



23^{EMES} ETATS GENERAUX DE CAIPS

La Bourse (Namur) - 11 octobre 2022

**« Former sans (se) conformer.
Professionalisation et diversité »**

ACTES



Sommaire

INTRODUCTION	3
PROPOS DE STAGIAIRES	4
LE PANEL ET LES ECHANGES AVEC LA SALLE	5
➤ Julien Charles (CESEP)	5
• Des liens entre insertion socioprofessionnelle et éducation permanente	5
➤ Céline REMY (Bruxelles Formation)	8
• Des différents modèles de partenariats impulsés par les services publics de l'emploi et de leurs effets	8
✓ <i>Les modèles de partenariats créés par les SPE</i>	9
✓ <i>Les effets des modèles de partenariats sur l'autonomisation et la capacitation</i>	10
➤ Margherita BUSSI (UCL)	11
• De l'« approche par les capacités » d'Amartya SEN	11
➤ Christine RUYTERS (IWEPS)	13
• De l'intérêt d'un indice novateur de progrès sociétal impulsé par la Région wallonne	13
➤ Les échanges	14
➤ Les mots de la fin	16
PRESENTATION D'OUTILS REALISES PAR LA FEDERATION	17
• Questionnaire « stagiaires » sur l'impact social	17
• Le « Vadémécum du numérique dans l'accompagnement »	18
• « PorTTIC », la plateforme d'échanges autour du RGPD	19
• Questionnaire de diagnostic de la mobilité des stagiaires	19
• Comment accéder à ces outils et ressources ?	20
CONCLUSIONS DE LA FEDERATION	21
INTERVENTION DE LA MINISTRE MORREALE	23
LES COMMENTAIRES DE LA FEDERATION	25
ET UNE FIN CONVIVIALE...	25



Les Etats généraux

Les Etats généraux de CAIPS constituent un événement qui réunit chaque année tous les membres de la fédération (responsables, formateurs et stagiaires) et de nombreux partenaires invités.

Moment important dans la vie de la fédération, les Etats généraux offrent l'occasion aux acteurs de l'insertion sociale et socioprofessionnelle partageant nos valeurs de progrès et de justice sociale de se rencontrer, de discuter et de débattre sur des enjeux du secteur, de conforter l'action collective mais aussi de partager un moment de convivialité.

L'un des objectifs des Etats généraux est également de relayer auprès du monde politique et des institutions publiques partenaires les questionnements et les propositions de la fédération.

Cette 23^{ème} édition des Etats généraux aura pour thème « ***Former sans (se) conformer. Professionnalisation et diversité*** ».



Introduction

Avec la complicité du service traiteur de l'EFT « FOCADES », nous avons accueilli les convives avec café et viennoiseries. En ouverture de ces Etats généraux 2022, dans l'auditorium « Félicien Rops » de La Bourse à Namur, l'introduction a été assurée par **Necati CELIK**, président de la fédération qui a salué et remercié les participants à cet événement, il a posé le cadre des travaux du jour.

Muriel WILQUET de l'équipe de la fédération, qui a coordonné la préparation de notre journée, a lancé les débats. Développer et formaliser les pratiques du secteur de l'ISP, autrement dit les professionnaliser, est certes un enjeu pour favoriser la reconnaissance et la fluidité des parcours des stagiaires. Mais comment avancer sur cette voie tout en préservant la diversité et l'indépendance pédagogique des centres, ainsi que leur mission émancipatrice envers nos publics ? Cette question est avivée par divers projets soutenus par la Région wallonne dans lesquels la fédération investit : référentiels de compétences, validation des acquis, partenariats et label qualité en CISP, évaluation d'impact social, accompagnement des demandeurs d'emploi vers l'autonomie numérique... CAIPS juge bon d'aller de l'avant sur ces dossiers. Être à la manœuvre paraît indispensable pour marquer nos priorités et affermir nos professionnalités ainsi que la place de nos centres. La fédération perçoit aussi l'avantage de mutualiser le fruit de nos travaux, dans une optique transversale à même de renforcer l'assise de nos secteurs, notamment comme force de proposition. Il s'agit de tracer une troisième voie entre diversités éparses et normalisation.

