le secteur s'est impliqué dans une dynamique de simplification de la reconnaissance des compétences acquises en formation. Celle-ci se concrétise notamment via le développement, dès 2013, d'une méthodologie commune permettant de décrire le contenu d'une formation, via des référentiels. Mais c'est quoi un référentiel, et comment le produit-on ?

Un référentiel, dans sa définition de base, est une liste d'éléments formant un système de référence. Dans les dispositifs de formation, ce système de référence permet de partager un langage commun et de faciliter la reconnaissance des acquis.

Dans le cadre des formations professionnalisantes, ce système de référence est produit par le SFMQ au travers de "profils métier/formation/évaluation" :

1. Le profil métier identifie l'ensemble des activités qui sont pratiquées au sein du métier (dites "activités-clés").

2. Le profil formation, sur base du profil métier, définit les acquis d'apprentissage évaluables regroupés en unités d'acquis d'apprentissage (UAA). Il s'agit des aptitudes et des savoirs évaluables qui permettent d'inférer la maîtrise des compétences professionnelles. Une UAA est un ensemble cohérent énonçant ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. Le profil de formation est le document sur lequel l'opérateur de formation se base pour créer alors un "référentiel de formation" qui lui est propre. Une fois qu'il aura réalisé ce référentiel de formation, il pourra produire son programme de formation.

3. Le profil d'évaluation (pour chaque UAA) : celui-ci détaille les conditions de réalisation de l'évaluation ainsi qu'un ensemble de critères et d'indicateurs, pour faciliter l'appréciation de l'épreuve par le formateur. Ces indicateurs restent assez larges, de manière à ce que chaque opérateur ait une liberté d'appréciation et d'organisation dans son évaluation et puisse élaborer son propre référentiel d'évaluation.

Utiliser les profils de formation/évaluation, communs à tous les opérateurs de l'enseignement, de la formation professionnelle et de la validation des compétences, permet donc une compréhension – un vocabulaire commun – et une collaboration accrue entre les différents opérateurs ; notamment, dans le cadre du passage de la validation des compétences ou de la reconnaissance des acquis. Ceci permet la fluidification des parcours, c'est-à-dire la facilitation pour les stagiaires du passage d'une formation à une autre chez différents opérateurs ou leur entrée dans une formation concomitante.

Malheureusement, le SFMQ n'a pas encore produit tous les profils pour toutes les offres de formation, notamment celles concernées par nos filières professionnalisantes. C'est pourquoi, un travail de production de référentiels propres à notre secteur a été entrepris entre 2013 et 2015. Une série de ressources ont ainsi été produites, en collaboration avec des travailleurs CISP, grâce à une méthodologie propre. Ce travail a permis de livrer plusieurs référentiels estampillés "Interfédé", qui ont depuis largement été mobilisés dans le secteur.





Ensuite, l'Interfédé sollicite la participation de travailleurs issus de CISP aux Coprofor, afin qu'ils soient associés à la production des profils de formation. Cette démarche a une importance certaine pour le secteur, car les formateurs ont l'opportunité de partager leur réalité de terrain vis-à-vis des métiers visés pour que leur expérience soit ensuite représentée dans les profils qui font autorité. Au cours des dernières années, afin de soutenir les travailleurs CISP amenés à prendre part à ces travaux, un guide d'accompagnement à la Coprofor⁸ a d'ailleurs été rédigé et diffusé au sein du secteur.

> Modules de formation et groupes de travail référentiels

Toujours pour faciliter l'utilisation et le développement de la démarche référentielle au sein des CISP, plusieurs actions de formations pour les travailleurs du secteur ont été réalisées.

D'abord, afin d'introduire la démarche, trois modules de formation de trois jours sur l'approche par compétences ont été réalisés fin 2022/début 2023. Ces modules – organisés à Liège, Namur et Charleroi – ont permis à une soixantaine de travailleurs de s'approprier la démarche référentielle au travers de l'approche par compétences et de mieux s'outiller pour aborder les prescrits du décret CISP, dont le développement et la mobilisation du Programme individuel de formation (PIF).

À la suite de ces modules, des besoins plus spécifiques ont été identifiés et les chargées de projets des cinq fédérations, en collaboration avec les responsables de projets de l'Interfédé, ont mis en place d'autres activités et actions de soutien à l'implémentation de la démarche dans les centres.

Quelques années plus tard, c'est désormais les projets développés dans le cadre du PRW qui ont permis d'aller un pas plus loin sur la question. L'un des premiers objectifs était alors de vérifier les productions et travaux du SFMQ afin d'identifier les référentiels sectoriels à (re)développer, mais aussi de permettre aux CISP d'améliorer leur connaissance de la démarche référentielle, de la production des ressources référentielles du SFMQ et de la bonne utilisation de ces derniers. C'est ainsi que plusieurs actions⁷ ont été mises en place en ce sens dans le secteur, telles que présentées ci-après.

> Collaboration aux travaux du SFMQ

Le SFMQ rédige des profils métiers et les profils formations/évaluations associés. Cette structure rassemble les partenaires sociaux et les services publics de l'emploi pour la rédaction des **profils métiers**, et les opérateurs de l'enseignement, de la

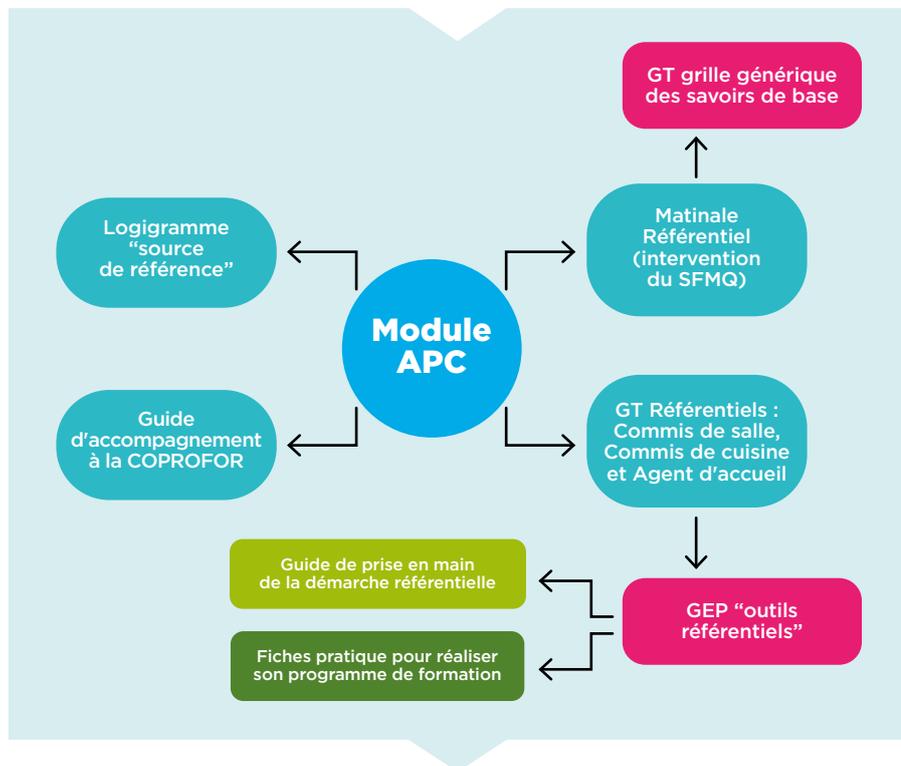
formation professionnelle et de la validation des compétences pour la rédaction des **profils formations et évaluations**. Le secteur CISP étant compris dans les opérateurs de formations professionnelles, il est souvent amené à collaborer et échanger avec le SFMQ, notamment via un mandat au sein de sa Chambre formation, occupé par l'Interfédé, mais également via la participation ponctuelle de CISP à des commissions de profil de formation (dites "Coprofor") pour élaborer des profils de formation.

Lors du développement de profils métiers qui concernent notre secteur, l'Interfédé se charge d'abord de faire un retour lors de la phase d'écriture des études préliminaires sur une grappe-métier déterminée en amont. Ces premiers échanges permettent de s'assurer que l'ensemble des filières CISP concernées sont reprises dans le listing des offres de formations, et donc que les CISP associés sont correctement représentés parmi les opérateurs de formations.

LE SECTEUR CISP ÉTANT COMPRIS DANS LES OPÉRATEURS DE FORMATIONS PROFESSIONNELLES, IL EST SOUVENT AMENÉ À COLLABORER ET ÉCHANGER AVEC LE SFMQ, NOTAMMENT VIA UN MANDAT AU SEIN DE SA CHAMBRE ENSEIGNEMENT-FORMATION, OCCUPÉ PAR L'INTERFÉDÉ.

⁷ Une série de référentiels et ressources apparentées sont disponibles sur la PédaTech CISP : <https://pedatechcisp.be>

⁸ Le guide d'accompagnement à la Coprofor est aussi disponible sur la PédaTech CISP.



La matinale sur les référentiels a d'abord été l'occasion pour les centres de découvrir plus amplement le SFMQ, ses buts et ses valeurs, ainsi que de clarifier le paysage des référentiels – quels sont les référentiels disponibles, auxquels faire appel et à quelle occasion – et de présenter de nombreux outils utiles dans le cadre d'une démarche de fluidification des parcours de renforcement des compétences.

Le GT sur l'utilisation de la grille générique des savoirs de base a permis aux centres de découvrir et d'explorer cet outil essentiel pour intégrer les compétences de base aux formations. En effet, la grille générique permet aux formateurs de conceptualiser les apprentissages et de nommer de manière plus précise les savoirs de base à mobiliser pour des compétences métiers spécifiques. De cette matière, il est également plus simple de distinguer quels apprentissages de base pourraient poser des difficultés au stagiaire, et d'adapter sa séquence d'apprentissage en fonction. Cet outil est par ailleurs très utile dans le cadre de l'établissement et l'alimentation continue des PIF.

Trois GT Référentiel ont ensuite permis d'effectuer un travail de réactualisation des référentiels commis de salle, de cuisine et agent d'accueil afin de préparer les futures Coprofor sur ces profils. Ces GT ont d'ailleurs été organisés en collaboration avec le SFMQ. Chaque GT Référentiel a permis de travailler sur les métiers visés,



LE GT SUR L'UTILISATION DE LA GRILLE GÉNÉRIQUE DES SAVOIRS DE BASE A PERMIS AUX CENTRES DE DÉCOUVRIR ET D'EXPLORER CET OUTIL ESSENTIEL POUR INTÉGRER LES COMPÉTENCES DE BASE AUX FORMATIONS.

IL EST IMPORTANT DE SOULIGNER LE TRAVAIL DE SUIVI RÉALISÉ PAR LES CHARGÉES DE PROJETS DES FÉDÉRATIONS AFIN DE FACILITER L'APPROPRIATION DES RÉFÉRENTIELS PAR LES CENTRES, ALORS À UN NIVEAU PLUS INDIVIDUEL, AU CAS PAR CAS EN FONCTION DE DEMANDES ET BESOINS PRÉCIS.

RÉFÉRENTIELS

mais était aussi l'occasion, pour les participants, d'avoir une compréhension plus complète du référentiel mis en travail, de sa structure et de ses possibles implémentations en formation.

Enfin, **deux Groupes d'échanges de pratiques (GEP)** ont été organisés afin d'offrir aux CISP un lieu d'échange sur les référentiels et les bonnes pratiques en la matière. L'objectif principal était alors d'alimenter la réflexion sur les besoins relatifs à l'usage des référentiels dans les centres, les freins et facilitateurs à la compréhension du paysage référentiel et l'interaction entre les référentiels et les pratiques quotidiennes des CISP, notamment pour la construction des **programmes de formation** sur cette base. Ces GEP ont permis d'accompagner pratiquement les participants dans l'appropriation des référentiels en leur présentant des outils pratiques basés sur leurs besoins.

Il est important de souligner le travail de suivi réalisé par les chargées de projets des fédérations afin de faciliter l'appropriation des référentiels par les centres, alors à un niveau plus individuel, au cas par cas en fonction de demandes et besoins précis.

Mises ensemble, toutes ces actions ont permis de clarifier le paysage des référentiels et de lever les freins à leur prise en main par les CISP, pour une meilleure intégration de cette logique dans les programmes de formation. Autant d'éléments qui, à leur niveau, participent au cheminement vers la reconnaissance et la validation des acquis d'apprentissage. ●

ALICIA DE FAYS,

*Responsable de projet
Référentiel à l'Interfédé*



Développement d'outils et alimentation de la PédaTech CISP?

Dans le cadre du travail sur les référentiels, une série de ressources et d'outils de soutien à la démarche référentielle ont été mises en ligne sur la PédaTech CISP. Il est ainsi possible d'y retrouver des logigrammes sur les référentiels de formations professionnalisantes, sur la formation de base, ainsi qu'une présentation regroupant des ressources utiles dans le domaine de l'orientation. Les **logigrammes** vous orienteront vers les ressources les plus pertinentes en fonction des catégories de filières visées, tout en intégrant notamment une notion de "priorité" du référentiel à choisir. Dans ceux-ci, vous pourrez retrouver une série de liens, qui vous renverront vers la source qui vous intéresse.

Vous retrouvez également sur cette plateforme des **outils** résultant des apprentissages développés en modules de formations, telle qu'une présentation relative à l'utilisation de la grille générique des savoirs de base. De plus, celle-ci regroupe les **référentiels de l'Interfédé et profils SFMQ** pour tous les métiers de l'offre de formation de nos centres, mais aussi d'autres **outils relatifs aux formations de base** (par exemple le logiciel EVA, un outil de diagnostic pour l'illettrisme) **et à l'orientation**.

Les partenariats sur les parcours de renforcement des compétences : un outil efficace au service de tous !

C'est bien installées dans nos bureaux, qu'Audrey Thény, Chargée de projet - Référentiels et Qualité chez ALEAP depuis septembre 2022, et moi, échangeons sur ces partenariats, développés dans le cadre de deux appels à projets financés par la Wallonie.

Marie : Audrey, peux-tu me rappeler les buts de ces appels à projets ?

Audrey : Ils avaient pour objectif de construire des parcours de formation cohérents et plus fluides pour les apprenants. La meilleure connaissance de l'offre de formation par les différents opérateurs concernés leur a permis de développer des synergies entre eux pour simplifier le passage des apprenants. En effet, si on veut des parcours cohérents, si on veut de la complémentarité, il faut se comprendre entre opérateurs et être confiant dans la qualité du travail de l'autre. Ce qui ne se décrète pas en deux coups de cuillère à pot.

As-tu constaté sur le terrain les freins relevés dans l'étude de l'OCDE réalisée dans le cadre du projet PARS 2^e ?

Effectivement. Le plus gros frein est celui du cadre législatif qui diffère d'un opérateur à l'autre et qui rend très compliqué le parcours des apprenants. Il ne faut pas non plus négliger le temps de travail qu'une telle démarche exige des équipes concernées. Et même quand le parcours de renforcement de compétences est construit par différents partenaires complémentaires, il n'est pas



toujours accessible par tous les stagiaires soit parce qu'ils rencontrent des problèmes de mobilité, soit parce qu'ils n'ont pas nécessairement les moyens de financer un long parcours de formation, soit parce que leur projet personnel les amène à s'orienter vers un autre type de parcours d'insertion, comme une insertion directe sur le marché de l'emploi ou une orientation vers d'autres types de pédagogies...

D'une manière générale, les CISP qui ont répondu à l'appel à projet n'ont pas eu trop de difficultés à trouver des partenaires auprès des opérateurs publics comme le Forem, l'IFAPME, la promotion sociale ou les centres de validation des compétences.

Bien que dans certains cas, la taille ou le fonctionnement de la structure approchée aient pu rendre la concrétisation plus difficile, les étapes plus lourdes et aient pu nécessiter un temps peu compatible avec le timing de l'appel à projets.

Par ailleurs, construire un partenariat visant la mise en place d'un parcours de renforcement des compétences vers le qualifiant n'est pas pertinent pour tous les CISP. Certains dispensent des formations qui

⁹ <https://emploi.wallonie.be/home/actualites/actualites/projet-sur-les-parcours-de-renforcement-des-competences-pars2--quelles-recommandations--retour-sur-le-seminaire-de-cloture.html>

LE PLUS GROS FREIN EST CELUI DU CADRE LÉGISLATIF QUI DIFFÈRE D'UN OPÉRATEUR À L'AUTRE ET QUI REND TRÈS COMPLICQUÉ LE PARCOURS DES APPRENANTS. IL NE FAUT PAS NON PLUS NÉGLIGER LE TEMPS DE TRAVAIL QU'UNE TELLE DÉMARCHÉ EXIGE DES ÉQUIPES CONCERNÉES.



ont des objectifs d'insertion éloignés des partenaires envisagés dans l'appel à projets comme ceux qui proposent des formations d'orientation ou de base, sur un temps court. Ils développeront plutôt des partenariats informels qui permettront une multitude d'opportunités pour les stagiaires. D'autres ne se tourneront pas vers la validation des compétences car les titres qui pourraient les intéresser n'existent pas ou ne sont pas accessibles pour leur public. D'autres encore peuvent être limités par ce que leur agrément et leur formation leur permet ou non.

Il y a plusieurs types de partenariats : du préqualifiant permettant une passerelle, du qualifiant avec plus ou moins de certification, ou encore de la validation de compétences. Pourrais-tu nous donner quelques exemples concrets ?

Je pourrais t'en citer plusieurs mais je te propose de nous consacrer à un en particulier. Il s'agit du partenariat entre cinq CISP – l'Essor, le Bric, Charlemagne, le Codef et Cynorhodon – avec le centre agréé de validation des compétences de l'EPS Huy-Waremme, dont l'objectif est de faciliter l'accès et la réussite des stagiaires des filières Parcs et Jardins (et maraîchage biologique) au titre VDC de "jardinier d'entretien".

Afin d'évaluer l'accessibilité au titre de jardinier d'entretien pour leurs stagiaires, les partenaires CISP ont réalisé une analyse du référentiel de formation du SFMQ qui, étant beaucoup plus détaillé que le référentiel de compétences de la validation des compétences, leur a permis d'identifier clairement quels étaient les savoirs et les aptitudes attendus. Ils ont ainsi pu identifier les compétences à ajouter à leur programme respectif. Ils se sont rendu compte que certaines adaptations envisagées étaient ambitieuses mais que le titre était uniquement accessible à une partie de leurs stagiaires.

Fort de ce constat, les CISP ont imaginé avec leur partenaire toutes les actions qui permettraient de démystifier le parcours vers la validation chez les stagiaires et chez les formateurs, de lever les freins existants en matière de calendrier, de prise de rendez-vous, de guidance, d'examen, avec notamment des visites sur place.

Ce travail a été très intéressant. Il a permis aux CISP de mieux comprendre le cadre de la validation des compétences, et inversement, le centre VDC de Huy-Waremme a pu se rendre compte du travail de formation et de préparation que les CISP effectuaient. Ensemble, ils ont pu trouver les moyens de mieux s'articuler au bénéfice des stagiaires.

Aujourd'hui, le centre de Tinlot organise deux visites d'information annuelles pour les stagiaires. Lors de cette visite, les stagiaires qui envisagent le passage de l'épreuve réalisent l'entretien de guidance. Ce dernier est obligatoire et permet d'évaluer si le candidat est apte à passer l'épreuve de validation. Afin de lever le frein de la mobilité, les stagiaires sont conduits par le CISP sur le site de l'épreuve qui est éloigné du centre de formation. Ils peuvent également bénéficier de l'accompagnement et du soutien de leur formateur avant et après l'épreuve.

Le stagiaire est convié à un entretien post-épreuve, qu'il ait réussi ou non sa validation.

S'il le désire, un de ses formateurs peut l'accompagner et écouter ce qui se dit lors de ce débriefing. Cette présence est très positive car les stagiaires, en cas d'échec, sont souvent dans la difficulté d'entendre ce qui n'a pas été et d'en faire la restitution par la suite. Or, comme l'épreuve peut être présentée une seconde voire une troisième fois, il est crucial que le CISP puisse permettre au stagiaire de développer les compétences qui lui ont manqué lors de celle-ci.

Parallèlement, les CISP ont développé une série d'outils pédagogiques leur permettant de travailler les principales difficultés rencontrées par les stagiaires à la validation, à savoir : un memory pour reconnaître les végétaux ; des fiches d'identification des espèces et un herbier ; un dossier sur les savoirs de

LE STAGIAIRE EST CONVIÉ À UN ENTRETIEN POST-ÉPREUVE, QU'IL AIT RÉUSSI OU NON SA VALIDATION. S'IL LE DÉSIRE, UN DE SES FORMATEURS PEUT L'ACCOMPAGNER ET ÉCOUTER CE QUI SE DIT LORS DE CE DÉBRIEFING. CETTE PRÉSENCE EST TRÈS POSITIVE CAR LES STAGIAIRES, EN CAS D'ÉCHEC, SONT SOUVENT DANS LA DIFFICULTÉ D'ENTENDRE CE QUI N'A PAS ÉTÉ ET D'EN FAIRE LA RESTITUTION PAR LA SUITE.





base nécessaires au métier comme la règle de trois, les mesures de volume et agraires ; et des listes de matériel, d'équipement et d'actions pour les cinq unités d'acquis d'apprentissage attendues à la validation des compétences, permettant de travailler l'autonomie dans la préparation de son poste de travail.

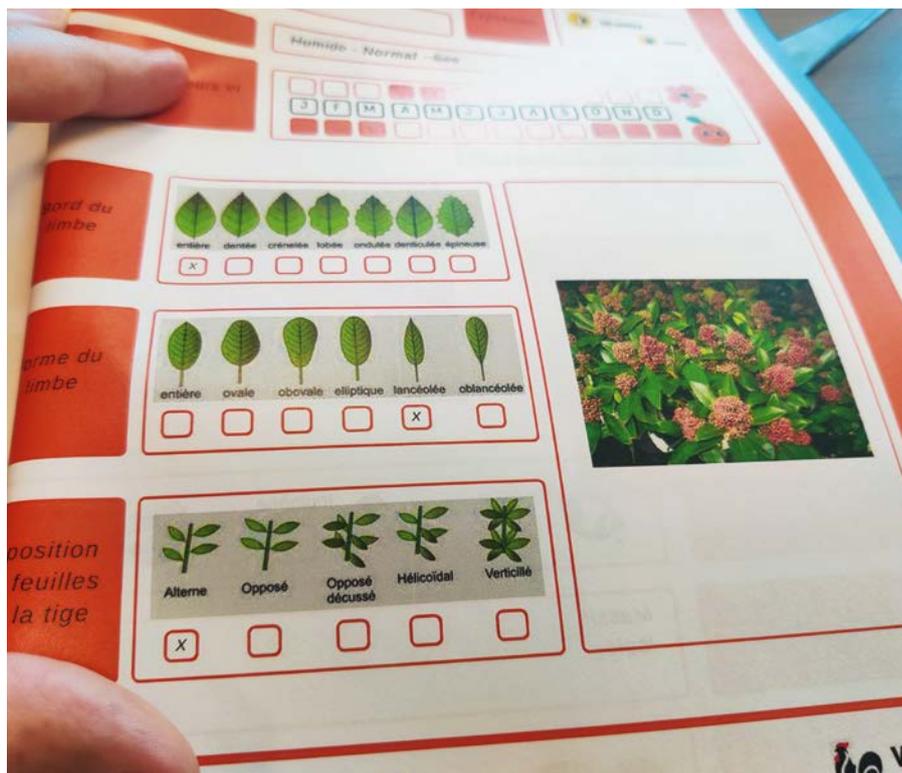
La plus grande réussite de ce projet, c'est que maintenant, les CISP sont tellement enthousiastes qu'on ne sait plus les arrêter ! Au début du projet, ils voulaient y croire mais n'étaient pas certains de pouvoir proposer à un grand nombre de stagiaires la validation des compétences. Aujourd'hui, ils sont obligés de se limiter car le nombre de candidats potentiels dépasse les places disponibles.

Quelles sont les grandes leçons à tirer de ces deux années d'appels à projet ?

La première chose que je mettrais en avant est l'importance des relations interpersonnelles dans la réussite des partenariats. Lorsqu'on peut expliquer ses réalités et comprendre celles des autres, prendre le temps nécessaire pour se connaître, échanger, on installe les bases qui permettront au partenariat de se pérenniser.

UN PARTENARIAT DEMANDE DU TEMPS. LE TEMPS DE SE DÉCOUVRIR, DE SE CONNAÎTRE, DE VÉRIFIER CE QUI EST POSSIBLE COMPTE TENU DES COMPLÉMENTARITÉS, DES DIFFÉRENCES, DE LA LOCALISATION DES UNS ET DES AUTRES, DES PUBLICS SOUTENUS ET DE LEURS ATOUTS COMME DE LEURS FRAGILITÉS.