Propos de stagiaires

Dans un silence impressionnant, des propos et visions développés par des stagiaires ont été projetés sur grand écran. On relèvera parmi d'autres les propos suivants :

- « *J'ai déjà posé des candidatures. Jamais eu de suites. Un entretien d'embauche, j'en ai jamais eu. Honnêtement, je ne suis pas encore prêt. Il me faudrait plus de confiance. Je suis un peu introverti, timide et tout. Ça n'aide pas. Cette formation, c'est peut-être un tremplin pour peut-être, pourquoi pas, trouver de l'emploi. Il suffit de peut-être... un peu de chance. Montrer en stage ce qu'on est capable de faire et être repéré. Avec cette formation, y a l'idée de pouvoir espérer. Peut-être de trouver une situation. D'être heureux tout simplement. Quand on n'a pas d'horizon, c'est un peu compliqué.* » - Robin, stagiaire EFT (Liège)
- « *Je veux faire quelque chose qui est vrai, que j'aime bien. Même si je ne trouve pas un travail, ça me donne quelque chose. Bon, je veux bien travailler dans le domaine ! Mais ça me rassure que ça me donne quelque chose pas uniquement pour travailler. Je fais quelque chose qui me donne aussi des compétences dans la vie. Comme moi je suis étrangère, déjà ça me donne le français. Et aussi comment trouver des informations. Ici tu apprends vraiment quelles questions poser et comment trouver les solutions.* » - Elena, stagiaire EFT (Hainaut)
- « *J'ai rencontré un type dans le train, c'était un député fédéral, ou je sais pas quoi. J'ai dit que je suivais une formation ici. Il m'a posé des questions, j'ai parlé comme si j'étais un employé d'ici. Content de parler de l'EFT. J'étais pas le bête stagiaire inscrit par hasard. C'est un projet, et voir des gens s'y intéresser, pour moi c'est bien. J'aurai mis ma contribution. On habite dans une région pauvre, quand-même. Dans le journal, c'est toujours incidents, mauvaises nouvelles. Donc j'aime bien promouvoir, même si je ne me sens pas représenter la Wallonie. Qu'on parodie beaucoup. Moi, je dis : « la Wallonie, c'est pas que ça, il y a de bonnes choses »* - Tom, stagiaire EFT (Hainaut)
- « *A la base, si on fait la formation, c'est pour avoir un travail... Un travail qui nous correspond. Pour avoir un revenu, oui, et une vie sociale ! Avoir un travail, un salaire, c'est la liberté. On ne dépend de personne. A part de soi-même. Moi je vais dans ce sens-là. Pour l'instant je vis du chômage ; ben je serai contente de dire « stop, je reprends les rennes » ! Parce que c'est pesant quand-même, hein. Avoir un travail, c'est aussi la sécurité. L'intérim, c'est un travail, mais c'est au compte-gouttes, c'est pas fixe, c'est pas la sécurité.* » - Julie, stagiaire EFT (Liège)

Le panel et les échanges avec la salle

Quatre intervenants, avec comme animateur David BREDART de la fédération, ont partagé leurs réflexions sur la question du jour, nourrie durant plusieurs mois par des projets en cours et des groupes de travail spécifiques... Un échange avec la salle a permis d'approfondir la réflexion...

Julien CHARLES (CESEP)

Des liens entre insertion socioprofessionnelle et éducation permanente

Julien CHARLES a questionné les liens entre insertion socioprofessionnelle et éducation permanente. Viser l'émancipation des personnes aux plans individuel, social et professionnel, voilà qui caractérise à coup sûr l'ISP par rapport à d'autres types d'opérateurs de formation. Il n'est pas vain de se rappeler combien cette ambition est dans l'ADN du secteur. Si nos stagiaires se remettent debout, regagnent de l'emprise sur leur existence, développent leur esprit critique, endossent leur peau de citoyens, c'est bon pour eux, mais aussi pour la collectivité. Outre le développement de pouvoir d'agir individuel, l'ISP doit ambitionner des changements sociétaux afin de lutter contre des situations trop souvent aliénantes ou normalisantes sur le marché de l'emploi ou en général.

« Malgré la sécurité sociale, être privé d'emploi multiplie par 10 les chances de tomber dans la pauvreté¹. Souvent, les personnes privées d'emploi sont privées des ressources économiques qui leur permettraient de vivre dignement. En faisant « le choix du chômage »², nos sociétés font donc le choix de la pauvreté – une pauvreté économique mais pas seulement³. Parce que dans une société comme la nôtre, être privé d'emploi c'est aussi être privé d'un statut social, d'un espace de socialisation et de construction de soi, d'un ensemble de droits, comme celui de la négociation collective ou aux congés payés.