10 À retrouver en ligne avec ce titre "Renforcer la reconnaissance des compétences acquises en CISP".



Je trouve qu'il est important de garder de la diversité. Tous les types de partenariats ont leur place. Certaines filières de formation ne peuvent envisager un partenariat vers un opérateur qualifiant, certifiant, validant. Si on veut certifier et valider à tout prix, on perdra une des plus grandes qualités des CISP qui est de prendre chacun là où il est et de le faire évoluer dans le respect de son projet personnel et professionnel.



Un partenariat demande du temps. Le temps de se découvrir, de se connaître, de vérifier ce qui est possible compte tenu des complémentarités, des différences, de la localisation des uns et des autres, des publics soutenus et de leurs atouts comme de leurs fragilités. Je soulignerais aussi le fait que ces partenariats sont des moyens très efficaces pour que les CISP mettent en place les recommandations de PARS 1¹⁰, qu'ils s'approprient les référentiels et en comprennent le sens. Si ça donne du sens au référentiel, ça donne du sens au programme de formation, aux évaluations et donc à l'attestation de fin de formation. Pour développer un partenariat, il faut pouvoir attester objectivement des compétences des stagiaires afin d'acquiescer la confiance et la reconnaissance du partenaire.

Nous pourrions conclure en disant que ces partenariats ont montré l'utilité et la qualité du travail réalisé par les CISP ?

Oui, je pense que tout est dit ! ●

MARIE LEDENT,
Chargée de missions socio-pédagogiques chez ALEAP

À titre d'exemple, quelques partenariats noués dans le cadre des projets "Parcours de renforcement des compétences" :

- Le projet mené dans la **filière "Service aux personnes" d'Espaces** avait pour objectif d'identifier les complémentarités entre les programmes de formation, leurs correspondances et de lever les freins des stagiaires à envisager une **passerelle vers la promotion sociale**. Le projet a permis la mise en place d'un parcours pour faciliter cette transition : rencontre entre enseignants et étudiants de la promotion sociale et stagiaires chez Espaces d'une part, visite de l'école par les stagiaires et journée d'immersion d'autre part, afin de leur permettre de se projeter dans ce nouvel environnement.
- L'**AID Escale**, avec l'**IFAPME Wallonie picarde**, a mené une réflexion centrée sur les métiers de la construction, et particulièrement sur la **filière "Peinture et parachèvement"**, incluant un éveil à l'exercice d'une activité indépendante. La collaboration avait pour objectif de **créer des synergies entre les deux opérateurs**. En ce sens, il a effectivement rapproché les deux partenaires, en permettant notamment aux stagiaires d'être mieux informés sur les opportunités de formation à l'IFAPME, et permet désormais aux stagiaires qui finissent leur formation à L'Escalade de se préparer activement aux tests d'admission pour y accéder. Le projet a également ouvert d'autres pistes de collaboration à creuser pour aller vers une reconnaissance encore plus



avancée des compétences acquises dans le CISP (dispenses de cours, validation des compétences...).

- **Chez Lire et Écrire Brabant wallon**, deux projets successifs ont permis de créer et implémenter une **formation concomitante d'aide-ménagère sociale**. D'abord, il a fallu aller à la rencontre d'**écoles de promotion sociale** (l'IPFC situé à Nivelles, l'EAFC situé à Rixensart, Court-Saint-Etienne et Jodoigne et IFOSUP basé à Wavre) pour poser les bases du partenariat, ceci afin de couvrir le territoire du Brabant wallon le plus largement possible. Ensuite, le second projet a ouvert la possibilité de mettre en œuvre concrètement cette formation, qui présente donc l'avantage d'être certifiante pour les stagiaires qui la suivent.
- **BRASEAP et l'AMEPS, une école de Promotion sociale**, ont uni leurs forces pour mener un projet visant à recruter des stagiaires intéressés par les **métiers d'auxiliaire de la petite enfance, de l'aide et du soin aux personnes** afin de leur redonner goût à l'école et les remettre sur le chemin du travail. Cette collaboration a permis à ces personnes d'intégrer une formation qualifiante, tout en bénéficiant des qualités combinées d'un centre d'insertion socioprofessionnelle et d'une école de promotion sociale. D'un côté, BRASEAP leur a ouvert le marché du travail grâce aux stages réalisés via son réseau (maison de repos, aides et soins à domicile, CPAS, crèches, etc.) et leur a fourni un suivi psychosocial adapté, ainsi qu'un accompagnement sur les soft skills et les postures professionnelles. De l'autre, l'AMEPS s'est concentrée sur les techniques métier, en ouvrant gratuitement les portes de son école aux stagiaires du CISP.
- L'**A Idées Formation** a mis en place deux partenariats avec **Le Forem**, avec deux objectifs distincts. D'une part, un



partenariat avec le CEPEGRA, centre de compétences et de validation pour les métiers graphiques, qui permet désormais de préparer les stagiaires de la **filière Communication graphique** à passer une épreuve de validation des compétences en fin de parcours. Cette dynamique comprend notamment des visites du centre, ainsi que la création d'un module de "drill" préparatoire aux épreuves. D'autre part, dans la filière Bureautique, c'est avec la **Maison des Langues de Louvain-la-Neuve** que l'équipe et les stagiaires ont collaboré. Cela a notamment permis la création d'un jeu de l'oie, pour favoriser un apprentissage plus ludique du néerlandais.

- **RTA et l'IFAPME de Charleroi** ont mis en place un parcours de **formation complémentaire** au service de leurs publics. Concrètement, RTA, qui propose une formation en audiovisuel, ouvre désormais certains de ses modules aux apprenants de l'IFAPME et vice-versa. À la fin de leur parcours, les stagiaires de RTA peuvent s'inscrire sans test d'admission à l'IFAPME de Charleroi, notamment pour se préparer au CESS professionnel. Il s'agit là d'un partenariat assez atypique et très intéressant car les deux opérateurs s'enrichissent l'un l'autre, en échangeant d'égal à égal.

🔗 Démarche qualité : une méthodologie rigoureuse par et pour les CISP, au service des équipes et des stagiaires

Un système d'assurance qualité complet et cohérent... construit méthodiquement avec l'appui d'experts... fondé à la fois sur les recommandations européennes en matière de formation et de certification des adultes et sur les valeurs, missions et pratiques des CISP... testé et validé par un large panel représentatif des CISP ainsi que par leurs fédérations représentatives... On vend du rêve ? C'est pourtant la réalité. Retour sur trois ans de mobilisation du secteur CISP qui ont permis de renforcer et d'outiller la culture de l'amélioration continue du secteur.

À n'en pas douter, le secteur CISP gardera longtemps la mémoire des "années du PRW". Des années d'effervescence – l'apport de moyens nouveaux a fait naître des équipes, des projets, des partenariats, des outils, des méthodes dont le besoin se faisait sentir sur le terrain depuis de très nombreuses années – qui auront permis un grand brassage d'idées et de valeurs mais surtout d'expériences menées dans l'intérêt des stagiaires, et dans bien des cas avec eux. Y a-t-il plus signifiant ?

La "fiche 20" du PRW en particulier, "Création d'un label qualité pour les CISP" a mobilisé le secteur à tous les étages, depuis les stagiaires questionnés dans le cadre de démarches d'évaluation de la qualité expérimentales, jusqu'aux autorités subsidiaires en passant par les travailleurs des CISP, les équipes des fédérations, l'Interfédé et divers partenaires et experts. Non sans questionnements parfois sensibles, sur les visées du projet et son impact à court, moyen, long terme pour ses parties prenantes. Mais pour un aboutissement qui rencontre fidèlement les objectifs visés au départ – et même les dépasse.

> Pourquoi un système qualité POUR les CISP ?

L'Europe ambitionne une montée en compétence de tous les citoyens adultes pour atteindre au minimum les niveaux 3 et 4 du Cadre européen des certifications (lequel en compte 8), un niveau de qualification inférieur étant statistiquement associé à une vulnérabilité plus grande sur le marché de l'emploi.



Afin d'éclairer les conditions d'atteinte de cet objectif pour les personnes peu qualifiées ou précarisées qui constituent l'essentiel du public des CISP, le support apporté au secteur par PARS a abouti à la formulation par l'OCDE de plusieurs recommandations pour le secteur CISP¹¹, au rang desquelles figurait la création d'un "label qualité". Les objectifs affichés : fluidifier les parcours des stagiaires CISP en renforçant la confiance mutuelle entre opérateurs de formation et d'accompagnement des publics des CISP, et promouvoir les pratiques d'amélioration continue dans les centres.

Il est important de souligner qu'il existe déjà de nombreux mécanismes de guidage et de contrôle de l'action des CISP (voir encadré). Le système d'assurance qualité CISP ne s'y substituera pas, il vise plutôt à les compléter, en proposant aux CISP des outils d'**amélioration continue** de leurs pratiques à employer cette fois sur base volontaire.

¹¹ À retrouver en ligne avec ce titre "Renforcer la reconnaissance des compétences acquises en CISP".

Mécanismes réglementaires d'évaluation et de contrôle des CISP

Les CISP font l'objet de nombreux processus et mécanismes d'évaluation et de contrôle réglementaire. On rappellera d'abord que les CISP sont des opérateurs agréés : leurs **agrément**s sont octroyés par le Ministre régional de l'Emploi et font l'objet d'une **analyse préalable** par la direction de la Formation professionnelle du Service public de Wallonie (SPW), qui consulte à cet effet les "Instances Bassins Enseignement qualifiant - Emploi - Formation".

L'action des CISP est par ailleurs assez strictement balisée : un **décret et un arrêté** définissent **leur mission¹² et leurs obligations**. Au vu des spécificités de leur public, il s'agit d'obligations de moyens : organisation de filières de formation, usage de méthodes "adaptées aux adultes, différenciées en fonction des stagiaires, favorisant leur participation et leur implication dans le processus de formation", mise en œuvre d'un "accompagnement psychosocial et un suivi pédagogique pendant toute la durée de ce processus" (Décret CISP, 2013, Art. 4).

Les résultats de leur action sont quant à eux appréciés par le SPW à travers le **rapport d'activité qualitatif et quantitatif** que les CISP lui remettent chaque année à date fixe. L'usage des moyens qui leur sont confiés est contrôlé lui aussi, à travers un **rapport financier annuel**. Les CISP font en outre l'objet d'**inspections** menées par des inspecteurs assermentés, chargés de contrôler la bonne mise en œuvre et le respect de leurs obligations.

> Pourquoi un système qualité PAR les CISP ?

L'OCDE ayant souligné que l'inscription des opérateurs dans le système qualité devait "se faire sur base volontaire et (...) permettre aux CISP d'être appuyés et accompagnés tout au long du processus", le PRW a octroyé des moyens au secteur CISP pour développer une démarche qualité adaptée à leur mission spécifique dans le champ de la formation professionnelle. En parallèle, une agence qualité logée au sein de FormaForm¹³ a été opérationnalisée pour définir le référentiel de qualité des opérateurs publics de formation et de validation des compétences wallons habilités à qualifier ou certifier les compétences des adultes.

L'OCDE ayant observé qu'en Belgique francophone, "il n'existe pas de label spécifiquement

développé pour l'éducation non formelle des adultes, et encore moins de label combinant audit interne et évaluation externe", et que les CISP formulaient une "réticence à mobiliser des moyens publics pour financer un organisme de certification privé" (à leurs sens, les fonds publics seraient mieux utilisés s'ils servaient à développer un label public qui corresponde au contexte spécifique des CISP), elle a préconisé la création d'un label propre au secteur. La Région wallonne

¹² "Favoriser, par une approche intégrée, l'insertion socioprofessionnelle du stagiaire, par l'acquisition de connaissances, de compétences et de comportements, nécessaires à son insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi, à son émancipation sociale et à son développement personnel dans le respect du principe de non-discrimination, de promotion de l'égalité des chances face à l'emploi et la formation et de la protection de la vie privée et des données à caractère personnel". Décret CISP, 2013, Art.2

¹³ Favoriser, par une approche intégrée, l'insertion socioprofessionnelle.