Les premiers acteurs de l'insertion socio-professionnelle ont fondé leurs actions sur ces constats. En réaction à l'augmentation du taux de chômage à la fin des années 1970, ils visaient explicitement une émancipation des chômeurs par le retour ou l'entrée sur le marché du travail. L'emploi est alors perçu comme un bon moyen de favoriser l'autonomie, la reconnaissance sociale et l'estime de soi, d'acquérir des droits individuels et collectifs. Fondamentalement, les associations d'éducation permanente et les organismes d'insertion socioprofessionnelle ont donc les mêmes ambitions : l'émancipation et la vitalité démocratique de nos sociétés.

Dans le cas du secteur de l'ISP, j'ai pu identifier aux cours d'entretiens collectifs menés avec ces stagiaires du CESEP comment cette ambition impacte les stagiaires⁴. Au fil de cette enquête, il apparaît nettement qu'ils et elles ne sont pas prêts à signer pour des jobs sous-payés et n'offrant aucune sécurité de revenu. Ils ne veulent pas d'un « boulot de merde »⁵ qui n'a aucun sens à leurs yeux. Ils ne veulent pas non plus de méthodes de management injustes et inégalitaires. L'économiste américaine Pavlina TCHERNEVA élabore

¹ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>

² Benoît Collombat et Damien Cuvillier, *Le choix du chômage. De Pompidou à Macron, enquête sur les racines de la violence économique* (Paris : Futuropolis, 2021).

³ Voir e.a. James Bohman, « Délibérations, pauvreté politique et capacités », in *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme*, par Jean De Munck et Bénédicte Zimmermann (Paris : Editions de l'EHESS, 2008), 215-37 ; Bernard Stiegler, *La société automatique, 1. L'avenir du travail* (Paris: Fayard, 2015).

⁴ Julien Charles, Paul Hermant, et Myriam Van der Brempt, *Éprouver l'égalité. Pratiques et enjeux démocratiques de l'insertion socioprofessionnelle au CESEP* (Nivelles : CESEP, 2018).

⁵ David Graeber, *Bullshit jobs* (Paris : Les Liens qui libèrent, 2018).

une thèse intéressante autour de cette dynamique⁶. Elle défend que, si l'Etat offre à tous la garantie d'un boulot à la hauteur de ces attentes, les personnes privées d'emploi tireront vers le haut les conditions d'emploi et de travail de tous les salariés. Avec une telle politique publique, dont elle démontre qu'elle est tout à fait viable économiquement, les attentes des stagiaires en ISP contribueraient à élever les minimaux sociaux, économiques et démocratiques au travail – bref à favoriser l'émancipation de tous par le travail⁷.

Si les stagiaires formulent de telles ambitions, c'est entre autres le fruit du travail de mes collègues et des pédagogies participatives qu'ils déploient. Oui, ils peuvent avoir un avis, se construire des convictions et en débattre avec d'autres. Cette contribution des CISP à l'émancipation des publics n'est pas souvent exposée publiquement ni particulièrement valorisée par les pouvoirs subsidants. Les enquêtes sur l'impact social, qui sont actuellement soutenues par le Gouvernement Wallon et auxquelles CAIPS contribue, pourront sans doute contribuer à mieux valoriser cette dimension du travail des CISP.

Néanmoins, on ne peut pas considérer que l'émancipation est un objectif à viser uniquement en formation. Parce que faire vivre la démocratie au sein de groupes de stagiaires tant qu'ils sont en formation, c'est préparer ces personnes à exercer des capacités critiques... qu'ils devront mettre au placard dans la plupart des organisations dans lesquelles ils risquent de travailler. De Marx⁸ à nos contemporains⁹, toute la sociologie économique démontre en effet que dans une société capitaliste, le travail est vecteur d'exploitation et d'aliénation. Et les discours des stagiaires vont clairement dans ce sens quand ils expliquent qu'au travail, ils ont subi des traitements injustes et inégalitaires. Si l'on vise l'émancipation des stagiaires, il est nécessaire de s'interroger sur les conditions de travail et d'emploi vers lesquelles le passage par l'ISP peut les orienter.