¹⁴ Octroi, par une organisation indépendante, d'une certification ou d'un signe distinctif à un produit, un service ou une organisation qui respecte certaines normes ou critères de qualité définis.



a ainsi opté pour la création d'un système d'assurance qualité CISP singulier, ce qui a lancé une dynamique largement concertée et participative, incluant de nombreuses parties prenantes, au rang desquels différents experts de terrain, sectoriels, académiques, etc. (voir encadré).

Chemin faisant, il est apparu qu'un procédé de "labellisation" au sens strict¹⁴ suppose le recours à une instance indépendante et exige des organisations un investissement humain et financier conséquent. Sans garantie quant à la disponibilité de ces ressources, ces acteurs ont opté pour la création d'un ensemble d'outils permettant la mise en œuvre d'une "démarche qualité CISP" spécifique, à mettre à disposition des centres. Ceux-ci pourront dès lors s'en emparer pour améliorer leurs pratiques sans attendre la désignation d'une entité tierce.



Les acteurs de la création du système qualité CISP

- Le pilotage du projet a été confié à l'**Interfédé**, qui s'est assurée le concours des cinq fédérations sectorielles (**AID, ALEAP, CAIPS, Lire et Écrire en Wallonie et UNESSA**), et a mené à un processus d'élaboration répondant aux critères de l'agilité : le développement des outils de la démarche qualité s'est opéré par itérations successives, en relation étroite tant avec les commanditaires qu'avec les usagers du système qualité.
- Dès 2022, les outils ont été examinés par des **représentants des CISP**, puis expérimentés par **26 CISP volontaires** dans le cadre d'un appel à projets.
- Différents **experts de l'évaluation de la qualité** sont intervenus en support pour enrichir et valider la démarche d'élaboration du système qualité CISP, parmi lesquels Réginald Burton, expert de l'université du Luxembourg, auteur d'un rapport d'évaluation¹⁵ sur la démarche de construction du label CISP.
- Un **représentant de l'agence qualité** a été invité comme observateur lors de comités réunissant CISP, Fédérations CISP et Interfédération.
- L'ensemble de ces actions a permis de déployer un dispositif qui répond à la fois à des exigences de légitimité sectorielle et de validité méthodologique, et permet ainsi de viser une reconnaissance institutionnelle.

> Les outils du Système qualité CISP¹⁶

L'approche globale pour l'amélioration continue visée par le système qualité CISP tient dans l'acronyme PDCA – Plan, Do, Check, Adapt. Il s'agit de cultiver une logique consistant à prendre le temps d'identifier des actions d'amélioration, avant de les mettre en œuvre, puis à vérifier si elles génèrent les effets recherchés, pour ajuster l'action au besoin. "On pourrait visualiser le PDCA comme une grande roue qui tourne, et que l'on va venir "caler" périodiquement pour vérifier si tout fonctionne bien" explique David Brédart, conseiller à la fédération CAIPS. "Les moyens du PRW ont permis de développer des outils pointus pour aider les CISP à réaliser ce travail de vérification".

Cadre qualité CISP

Le "Cadre qualité CISP" propose vingt critères qualité (à évaluer à l'échelle d'une filière), qui concernent les six processus que toutes les filières CISP doivent mettre en œuvre pour remplir leur mission décrétales :

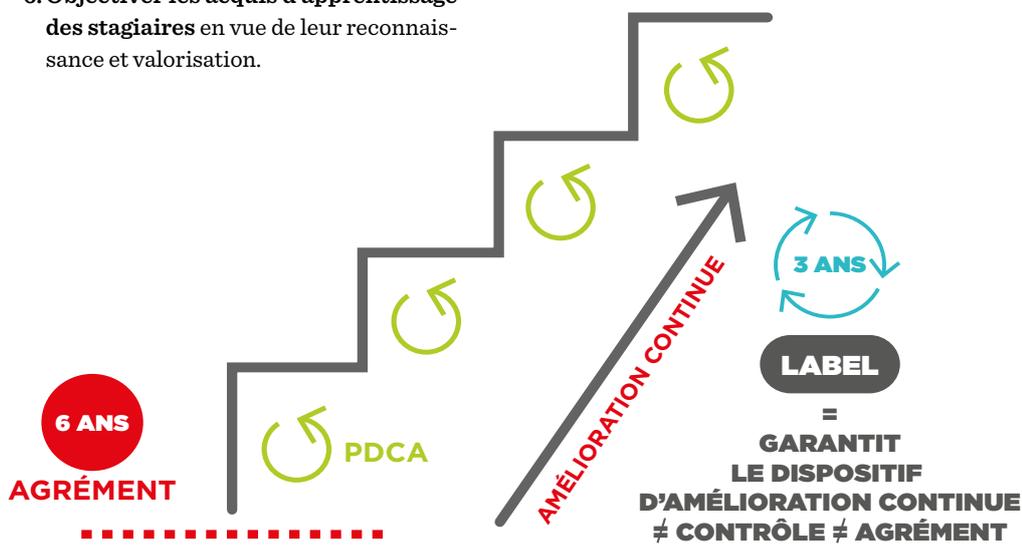
1. **Ancrer la filière** dans le contexte socio-économique local.
2. **Utiliser des sources de référence** de manière pertinente et éclairée.
3. **Individualiser le parcours pédagogique**, socioprofessionnel et psychosocial du stagiaire.
4. **Organiser la montée en compétences du stagiaire** (et la contribution à son émancipation sociale) selon une approche globale de la personne qui inclut de la formation et un accompagnement.
5. **Faire bénéficier la filière de l'apport de partenariats** structurés et ciblés.
6. **Objectiver les acquis d'apprentissage des stagiaires** en vue de leur reconnaissance et valorisation.

LORSQU'ELLES ENTAMERONT UNE DÉMARCHE QUALITÉ, LES ÉQUIPES DES CISP SERONT INVITÉES À OBSERVER ET DÉCRIRE DANS UN DOCUMENT LA FAÇON DONT CES SIX PROCESSUS SONT MIS EN ŒUVRE DANS UNE FILIÈRE DE LEUR CENTRE, AFIN DE VÉRIFIER À QUEL DEGRÉ LES VINGT CRITÈRES DE QUALITÉ Y SONT RENCONTRÉS.

Audit interne : la phase de diagnostic

Lorsqu'elles entameront une démarche qualité, les équipes des CISP seront invitées à observer et décrire dans un document la façon dont ces six processus sont mis en œuvre dans une filière de leur centre, afin de vérifier à quel degré les vingt critères de qualité y sont rencontrés.

L'étape suivante consistera à identifier des marges de progression à l'aide d'outils d'analyse (SWOT, matrice impact-faisabilité...), et à formuler des objectifs d'amélioration sous forme de cibles SMART – pour spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporel – à opérationnaliser et planifier au moyen d'un plan d'action propre au CISP.



¹⁵ Prof. Dr. Réginald Burton, Rapport d'évaluation du dispositif de label qualité des CISP, janvier 2024, Université du Luxembourg.

¹⁶ Tous les outils, supports et guides seront disponibles sur la PédTech CISP à l'issue du projet, fin 2024 : <https://pedatechcisp.be>

TEL QUE CONÇU À CE JOUR, LE SYSTÈME QUALITÉ PRÉVOIT ENSUITE L'INTERVENTION D'UN "REGARD EXTERNE" SUR CETTE AUTO-ÉVALUATION, QUI PRENDRA LA FORME D'UN DIALOGUE AVEC UN PARTENAIRE FAMILIER DU CADRE QUALITÉ CISP (PAR EXEMPLE UN AUTRE CISP, UNE FÉDÉRATION CISP OU L'INTERFÉDÉ).



Méthodologie d'évaluation externalisée

Tel que conçu à ce jour, le système qualité prévoit ensuite l'intervention d'un "regard externe" sur cet audit interne, qui prendra la forme d'un dialogue avec un partenaire familier du cadre qualité CISP (par exemple un autre CISP, une fédération CISP ou l'Interfédé).

Les enseignements de cette phase d'évaluation externe seront alors synthétisés dans un rapport succinct résumant points forts, écarts majeurs et mineurs (par rapport à la situation "idéale"), points de vigilance et suggestions d'amélioration.

Au total, 26 CISP ont exprimé la démarche qualité à l'échelle d'une de leurs filières, sur base volontaire, dans le cadre d'un premier appel à projet lancé en 2023. Parmi eux, 25 ont prolongé l'expérience en 2024. Les trois types de filières CISP étaient représentées, couvrant 12 domaines de formation différents.

Les filières professionnalisantes comptent :

• Bureautique/ administratif/ accueil	3
• Brancardier/ agent polyvalent hospitalier	2
• HORECA	3
• Chauffeur/ livreur	1
• Vente/ manutention	1
• Horticulture	2
• Bâtiment/ construction/ rénovation	3
• Soudure/ tôlerie	1
• Service aux personnes	1
• Informatique - 3D	1
Filières Orientation	4
Filières Formation de base	4



> Un jour, un label qualité CISP ? La prudence s'impose...

Une "labellisation" de filière CISP au sens le plus étroit du terme exigerait que l'existence d'un dispositif d'amélioration continue relatif à cette filière spécifique soit constatée et reconnue par un acteur tiers, neutre et légitime. Au stade actuel, l'identité de cet acteur n'est pas arrêtée et la plus-value d'une telle externalisation ne fait pas l'unanimité dans le secteur. D'aucuns pointent les risques de concurrence inter-centres, redoutent qu'une logique à deux vitesses ne prenne le pas sur la logique de collaboration et de solidarité entre opérateurs qui prévaut actuellement. À toutes fins utiles, les acteurs du système qualité CISP ont donc défini différentes balises quant à la mission et à la composition d'un éventuel futur comité d'attribution d'un "label CISP", et ont formulé les différents critères à rencontrer pour garantir l'équité entre les centres demandeurs d'une labellisation (voir encadré page suivante).



> Les enseignements et apports du projet

Début 2021, les questionnements autour du “label CISP” foisonnaient, tant dans les CISP que dans leurs fédérations. Si l’on admettait volontiers les atouts d’un regard réflexif sur les pratiques socio-pédagogiques et plus encore la reconnaissance et la validation publique de la qualité de leurs pratiques, on en redoutait parallèlement les éventuels effets délétères pour les stagiaires, les équipes, les centres : adoption de logiques marchandes ou scolaires contraires aux intérêts et réalités des stagiaires ; imposition de standards étrangers aux missions, valeurs et pratiques des centres ; avènement d’un secteur à deux vitesses ; incitation à la concurrence entre les centres (là où règnent aujourd’hui la solidarité et la mutualisation) ; redondance avec des mécanismes d’auto-évaluation existants, etc.

Près de trois ans plus tard, un premier constat est sans appel : ces craintes ont été sérieusement et sincèrement prises en considération d’abord par l’OCDE et la Région wallonne, puis par les groupes de travail et experts chargés de contribuer à l’élaboration du système d’assurance qualité CISP. Couplée au choix délibéré d’une dynamique véritablement participative incluant toutes les parties prenantes (un choix courageux : un tel dispositif évolue rarement sans tensions), cette attention portée au travail critique des acteurs de

Si le label CISP existe un jour, quelles balises pour la mise en place d’un comité d’attribution ?

Missions

Le secteur CISP souhaite que les CISP candidats à un label puissent dialoguer avec un comité d’attribution composé de personnes formées au système qualité CISP qui, après avoir pris connaissance des rapports d’évaluation externe, s’assurent de la cohérence entre l’analyse présentée dans ces rapports et les pratiques effectives des équipes. Les CISP attendent du comité d’attribution qu’il fasse preuve d’équité, assure un suivi des centres qui ont identifié des écarts à corriger, documente ses décisions, et assure l’archivage des rapports, PV de rencontres et autres sources d’information utiles. À leur sens, le comité d’attribution devrait en outre être en charge de la communication des résultats aux centres et vers l’extérieur et du traitement des recours éventuels.

Composition

Le comité d’attribution devrait réunir d’une part des membres porteurs d’une

voix délibérative (l’Interfédéré, l’Agence qualité, le SPW, des personnes expertes externes, des partenaires sociaux tant travailleurs qu’employeurs), d’autre part des membres porteurs d’une voix consultative (les fédérations représentatives du secteur CISP).

Garanties d’équité

L’agrément CISP doit rester la première garantie d’un niveau de qualité minimum. Le label constitue une reconnaissance complémentaire : celle de l’engagement actif d’un CISP dans une démarche d’amélioration continue (et non l’atteinte par le CISP d’un seuil de résultat standardisé et exprimé quantitativement), menée de manière autonome ou avec un partenaire de son choix sur base du cadre qualité CISP. Autre proposition : il conviendrait que le label ne soit pas attribué au cas par cas mais au terme de l’examen de plusieurs dossiers de labellisation.