Traiter cette question nécessite de se mettre minimalement d'accord sur le sens du terme « émancipation » . Cela ouvre à d'immenses débats philosophiques, dont je ne peux pas rendre compte ici. Je voudrais seulement vous inviter à ne pas oublier d'ancrer ces réflexions et pratiques dans le monde où l'on vit. Reprenons les mots de Bruno Latour et Nicolas Schultz : « tout ce qui permet de superposer le monde où l'on vit et le monde dont on vit dans le même ensemble juridique, affectif, institutionnel et matériel sera dit progressiste ou mieux émancipateur ; tout ce qui affaiblit, ignore ou dénie ce lien de superposition sera dit réactionnaire » ¹⁰. Un peu plus d'un an après les inondations qui ont ravagé la Wallonie, alors que l'on sort du mois d'août le plus chaud jamais enregistré en Belgique et que les factures énergétiques de cet hiver s'annoncent impayables pour trois quarts des ménages wallons, comment le secteur de l'ISP peut-il contribuer à faire tomber le mythe du progrès infini dans un monde aux ressources finies ? Comment mettre fin cette alliance fictive entre croissance économique, emploi et démocratie ?

A minima, on peut refuser de s'engouffrer dans la voie sans issue des métiers en pénurie identifiés par le Forem. Ils ne contribueront jamais à l'émancipation s'ils ne prennent pas soin des personnes et de la planète. Dans les listes produites par le Forem, les métiers du crédit et de la vente sont mentionnés alors que plus de 31.000 wallon.ne.s étaient en procédure de règlement collectif de dette en 2020. Sur ces mêmes listes, les métiers de la construction et des voiries sont pointés en fermant les yeux sur les effets délétères de la bétonnisation, en Wallonie comme ailleurs. Par honnêteté, je dois indiquer qu'une étude prospective du Forem publiée il y a moins d'un an s'imposait de prendre en charge ces enjeux environnementaux : elle y consacrait 10 lignes sur 97 pages... Pour le Forem, les tendances environnementales ne font pas le poids face aux tendances économiques et technologiques. Et dans l'ISP ? Peut-on continuer à orienter les stagiaires vers les métiers réputés en pénurie parce qu'ils maximiseraient les chances de sortie de formation

⁶ Pavlina Tcherneva, *La garantie de l'emploi, l'arme sociale du Green New Deal*, ed. or. 2020 (Paris : La Découverte, 2021).

⁷ Julien Charles, « Pourquoi faut-il garantir un emploi ? », *Secouez-vous les idées*, n° 124 (2021).

⁸ Karl Marx, *Salaires, prix et profits*, trad. par Charles Longuet, ed. or. 1912 (Genève : Entremonde, 2010).

⁹ Isabelle Ferreras, *Gouverner le capitalisme ?* (Paris : Presses Universitaires de France, 2012).

¹⁰ Bruno Latour et Nikolaj Schultz, *Mémo sur la nouvelle classe écologique* (Paris : Les empêcheurs de penser en rond, 2022), 38.

vers l'emploi ? Peut-on fermer les yeux sur la contribution de ces activités au réchauffement climatique et l'érosion de la biodiversité ?

En tant que sociologue, je n'ai pas d'outils à vous proposer pour analyser concrètement les filières de formation les plus toxiques, à identifier les métiers dont nous avons besoin pour réparer les conséquences des crises et préparer l'avenir. En tant que sociologue, ce que je peux par contre identifier nettement, ce sont les problèmes démocratiques que pose l'identification de ces pénuries. Parce que ces pénuries sont principalement définies à partir des attentes des employeurs, jamais à partir des intérêts des travailleurs – avec ou sans emploi, jamais à partir des attentes des citoyens, jamais à partir des besoins des territoires. Souvenons-nous de l'épisode du kayak et plus généralement de ce qui était essentiel pour le Codeco pendant les confinements. Est-il sain de laisser aux ministres seuls le soin de réaliser ces arbitrages sur ce qui est essentiel et sur ce qui fait pénurie¹¹ ? Est-ce que l'autonomie associative qui nous caractérise, acteurs de l'Insertion socioprofessionnelle comme ceux de l'Education permanente, ne devrait pas être mise au service d'une définition plus démocratique de ce qui est essentiel et de ce dont on accepte de se passer, de ce qui est en pénurie et que l'on doit développer, de ce que l'on a en surplus et que l'on doit limiter ?