LES CISP ATTENDENT DU COMITÉ D’ATTRIBUTION QU’IL FASSE PREUVE D’ÉQUITÉ, ASSURE UN SUIVI DES CENTRES QUI ONT IDENTIFIÉ DES ÉCARTS À CORRIGER, DOCUMENTE SES DÉCISIONS, ET ASSURE L’ARCHIVAGE DES RAPPORTS, PV DE RENCONTRES ET AUTRES SOURCES D’INFORMATION UTILES.

DEMAIN, LES CISP DÉSIREUX DE S'ENGAGER EN ÉQUIPE DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ, DANS LA FOULÉE DES 26 "POISSONS PILOTES" DES ANNÉES "PRW", TROUVERONT DANS LE SYSTÈME QUALITÉ CISP UNE ASSISE THÉORIQUE SOLIDE, UN ENSEMBLE D'OUTILS ÉPROUVÉS, DES INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS ÉCLAIRÉS ET DES PAIRS EXPÉRIMENTÉS.

terrain et de leurs représentants démontre aujourd'hui sa plus-value. Le "design" du système qualité CISP y a gagné un ancrage fort dans les réalités qu'il entend objectiver, une vraie légitimité démocratique, et l'assurance d'avoir fait l'objet d'expérimentations en situation réelle, qui ont été exploitées pour améliorer significativement les productions du projet. Tout le contraire d'un dispositif d'évaluation "plaqué" de force, qui aurait eu pour effet de rester aveugle aux vrais indices de qualité, sinon de les détruire.

Un second constat est tout aussi prégnant : la capacité du secteur CISP à faire preuve d'auto-critique pour s'interroger sur le sens de son action et la valeur de ses pratiques n'a pas attendu l'émergence d'un système d'assurance qualité ou d'une labellisation : avec l'aide de leurs fédérations, bien des centres oeuvraient déjà, à leur échelle, à évaluer et améliorer leurs performances, leur impact social, le bien-être de leurs stagiaires, leur respect de normes qualité, leur dialogue avec les partenaires qualifiants, etc. Les moyens octroyés dans le cadre du plan de relance leur ont fourni une occasion inespérée de renforcer cette tendance, et ce en changeant d'échelle puisque c'est désormais tout un secteur qui pourra bénéficier des avancées engrangées.



© BV (Interfédé)

Demain, les CISP désireux de s'engager en équipe dans une démarche qualité, dans la foulée des 26 "poissons pilotes" des années "PRW", trouveront dans le système qualité CISP une assise théorique solide, un ensemble d'outils éprouvés, des interlocuteurs institutionnels éclairés et des pairs expérimentés.

Reste à espérer que les moyens publics (financiers) indispensables à cette épreuve réflexive et à sa labellisation éventuelle se verront reconduits sous une forme ou une autre... ●

CÉLINE LAMBEAU,
Permanente auprès
de la fédération CAIPS



© BV (Interfédé)

"L'analyse de la cohérence interne du dispositif de labellisation des CISP montre que la démarche ainsi que le cadre qualité du label rencontrent les objectifs du projet et sont en parfaite adéquation avec le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (CERAQ). L'analyse (...) montre également que les acteurs de terrain sont convaincus que le dispositif permettra d'améliorer de manière continue la qualité des formations, d'assurer aux formations une reconnaissance externe et de renforcer la coopération entre les différents acteurs de la formation. Cet aspect est particulièrement important car il témoigne de l'implication des acteurs de terrain dans la démarche proposée, être partie prenante constituant une condition sine qua non à la réussite du projet".

Extrait du Rapport d'évaluation du dispositif de label qualité des CISP (janvier 2024) – du Prof. Dr. Réginald Burton, Université du Luxembourg.

⋮ Soutenir et accompagner les équipes et les stagiaires vers la validation des compétences

Parmi les partenariats possibles pour mener les stagiaires à une forme de reconnaissance de leurs acquis, la validation des compétences reste une option largement plébiscitée par les CISP. Ainsi, ces dernières années, la collaboration entre l'Interfédé et le Consortium de validation des compétences s'est intensifiée et des liens institutionnels plus structurés et dynamiques se sont formés.

Le secteur CISP interagit de multiples façons avec le dispositif de validation des compétences (VDC). Si certaines de ces collaborations existent de longue date, d'autres ont été rendues possibles entre autres grâce aux travaux menés dans le cadre du PRW. En effet, l'Interfédé, aux côtés des fédérations et au service du secteur CISP, a mis en œuvre diverses actions visant l'amélioration de l'accompagnement des CISP vers le dispositif de VDC, en amont et en aval de la formation. L'accompagnement était donc au cœur de la déclinaison des actions en différentes activités avec la participation des équipes du secteur ainsi que les collaborateurs du Consortium VDC.

> Se doter d'un plan pour renforcer l'action

L'élaboration du plan d'action à mener ces dernières années pour accompagner et soutenir les CISP dans le dispositif VDC s'est basée sur une logique de "renforcement de l'existant" c'est-à-dire un prolongement d'un travail déjà amorcé avant le PRW, avec des développements supplémentaires. Pour garantir la collaboration avec le Consortium, des concertations institutionnelles régulières ont été poursuivies (comités de pilotage, participation à la Commission consultative d'agrément du Consortium de VDC, etc.) afin de continuer à identifier les enjeux du secteur, prôner une communication fluide entre les CISP et les centres de VDC sur les processus et les réalités de terrain, soutenir l'établissement de partenariats et les chantiers de collaboration communs.



Collaborations informelles entre CISP et centres de VDC et titres délivrés :

- **CISP et centres de VDC liés au Forem** : 18 collaborations ont été recensées. Les titres de compétences les plus validés dans ces 18 collaborations sont : *l'employé administratif* et des métiers techniques tels que *le carreleur, le peintre et le paveur*.
- **CISP et centres de VDC liés à des écoles de l'enseignement promotion sociale (EPS)** : 14 collaborations ont été recensées. Dans le cadre de ces collaborations, les stagiaires de notre secteur valident majoritairement les titres *d'aide-ménagère, de jardinier d'entretien, ainsi que d'électricien industriel et résidentiel*.
- **CISP et centres de VDC liés à l'IFAPME** : 12 CISP collaborent avec ces centres principalement pour la validation du titre *d'employé administratif*.
- **CISP et centres de VDC liés à Bruxelles Formation** : 2 CISP ont indiqué travailler avec ces centres pour la validation des titres *d'employé administratif* et de *technicien PC et réseau*.

Chiffres issus de l'enquête PRW 2023-2024

Partenariats formalisés “sites-externes” à la VDC :

Les “sites-externes” à la VDC sont des sites créés par des centres de VDC. Ils travaillent sous l'autorité d'un centre de VDC partenaire. Ces sites sont ouverts à tous publics et permettent de répondre à une demande croissante à laquelle les centres de VDC ne parviennent pas à répondre. Un centre de VDC, lorsqu'il le juge nécessaire, peut alors faire appel à un autre opérateur pour couvrir cette demande. Certains CISP sont des sites-externes à la VDC, mais seulement après avoir répondu à un cahier des charges strict et à un audit qualité.

Les partenariats où les CISP sont reconnus comme des sites-externes à la VDC, impliquent la passation des épreuves de validation des compétences dans les locaux du CISP concerné avec l'encadrement et les procédures administratives et légales mises en place par le centre de VDC partenaire.

Dans ces treize partenariats répertoriés, les titres de compétences délivrés sont divers : *employé administratif, agent d'accueil, valoriste généraliste, métiers techniques des arts de la scène et de l'événement, aide-ménagère*, et enfin pour l'Horeca, *le cuisinier travaillant seul, le serveur en restauration et l'aide cuisinier en collectivité*.



POUR APPROFONDIR LE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT DES STAGIAIRES VERS LE DISPOSITIF, DES GROUPES D'ÉCHANGES DE PRATIQUES (GEP) ONT ÉTÉ MIS EN PLACE POUR RÉUNIR DES COLLABORATEURS DE TERRAIN AUX PROFILS HÉTÉROGÈNES. CES GROUPES ONT EU POUR OBJECTIF D'ÉVALUER ET DE CRÉER DES NOUVEAUX OUTILS, UTILES ET BÉNÉFIQUES POUR LEUR ACCOMPAGNEMENT VERS LES ÉPREUVES.

Tout au long du projet, un travail d'enquête et de récolte de données de terrain a été réalisé dans l'objectif d'identifier les liens de collaboration entre les CISP et les centres de VDC. Au total, trois enquêtes ont été menées entre 2022 et 2024. L'une d'elles portait sur les bonnes pratiques des CISP en matière d'accompagnement à la VDC (voir encadré). Les deux autres visaient à recenser les collaborations et partenariats entre les CISP et les centres de VDC. Selon les données récoltées, on peut distinguer d'une part des collaborations structurées par des pratiques diverses, mais non-formalisées et, d'autre part, une série de partenariats formalisés de manière conventionnée, permettant aux opérateurs de collaborer selon un cadre spécifique.

Ainsi, en 2024, il existe une quarantaine de projets de collaboration informelle entre les CISP et les centres de VDC, treize

partenariats formalisés où les CISP sont “sites-externes”¹⁷ à la VDC, ainsi que treize nouveaux partenariats formalisés dans le cadre de projets pilotes portés directement par le Consortium de VDC¹⁸.

> Des formations et des échanges

En 2023, deux matinées, organisées par l'Interfédé et les fédérations, ont permis de tisser des liens entre équipes de terrain, partager des outils et échanger sur diverses expériences en lien avec la VDC. La première matinée a été consacrée au partage d'outils de VDC existants, à destination des équipes CISP, pour accompagner les stagiaires vers la validation. La seconde a été organisée en collaboration avec Horeca Forma Wallonie¹⁹, et visait alors le partage d'expériences et l'établissement de liens pouvant mener à des pistes de partenariats futurs, plus précisément pour les CISP avec des filières en Horeca, dans une optique de fluidification des parcours et d'accès à la certification.

Ensuite, pour approfondir le travail d'accompagnement des stagiaires vers le dispositif, des **Groupes d'échanges de pratiques (GEP)** ont été mis en place pour réunir

des collaborateurs de terrain aux profils hétérogènes. Ces groupes ont eu pour objectif d'évaluer et de créer des nouveaux outils, en amont de la VDC pour les stagiaires, utiles et bénéfiques pour leur accompagnement vers les épreuves²⁰.

Plus récemment, pour mieux faire connaître la VDC, l'Interfédé, en collaboration avec la fédération UNESSA, a valorisé l'expérience de candidats à la VDC à travers la mise en ligne de plusieurs podcasts²¹. D'anciens stagiaires CISP ayant passé une épreuve de VDC ont ainsi pu témoigner et raconter leurs parcours, de la formation vers la validation des compétences.



¹⁷ Voir encadré.

¹⁸ 13 projets pilotes gérés par le Consortium de VDC. L'Interfédé a soutenu les échanges dans les comités d'accompagnement des projets. Pour plus d'informations au sujet de ces projets, voir le site du Consortium : <https://www.cvdc.be/actualites/prw-renforcer-l-e2%80%99accompagnement-des-publics-plus-%C3%A9loign%C3%A9s-de-l-e2%80%99emploi>

¹⁹ Centre de formation et de perfectionnement du Fonds sectoriel Horeca pour la Wallonie.

²⁰ Vous pouvez retrouver certains outils directement sur la Pédagogie CISP, dans la section “Outils pédagogiques” du catalogue au sein de la rubrique “Validation des compétences”.

²¹ Ces podcasts sont disponibles à l'écoute en ligne, notamment sur la page Spotify de l'Interfédé : <https://tinyurl.com/4w8aehdw>.



Ces podcasts ont permis de valoriser des expériences hétérogènes et positives, pour promouvoir la VDC au sein du secteur.

Par ailleurs, l'Interfédé et la fédération Lire et Écrire en Wallonie, ont décidé de mener une série d'actions pour faciliter l'accès des publics Alpha et FLE à la VDC. Un groupe de travail a été organisé en juin 2024, à l'issue duquel les participants ont formulé des recommandations visant la prise en compte des difficultés de ces publics dans le dispositif de VDC. Ces recommandations²² ont été présentées aux équipes du Consortium lors d'une matinée de sensibilisation dédiée pour discuter et échanger autour de ces éléments.

© BV (Interfédé)



Enfin, en parallèle à toutes ces actions pratiques, des actions de communication et de sensibilisation à la VDC ont été réalisées via l'ensemble des canaux de communication de l'Interfédé et des fédérations, dont la publication de newsletters spéciales VDC, la diffusion de témoignages, la promotion de projets...

Combinées, ces actions et les résultats qu'elles ont amenés – qu'ils soient des ressources pédagogiques, des ressources ou des échanges entre acteurs – œuvrent à un accès plus large et plus adapté de nos publics à la validation et la valorisation de leurs compétences via un titre reconnu, bien utile pour la poursuite de leur parcours d'insertion. ●

DENISE PALERMO,

Responsable de projet Validation des compétences à l'Interfédé

²² Parmi celles-ci : réfléchir à la construction de consignes d'épreuve simplifiées (audio, pictogrammes...), favoriser des partenariats entre CISP et centres de VDC via lesquels les épreuves se déroulent au sein des locaux

ENFIN, EN PARALLÈLE À TOUTES CES ACTIONS PRATIQUES, DES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE SENSIBILISATION À LA VDC ONT ÉTÉ RÉALISÉES VIA L'ENSEMBLE DES CANAUX DE COMMUNICATION DE L'INTERFÉDÉ ET DES FÉDÉRATIONS, DONT LA PUBLICATION DE NEWSLETTERS SPÉCIALES VDC, LA DIFFUSION DE TÉMOIGNAGES, LA PROMOTION DE PROJETS...

Bonnes pratiques des CISP en VDC : les pratiques les plus courantes :

- **Informers les publics sur le dispositif VDC et ses mécanismes** : organisation régulière de séances d'informations collectives pour présenter la VDC aux stagiaires.
- **Collaborer avec les centres de VDC** : mise en place d'une gestion des inscriptions aux épreuves de VDC coordonnées entre partenaires, visites de centre de VDC pour une première familiarisation avec les lieux où se déroulent les épreuves...
- **Accompagner les stagiaires à la VDC** : organisation, dans les cursus de formation, des modules "français orienté métier" pour aider les stagiaires à améliorer le vocabulaire technique et leur chance de compréhension et de réussite des épreuves de VDC.
- **Accompagner les stagiaires pour valoriser leurs titres de compétences afin d'accéder à l'emploi/la profession ou à d'autres formations** : mise en œuvre d'un suivi personnalisé des stagiaires pour qu'ils fassent bon usage des titres de compétences acquis en sortie de formation CISP et puissent les mobiliser et les valoriser auprès d'un employeur ou d'un opérateur de formation pour poursuivre leur parcours.

Le suivi psychosocial : une fonction capitale en ISP

Pour mener les stagiaires vers la reconnaissance de leurs apprentissages, les CISP ont eu l'occasion de développer ces dernières années plusieurs projets de renforcement de l'accompagnement.

Nous aborderons dans cet article le maintien en formation puis différents projets développés au sein des CISP pour le renforcement du suivi psychosocial des stagiaires. La diversité de ses déclinaisons est mise en évidence ainsi que la plus-value concrète qu'il représente, tant pour les équipes que pour l'engagement du stagiaire en formation...

Pouvoir s'engager en formation d'adultes, et dans notre cas en formation d'insertion socioprofessionnelle, est tributaire d'un ensemble de facteurs que l'on peut déceler sur différents plans, c'est-à-dire autant au niveau des dispositions de la personne qu'aux niveaux institutionnel – l'organisme de formation et les facilités politico-structurelles – et situationnel, à savoir les différents contextes sociaux pouvant encourager,

ou non, de différentes manières l'engagement et l'investissement en formation²³.

C'est dans ce cadre que peut s'inscrire la reconnaissance des acquis et des compétences des stagiaires en CISP, car comment acquérir durablement des savoirs et compétences si un ensemble de conditions sociales ne le permettent pas car ne sécurisant pas la personne ? Parmi les nombreux enjeux de cette reconnaissance des acquis, figure donc aussi celui du renforcement du suivi psychosocial des stagiaires. De par sa "nature" et ses déclinaisons, celui-ci se retrouve ainsi au croisement des dynamiques dispositionnelles, institutionnelles et situationnelles dans le but de favoriser le lien entre le stagiaire et la formation.

Cet enjeu essentiel a connu un regain de reconnaissance grâce à un financement dédié au secteur CISP

déoulant du PRW en 2022. Ce financement a pris la forme d'un appel à projets à destination des CISP afin de renforcer le suivi psychosocial. L'objectif fixé par cette initiative consiste à "développer des approches innovantes en matière d'accompagnement psychosocial et pédagogique, individuel et collectif, pour des publics très fragilisés et précarisés afin de permettre aux stagiaires de s'ancrer en formation et de poursuivre leur parcours de renforcement des compétences". L'appel à projets entend donc "soutenir l'accompagnement psychosocial et pédagogique visant à apporter une réponse aux difficultés sociales rencontrées par le public et qui constituent un obstacle à l'entrée ou au maintien en formation et à la poursuite du parcours".

L'ancrage en formation et la poursuite du parcours social et professionnel peuvent dès lors être entrepris aussi bien en amont de la formation que durant son suivi ou encore en aval de celle-ci. C'est donc dans cette optique que 73 CISP ont répondu à l'appel à projets lancé par la Région wallonne. Parmi eux, 63 ont été acceptés pour bénéficier d'un financement de leur projet²⁴.

²³ Voir Lavoie, N., Levesque, J.-Y., & Aubin-Horth, S. (2008b). *Rapport de recherche – Persévérance des adultes en alphabétisation*. Éditions Les Appropriations : Rimouski. En ligne sur http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/144963.pdf. Voir également deux récentes recherches dans le cadre de la formation en ISP empruntant cette grille d'analyse : Van Neck, S. (2023). *Sur l'engagement et la persévérance d'apprenants issus de l'immigration en alphabétisation. Un travail de cohérence entre la formation, soi et ses contextes sociaux*, Lire et Écrire en Wallonie. Interfédé des CISP (2024). *AMAC – Abandon, mobilisation et accroche des stagiaires en CISP*.

²⁴ En termes de répartition des centres par fédération, cela équivaut à 30 projets au sein de CAIPS, 14 pour ALEAP, 7 à Lire et Écrire en Wallonie, 5 pour les AID et 5 pour UNESSA, en plus de deux associations non fédérées.





Avec 73 projets rentrés, c'est ainsi près de la moitié des CISP qui ont souhaité tester de nouvelles solutions face à la problématique du suivi psychosocial pour renforcer leurs dispositifs tant de formation que d'accompagnement ainsi que d'innover en la matière. Par ailleurs, dans la très grande majorité des cas, les projets concernent une augmentation dans le volume de l'emploi, soit par un nouvel engagement soit en augmentant le temps de travail d'un membre de l'équipe. Regardons à présent d'un peu plus près les projets bénéficiant d'un financement.

> Des projets pour l'amont de la formation

Par la définition de leurs projets, certains centres concentrent principalement leur énergie vers les enjeux qui précèdent la formation. Plusieurs d'entre eux estiment ainsi nécessaire de travailler sur la question du réseau au niveau local (associations, services publics, institutions d'intérêt général) voire de l'agrandir afin de se faire davantage connaître des citoyens pouvant souhaiter (re)commencer une formation. C'est à ce titre, par exemple, qu'un centre a engagé un "Community manager" afin de revitaliser les partenariats et d'en créer de nouveaux.

À côté de ce type de projets, d'autres visent à "aller chercher" les personnes éloignées des dispositifs de formation. Dans les deux cas, il est question d'agir sur le non-recours à la formation, bien entendu de manière que celle-ci demeure volontaire, continuant à constituer un droit sans s'ériger en devoir. Les actions interviennent donc sur le déficit d'information, forme de "non-recours

²⁵ Warin, P. (2016). Le non-recours aux politiques sociales, Presses universitaires de Grenoble.

²⁶ Duchesne, J. (2019). Le passage du CEB grâce au dispositif du chef-d'œuvre : un rite de passage symbolique et réparateur. Journal de l'alpha, 215, 22-30.

²⁷ Les *softskills* peuvent être définies comme des aptitudes en termes de savoir-être et savoir-faire abstraits, que ce soit d'ordre relationnel, organisationnel ou encore collectif ainsi que la capacité à l'abstraction.

subi"²⁵, concernant des personnes qui désirent se former sans avoir connaissance de l'offre existante.

En outre, le projet des personnes avant leur entrée en formation est également au cœur de nouvelles missions développées dans des centres et ce en vue de préparer au mieux l'accroche. Le prescrit de la formation est ainsi censé correspondre de la meilleure façon aux attentes du potentiel stagiaire. Il s'agit alors, par exemple, d'œuvrer à la clarification du projet professionnel de la personne avant qu'elle ne s'inscrive ou de mettre en place des "duos solidaires" composés d'un mentor bénévole et d'un jeune éloigné de l'emploi.

> Sécuriser l'aval de la formation

Un certain nombre de CISP a décidé de renforcer ou de développer des pratiques d'accompagnement relatives aux suites de la formation. Dans la plupart des cas, il est question d'appuyer l'accompagnement psychosocial en se rendant toujours disponible par des activités et des services permettant d'accéder plus sereinement à d'autres formations afin de consolider ses compétences ou d'être certifié – "rite de passage symbolique"²⁶ faisant foi de sa qualification – ou d'accéder au monde de l'emploi.

C'est donc essentiellement sur ces deux débouchés qu'œuvrent les projets concernés par le "post formation". Si les *softskills*²⁷ ou certaines compétences techniques ont effectivement pu être travaillées durant la formation, certains leviers doivent encore être actionnés à l'horizon d'une autre formation ou de la recherche d'emploi. Pensons à ce titre aux questions de travail sur la confiance en soi, de présentation de soi, de soutien dans la mise en œuvre du plan d'action fixé dans le cadre de la recherche d'emploi...

> Lutter contre les obstacles à la formation durant son suivi

C'est finalement pour le suivi de la formation que la diversité des projets mis en place foisonne le plus. Penchons-nous un moment dessus.

AVEC 73 PROJETS RENTRÉS, C'EST AINSI PRÈS DE LA MOITIÉ DES CISP QUI ONT SOUHAITÉ TESTER DE NOUVELLES SOLUTIONS FACE À LA PROBLÉMATIQUE DU SUIVI PSYCHOSOCIAL POUR RENFORCER LEURS DISPOSITIFS TANT DE FORMATION QUE D'ACCOMPAGNEMENT AINSI QUE D'INNOVER EN LA MATIÈRE.





LES PARTENARIATS SONT AUSSI AU CENTRE DE PROJETS VISANT À ŒUVRER POUR DES SITUATIONS DE VIE PLUS SAINES DES PERSONNES. LE TRAVAIL S'EFFECTUE ALORS AVEC DES ACTEURS-CLÉS VENANT LES INFORMER SUR LE FONCTIONNEMENT D'ENJEUX LIÉS À LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ SOCIALE, LES ASSURANCES OU ENCORE L'ÉNERGIE.

En tentant d'agir sur les conditions de vie des stagiaires et les situations précaires qu'ils peuvent vivre car touchant à la (sous-)protection sociale, le suivi psychosocial en CISP représente une fonction essentielle pour un suivi facilité – ou moins encombré – de la formation.

Répondre aux demandes d'aide sociale, administrative et numérique peut lourdement occuper les formateurs, ou l'équipe d'accompagnement en manque de personnel, et ainsi grever le temps disponible pour la formation en tant que telle. Une série de projets consiste dès lors en l'engagement d'un nouveau collègue afin de soutenir au mieux la prise en charge de ces demandes, en libérant par là une partie du temps de travail des collègues formateurs et accompagnateurs.

La numérisation occupe une place centrale dans le monde social actuel, on le sait, et c'est pour cela que d'autres centres ont choisi d'accroître la familiarité de leurs stagiaires aux

usages numériques. Cela débouche par exemple sur l'intégration des réseaux sociaux à la formation, sur des ateliers informatiques collectifs en vue de favoriser l'autonomie face à des démarches à entreprendre en ligne ou encore sur l'engagement de formateurs spécialisés en TIC²⁸.

Se sentir à sa place dans un collectif, en confiance pour prendre la parole et avoir de l'estime pour soi représente également un enjeu de taille pour rester en formation, c'est pourquoi un centre féministe a choisi de mettre en place un "café des femmes", café social venant s'ajouter à son développement d'ateliers féministes dans l'ensemble de ses filières.

Les partenariats sont aussi au centre de projets visant à œuvrer pour des situations de vie plus saines des personnes. Le travail s'effectue alors avec des acteurs-clés venant les informer sur le fonctionnement d'enjeux liés à la santé, la sécurité sociale, les assurances ou encore l'énergie. Citons également le logement, qui constitue un bien de première nécessité en général et pour suivre une formation en particulier, d'où l'objectif d'un centre de favoriser et d'accompagner l'accès, l'appropriation et le maintien au logement pour des stagiaires issus de l'immigration.

> Des plus-values certaines contre le risque d'arrêt du financement

Une partie significative des stagiaires CISP connaît des situations de précarité, comme on a d'ailleurs pu le voir dans L'essor n°103²⁹. Tel que des stagiaires peuvent le dire eux-mêmes, ces situations de (sous-)protection sociale prennent beaucoup de place "dans leur tête", ce qui les amènent à être fortement préoccupés par le risque de perte de droits, de dégradation de leur situation socioéconomique ou que les difficultés éprouvées se répercutent sur leur famille. L'accompagnement psychosocial joue à cet effet tout son rôle afin d'entretenir le maintien de la personne en formation en prenant en charge une série de demandes ou en optant pour réorienter les personnes vers les services adéquats. Le renforcement de cette fonction s'avère dès lors crucial, amenant une réelle plus-value sur divers aspects de l'univers de la formation.

Le financement d'un poste spécifique dédié au suivi psychosocial peut ainsi permettre d'être plusieurs professionnels à endosser ce travail. C'est ce qu'appuie Iris Degallaix, chargée d'accueil et de guidance à Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage et en charge avec sa collègue du suivi psychosocial³⁰ : "C'est un poste pour lequel il est important d'être à deux, pour partager, autant sur nos

²⁸ Technologies de l'information et de la communication.
²⁹ Interfédé des CISP. (2023). Précarité, pas une fatalité. *L'essor*, 103.
³⁰ Par ailleurs formatrice avant de s'orienter vers ce poste, ce qui lui donne l'occasion de constater l'avant-après.



© BY (Inerté)

PRÉVUS POUR UNE DURÉE DE 12 À 24 MOIS, QU'ADVIENDRA-T-IL UNE FOIS L'ÉCHÉANCE ARRIVÉE À SON TERME ? LE FINANCEMENT SERA-T-IL RECONDUIT ? C'EST BIEN ÉVIDEMMENT CE QUE L'ON PEUT ESPÉRER AU VU DES MULTIPLES BÉNÉFICES SUSCITÉS OU RENFORCÉS PAR CET APPEL À PROJETS.

connaissances qu'échanger sur une situation. Parce que si on est seul, la décision revient à soi-même et c'est plus compliqué et moins rassurant. C'est aussi un soulagement dans l'équipe”.

Ce soulagement fait notamment référence à la répercussion sur les collègues formateurs des situations problématiques vécues par les stagiaires. Leur prise en charge constitue un travail à part entière qui revient essentiellement aux chargés du suivi psychosocial. Iris Degallaix : “[Les stagiaires] sont rassurés de savoir qu'on est là, qu'on peut être là tout le

temps sans rendez-vous, que dans le cas où ils sont seuls il y a toujours un lieu d'accueil pour eux, toujours un lieu où la porte n'est pas fermée, qu'ils peuvent venir avec un document, une demande et il y aura toujours quelqu'un pour les orienter ou les écouter. Donc ça, c'est important, on tient vraiment à être un lieu d'accueil et rassurant. On ne fait pas que de la formation. C'est aussi un lieu vraiment où ils sont écoutés, où ils sont entendus, où ils peuvent s'exprimer. Il y a beaucoup de situations de précarité et elles viennent fragiliser un suivi plus correct de la formation. Donc on souhaite garder cet accueil. Et grâce

à ça, les maintenir en formation. Parce qu'ils savent qu'on peut les accompagner dans leurs difficultés. Donc, ils peuvent continuer la formation et ne pas abandonner, car s'ils sont seuls ou qu'ils sont trop submergés, ils ne viendront plus en formation”.

Ces difficultés peuvent parfois être tellement entremêlées qu'elles empêchent également une – future – recherche d'emploi sereine et une sortie en confiance de la formation. L'agent d'accueil interviewée indique à ce titre qu’*“il y a des compétences à avoir avant la recherche d'emploi. Pour beaucoup de personnes, c'est compliqué de se présenter aux autres ou à un employeur. Parce qu'ils ne l'ont jamais pratiqué mais aussi parce qu'ils vivent vraiment dans leurs problèmes. Avoir un emploi et se présenter à un employeur n'est pas d'office dans leurs préoccupations premières en raison de leurs multiples difficultés, pour certains, c'est du “au jour le jour”.*

Les appels à projets rythment une partie conséquente du financement dans l'associatif. Les projets subsidiés ici rentrent également dans cette idéologie. Prévus pour une durée de 12 à 24 mois, qu'advient-il une fois l'échéance arrivée à son terme ? Le financement sera-t-il reconduit ? C'est bien évidemment ce que l'on peut espérer au vu des multiples bénéfices suscités ou renforcés par cet appel à projets. Si ce n'est pas le cas, Iris Degallaix précise que cela engendrerait *“la perte d'une personne-ressource, ce qui produira une surcharge de travail pour les formatrices et [sa collègue agent d'accueil]”*. L'affaiblissement de l'équipe aurait ainsi une répercussion également sur les stagiaires et leur suivi psychosocial, lui aussi déforcé : *“On pourrait perdre des gens parce que s'il n'y a personne pour les aider face à leur quotidien, ils risquent d'arrêter de venir en formation parce que submergés par leurs problèmes alors qu'on peut essayer de les maintenir en formation en les aidant à ce niveau”*.

En définitive, nous pouvons bien nous demander pour quelle raison un tel financement ne serait pas reconduit au vu des bénéfices évidents découlant du travail réalisé... ●

SÉBASTIEN VAN NECK,
Chargé de projets Éducation
permanente chez
Lire et Écrire en Wallonie



Pour une reconnaissance durable des acquis d'apprentissage en CISP

Les CISP ont développé, au fil des années, des parcours de formation adaptés aux publics peu diplômés et peu qualifiés qui fréquentent leurs centres, en les accompagnant vers une insertion sociale et professionnelle réussie.

Comme présenté dans ce numéro, c'est fort de plus de vingt années de réflexion sur la reconnaissance des acquis que le secteur CISP s'est avancé un pas plus loin dans ces travaux, sous l'impulsion donnée par le PRW.

Le renforcement de partenariats pour mener les stagiaires vers des titres et qualifications (dont l'approfondissement de la validation des compétences pour nos publics), l'émulation autour de l'approche par compétences via l'appropriation et le développement de ressources référentielles, tout comme l'accroche et le maintien des stagiaires dans leur parcours de montée en compétence sont autant de projets ayant permis de rapprocher les stagiaires, d'une manière ou d'une autre, de la valorisation de leurs compétences.

Cependant, pour s'inscrire dans un parcours garantissant une reconnaissance complète et systématique des compétences acquises par les stagiaires dans le cadre de leur formation en CISP, il est indispensable de s'appuyer sur la mise en place, à terme, d'un label qualité. Un tel label offrira un cadre d'amélioration continue, nécessaire à la reconnaissance et à la consolidation de la crédibilité et la fiabilité des actions de formations en CISP auprès des acteurs publics de l'enseignement, de la formation professionnelle et de la validation des compétences. Il permettra aussi de structurer l'offre de formation, de rendre les parcours plus fluides et d'accroître la lisibilité des compétences des stagiaires sur le marché de l'emploi.

Forts de cette conviction et nécessité, les pouvoirs publics, grâce aux moyens du PRW, ont soutenu le secteur dans l'élaboration et la mise en place progressive d'un tel label qualité. À l'heure où le gouvernement wallon se questionne sur l'efficacité et l'efficience des opérateurs de formation, ce label est une véritable opportunité pour démontrer la pertinence et la qualité du travail réalisé par les équipes des CISP en Wallonie.

Ce travail sur la qualité se construit grâce aux collaborations déjà établies avec des acteurs essentiels du champ de la formation tels que le SFMQ et le Consortium de validation des compétences. L'enjeu est désormais

de poursuivre et renforcer ces collaborations, car elles s'articulent naturellement avec le développement du système qualité en cours : opérationnaliser une offre de formation pertinente et transparente inclut de pouvoir établir des liens avec des sources de référence, qu'elles soient partagées ou communes, comme des référentiels de formation pour les métiers techniques, ou d'autres documents de référence tels que des cadres de référence pour des compétences de base (langues, numérique...) ou des référentiels plus transversaux (orientation, accompagnement...). Le label qualité viendra compléter ces efforts de collaboration en offrant aux CISP une reconnaissance institutionnelle renforcée, gage de confiance pour les autres acteurs de formation et les employeurs.

Cependant, pour que notre système qualité aboutisse, il est impératif que les décideurs politiques poursuivent le soutien à la démarche qui a été initiée. Le développement du label qualité nécessite encore un travail de création et d'appropriation pour aboutir à une gouvernance solide et à des outils méthodologiques adaptés.

Nous appelons donc à la poursuite de l'engagement politique pour soutenir et accompagner le processus de labellisation tout en permettant le maintien et le renforcement des synergies et des complémentarités avec les partenaires impliqués dans le processus. En misant sur un système qualité cohérent et en renforçant les partenariats avec l'ensemble des acteurs concernés, nous pourrions offrir une reconnaissance durable des acquis et favoriser une insertion socioprofessionnelle plus juste et plus inclusive pour les publics les plus éloignés de l'emploi.

ANNE-HÉLÈNE LULLING,

Secrétaire générale de l'Interfédé

MYRIAM COLOT,

Coordinatrice des projets "Reconnaissance des acquis en formation" pour l'Interfédé Permanente et gestionnaire de projets aux AID

Portraits

À la rencontre de quelques personnes qui ont fait vivre les actions du Plan de relance de la Wallonie dans le secteur :

Céline Lambeau, Conseillère chez CAIPS

> Une chanson ?

Ma formation supérieure initiale est celle d'une musicienne classique, j'ai donc la métaphore musicale facile ! Tout projet est pour moi comme une partition à interpréter avec des partenaires. Cette expérience tenait à la fois du jazz - création collective en direct sur base d'un canevas connu de tous avec ajustement mutuel permanent - et de la symphonie romantique : œuvre longue, dense, complexe, composée de plusieurs mouvements et exigeant la synchronisation d'une multitude de groupes instrumentaux aux timbres contrastés.

> Une citation ou une devise ?

Quand j'étais étudiante, j'ai capturé chez Kant (et écrit en grand sur le mur de mon kot) un principe qui fonde encore mes

actes aujourd'hui : *"Agis toujours de telle sorte que la maxime de ton action puisse valoir à la fois comme principe d'une loi universelle"*. Autrement dit : choisir d'agir d'une façon qui serait viable si tout le monde devait agir comme toi. Je m'y efforce jour après jour.

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Pour garder le cap dans un projet complexe, ne jamais oublier de s'ancrer dans les réalités de terrain et de consulter prioritairement les personnes les plus concernées par ce projet. En l'occurrence, pour nous : nos affiliés CISP, acteurs de première ligne à qui le projet devait fournir des outils intéressants, employables, et non-standardisants.

Géraldine Chaudoir, Chargée de projets à l'Interfédé

> Une chanson ?

The show must go on, de Queen

> Une citation ou une devise ?

"La vie, ce n'est pas d'attendre que les orages passent, c'est d'apprendre à danser sous la pluie", Sénèque

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Ce qui m'a le plus marqué dans ce projet, c'est l'engagement fort des CISP impliqués dans les expérimentations. Je retiens aussi la richesse et la complexité du travail réalisé avec les cinq fédérations du secteur. Tout était à échafauder, le chemin a été complexe et l'intégration d'un label spécifique aux CISP demeure incertaine, mais je suis fière de la robustesse des résultats obtenus et de la manière dont le secteur envisage d'y donner suite.

Denise Palermo, Chargée de projets à l'Interfédé

> Une chanson ?

Feeling Good, la version de Michael Bublé, une musique qui me donne le sourire chaque fois que je l'écoute et avec son rythme, une incroyable envie de bouger. Elle véhicule des good vibes.

> Une citation ou une devise ?

"Notre vie est le reflet des couleurs qu'on lui donne".

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Ce que je retiens, c'est qu'il n'y a pas d'obstacles impossibles à gravir lorsque les liens de collaboration sont solides. Je retiens des dynamiques de travail riches, des rencontres porteuses de sens, des projets qui ont mené à des productions concrètes et créatives. Je suis heureuse d'avoir pu contribuer d'une part à la sensibilisation du secteur CISP et leurs besoins auprès du dispositif de validation des compétences, et d'autre part, à l'accompagnement des équipes de terrain de notre secteur vers la VDC. Comme on dit : *"Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin"*.

Myriam Colot, Coordinatrice du projet RAC pour l'Interfédé et permanente chez AID

> Une chanson ?

We are the champions, de Queen

> Une citation ou une devise ?

"S'il était possible de quitter un navire lors d'un orage, personne n'aurait jamais traversé l'océan. Le monde déteste le changement, c'est pourtant la seule chose qui lui a permis de progresser. Je m'intéresse à l'avenir parce que c'est là que je vais passer le reste de ma vie.", Charles F. Kettering.

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Le PRW aura été une belle aventure, certainement pleine de rebondissements, menée avec des personnes riches et investies. Je retiendrai de ce projet qu'il nous a permis de nous dépasser encore une fois et encore un peu plus.

Anne Lambert, Chargée de projets chez UNESSA

> Une chanson ?

Respire, de France Gall

> Une citation ou une devise ?

"Cela semble toujours impossible jusqu'à ce que ce soit fait".

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

D'une richesse incroyable à plusieurs niveaux. J'ai pu développer de nouvelles compétences et mettre à profit mon expérience passée en tant qu'animatrice/formatrice, j'ai eu l'opportunité de collaborer avec des collègues super inspirants. Les échanges que nous avons eus, tant formels qu'informels, m'ont permis de grandir tant au niveau personnel que professionnel. J'ai également appris à surmonter des difficultés, qu'il s'agisse de la complexité de certains projets, comme la mise en place du label qualité. Au-delà des obstacles, il y a eu de beaux moments, des échanges authentiques et pas mal de fous rires. Enfin, les rencontres humaines, que ce soit avec des acteurs des fédérations ou des CISP, ont été un véritable moteur tout au long de cette aventure.

David Brédart, Conseiller chez CAIPS

> Une chanson ?

Motivés, de Zebda

> Une citation ou une devise ?

Je vais plutôt prendre deux citations, une légère d'Edouard Baer bien connue qui nous vient du film Astérix et Obélix : *"Moi, si je devais résumer ma vie aujourd'hui avec vous, je dirais que c'est d'abord des rencontres..."* et une autre plus philosophique de John Dewey : *"Les choses sont l'expérience qu'on en fait"*, tout événement est une occasion d'apprendre dans une trajectoire de vie qui se dessine au fil de l'expérience, et dont le sens appartient à celle ou celui qui la vit.

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Le projet nous a plongés au cœur des missions des CISP avec les équipes de différentes filières. J'en retiens que le point incontournable a été de ne pas perdre de vue, lors de la conception et de l'expérimentation d'un dispositif qui respecte les codes de la qualité, le sens premier d'une amélioration continue actionnable via laquelle les équipes peuvent inscrire et nourrir leurs pratiques. Un pari qui me semble aujourd'hui collectivement réussi.

Laura Fournaux, Chargée de projets chez Lire et Écrire en Wallonie

> Une chanson ?

La valse à mille temps, de Jacques Brel

> Une citation ou une devise ?

"La pierre n'a point d'espoir d'être autre chose qu'une pierre. Mais, de collaborer, elle s'assemble et devient temple.", Antoine de Saint-Exupéry

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Je retiens les nombreux défis rencontrés et souvent relevés, les différentes collaborations, riches de leurs diversités, et l'opportunité qui m'a été offerte de m'investir dans des projets porteurs pour le secteur, d'accompagner les centres dans leurs démarches et questionnements et de développer des compétences utiles à la poursuite de ma carrière.

Alicia de Fays, Chargée de projets à l'Interfédé

> Une chanson ?

Ain't no moutain high enough de Marvin Gaye et Tami Terrell

> Une citation ou une devise ?

"Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin"

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

J'en retiendrais surtout des collaborations riches et fructueuses, qui nous auront permis de réaliser de nombreux outils pour le secteur. J'apprécie avoir pu aller à la rencontre de travailleurs de notre secteur et, d'un point de vue personnel, d'avoir pu développer de nouvelles connaissances et compétences en intégrant le domaine de l'ISP.

Audrey Theny, Chargée de projets chez ALEAP

> Une chanson ?

La foule, d'Edith Piaf, non pas pour les paroles, mais pour le rythme de la musique qui peut être battu d'au moins trois façons différentes. Les notes rapides nous emportent dans un tourbillon, nous entraînent dans leur mouvement. C'est comme pour la dynamique du travail d'équipe : chacun apporte son propre tempo, compose avec celui des autres, s'adapte et innove dans un environnement en constante évolution.

> Une citation ou une devise ?

"Ensemble, on est plus fort", je crois profondément en l'humain et en la force du travail en équipe. Que ce soit sur le plan professionnel ou privé, c'est en collaborant,

en s'écoutant et en tirant parti des forces de chacun qu'on relève les défis et atteint les objectifs.

> Ce que je retiens de ces trois dernières années ?

Sans expérimentation de terrain, le travail réflexif, la construction des concepts, des processus, des méthodologies, n'ont pas de sens. Voilà le principal apprentissage que je retiens de ces trois années de travail. Le PRW a impulsé de nombreux changements, il faudra désormais voir quelle en sera la pérennité. Quoiqu'il en soit, je retiens surtout l'importance cruciale du travail de terrain, de l'accompagnement des centres dans leurs réalités et pratiques quotidiennes.

👁️ Découvrez la PédaTech CISP : la nouvelle plateforme spécialement conçue pour le secteur !

Nous avons l'immense plaisir de vous annoncer le lancement de la PédaTech CISP, une plateforme entièrement dédiée à l'accompagnement pédagogique dans les CISP. Cette plateforme a été conçue spécialement pour vous offrir des outils concrets et des ressources adaptées à votre travail quotidien. PédaTech CISP est plus qu'un simple site : c'est une véritable boîte à outils pour transformer vos pratiques pédagogiques !



[PEDATECHCISP.BE](https://pedatechcisp.be)

Pourquoi vous inscrire sur PédaTech CISP ?

Formations en ligne

Découvrez une nouvelle façon d'apprendre grâce à nos formations en ligne interactives ! Accédez à des modules dynamiques intégrant les dernières technologies pour une immersion totale dans votre apprentissage. Par exemple, formez-vous de manière autonome à des outils créatifs comme Canva et Genially, afin de maîtriser la création de supports numériques...

Kits de formation

Plongez dans l'univers des kits de formation, des parcours prêts à l'emploi, conçus pour offrir à vos équipes ou stagiaires une

expérience de formation fluide et captivante. Par exemple, le kit CISP Quesako vous permet de mieux comprendre le secteur à travers son histoire, son public et son approche spécifique...

Outils pédagogiques

Enrichissez vos formations avec des ressources pédagogiques diversifiées. Ces outils, qu'ils soient numériques ou dédiés à l'animation, offrent une variété de formats et de thématiques pour dynamiser vos contenus. Vous y trouverez, par exemple, des outils d'animation et des solutions numériques pour rendre vos formations plus interactives et engageantes...

Bibliothèque

Notre bibliothèque vous propose une vaste collection de textes littéraires, d'articles spécialisés et de réflexions d'auteurs sur des sujets clés de la formation. Par exemple, accédez à des ressources sur des thématiques comme la motivation des apprenants ou encore l'autorité bienveillante, pour approfondir vos connaissances et nourrir votre réflexion pédagogique...

Référentiels

Accédez à une bibliothèque de référentiels complets pour orienter vos recherches de manière précise et ciblée. Vous y trouverez, par exemple, les fiches métier proposées par le SFMQ ou encore des référentiels sur les savoirs de base, pour garantir une approche professionnelle solide et motivante sur notre plateforme...

**DÉCOUVREZ UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE GRÂCE
À NOS FORMATIONS EN LIGNE INTERACTIVES !
ACCÉDEZ À DES MODULES DYNAMIQUES INTÉGRANT
LES DERNIÈRES TECHNOLOGIES POUR UNE IMMERSION
TOTALE DANS VOTRE APPRENTISSAGE.**

INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT SUR LA PLATEFORME ET ACCÉDEZ À CES RESSOURCES EXCLUSIVES !

 CATALOGUE SE FORMER À L'INTERFÉDÉ Q Connexion

Catalogue

Pour bénéficier de l'ensemble de nos formations, veuillez-vous inscrire sur la plateforme.

[Kit de formations](#) [Formations en ligne](#) [Outils pédagogiques](#) [Bibliothèque](#) [Référentiel](#) [Espace Formation](#)



Outils d'animation

[En savoir plus →](#)



MobInEurope

[En savoir plus →](#)



PortTic

[En savoir plus →](#)



Outils numériques

[En savoir plus →](#)



Fiches outils orientation

[En savoir plus →](#)



VocaBati

[En savoir plus →](#)



Outils de la construction

[En savoir plus →](#)



Outils Parcs et Jardins

[En savoir plus →](#)

Espace de formation

Découvrez l'espace formation, un portail dédié à l'accompagnement de vos sessions en présentiel à l'Interfédé. Cet espace vous donne accès à votre support de formation, à des ressources complémentaires et à tous les outils fournis par votre formateur pour une expérience d'apprentissage complète et enrichissante...

C'est une occasion unique de faire évoluer vos pratiques pédagogiques et d'enrichir votre quotidien professionnel.

Nous vous attendons nombreux !

L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE
DE L'INTERFÉDÉ.

Les actus de la formation !

N'hésitez pas non plus à vous abonner à notre newsletter mensuelle **"Les actus de la formation"**, qui vous permet de rester informé des activités de l'Interfédé et de la formation des travailleurs.

www.interfedeb.be/newsletter

NEWSLETTER



Les actus de la formation





Découvrez tous les CISP de Wallonie sur cisp.be

Les cinq fédérations membres de l'Interfédération des CISP sont :

AID Actions Intégrées de Développement
www.aid-com.be
tél. 02/246.38.61 (62 ou 65)

ALEAP Association Libre soutenant l'Émancipation, les Apprentissages et la Professionnalisation
www.aleap.be
tél. 081/24.01.90

CAIPS Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale
www.caips.be
tél. 04/337.89.64

Lire et Écrire Wallonie
www.lire-et-ecrire.be
tél. 081/24.25.00

UNESSA - Fédération de l'Accueil, l'Accompagnement, l'Aide et les Soins aux personnes
www.unessa.be
tél. : 081/32.76.60

Le Comité de rédaction
Salima AMJAHAD, Véronique KINET, Céline LAMBEAU, Marie LEDENT, Anne-Hélène LULLING, Anne REMACLE, Simon ROMAIN Sébastien VAN NECK, Benjamin VOKAR

Secrétaire de rédaction
Véronique KINET 081/74.32.00
secretariat@interfede.be

Rédactrice en cheffe
Salima AMJAHAD

Ont contribué à la rédaction des articles
Frédéric ANDRIEN, David BREDART, Géraldine CHAUDOIR, Myriam COLOT, Alicia de FAYS, Denise PALERMO et l'équipe pédagogique de l'Interfédé.

Crédit photos
Collectif des CISP liégeois Forma Day, Équipes pédagogique et RAC de l'Interfédé, Anne-Hélène LULLING, Benjamin VOKAR

Éditeur photos
Benjamin VOKAR

Lessor

La revue trimestrielle du secteur de l'insertion socioprofessionnelle

Rue Marie-Henriette, 19-21
5000 Namur
Tél.: 081/74 32 00
secretariat@interfede.be

Interfédération des CISP asbl
AID • ALEAP • CAIPS • Lire et Écrire Wallonie • UNESSA

Mise en page : Olagil
www.olagil.be



Linterfédé CISP

www.interfede.be

Interfédération des centres d'insertion socioprofessionnelle
ASBL

N° d'entreprise : BE 0439.244.011
N° de compte : BE 60 0013 2078 8170

Les données diffusées pourront être reproduites par tout utilisateur qui sera tenu d'en indiquer la source.

Avec le soutien de la Wallonie et de l'Union européenne



www.enmieux.be



Cofinancé par l'Union européenne



Wallonie