Il est temps de conclure. Peut-être que les personnes fragilisées socio-économiquement manquent de capacités pour exercer leur citoyenneté. Pour accomplir notre citoyenneté, nous avons besoin de ressources individuelles et collectives, c'est sûr. Nos associations d'éducation permanente et d'insertion socio-professionnelle sont sans doute bien placées pour renforcer la confiance en soi des personnes privées d'emploi et leurs compétences.

Mais nous devons aussi et surtout forger un contexte qui permette de faire effectivement usage de ces ressources. Or, les contextes professionnels dans lesquels sont plongées les personnes après leurs passages en CISP rendent impossible ou difficile la mise en œuvre des capacités citoyennes qu'ils ont pu développer. C'est donc en créant un contexte favorable à la citoyenneté au travail que l'on parviendra aussi à contribuer à l'émancipation. Ensemble, ne devrions-nous pas nous contribuer massivement à la production d'emplois dignes, durables et démocratiques, de ces emplois dont les stagiaires ont besoin, qu'ils sont en mesure d'assurer dès aujourd'hui et dont nous avons tous besoin. Si l'on veut garder le cap de l'émancipation des stagiaires, il faut donc rompre concrètement avec les définitions de l'emploi et du chômage portées par les entreprises capitalistes avec le soutien, volontaire ou non, des pouvoirs publics. Il existe d'autres moyens de définir les besoins et des pénuries que ceux imposés par le marché, avec le soutien volontaire ou non de certains acteurs publics. Notre autonomie associative peut être mise au service de l'autonomie individuelle des personnes privées d'emploi. C'est ce que l'histoire de l'ISP nous apprend. C'est ce que nous devons continuer à faire aujourd'hui ».

¹¹ Elise Dermine et Antoine Mayence, « Associer les interlocuteurs sociaux à l'identification des entreprises essentielles : un apport technique mais également un enjeu démocratique », *Carnet de crise du Centre de droit public de l'ULB*, 2020.

Céline REMY (Bruxelles Formation)***Des différents modèles de partenariats impulsés par les services publics de l'emploi et de leurs effets***

Céline REMY nous a présenté les conclusions clés de sa thèse de doctorat, objet d'une publication, où elle a pu comparer, en Wallonie, à Bruxelles et en Suisse, les effets de modalités différentes dans la conception des partenariats entre le service public de l'emploi et les opérateurs extérieurs. L'Office Cantonal de l'emploi (OCE) suisse se distingue par un modèle plus capacitant et autonomisant pour les opérateurs, basé notamment sur des appels à initiatives plutôt que sur des marchés publics, et permettant des adaptations assurées par des relations individualisées et souples.

« L'intervention prend appui sur des travaux de recherche menés à l'Université de Liège entre 2011 et 2014. Le cœur des résultats de la thèse de doctorat sont présentés ici pour permettre de comprendre le fonctionnement des partenariats publics-privés (PPP) dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle (ISP) au regard de la question de la confiance et de la capacitation.

Au niveau du contexte, les services publics de l'emploi (SPE) doivent depuis les années 2004-2010 utiliser le dispositif du marché public pour déléguer leur mission d'accompagnement des demandeurs d'emploi aux opérateurs privés marchands et non marchands. Par conséquent, de nouvelles modalités de collaboration apparaissent. Les SPE ne financent pas seulement des projets mis en place par les opérateurs, mais ils sélectionnent des dossiers de candidatures, régulent l'offre, encadrent les opérateurs dans la mise en place de leur projet, évaluent la prestation de l'opérateur, etc.

Des services partenariats (avec des chargés de relations partenariales) sont nés pour gérer ces marchés publics, tous ces opérateurs et leurs projets. Les SPE ont autorité en la matière, donc ils imposent leur modèle de partenariat et les règles à respecter pour devenir et rester un opérateur partenaire du SPE. Cette posture de régisseur crée une asymétrie relationnelle plus ou moins forte avec les opérateurs selon le modèle de partenariat prôné par le SPE.

L'ensemble de ces modalités amènent de nouvelles normes en matière de sélection de projets, d'encadrement et d'évaluation de ces projets initiés par les opérateurs. Ces normes peuvent subir une forme de standardisation en raison des processus à suivre stricto sensu. Sur ce marché de l'ISP, les opérateurs marchands ont eu la possibilité de répondre aux marchés publics. De la sorte, une certaine concurrence est apparue entre opérateurs non-marchands et opérateurs marchands, car l'un et l'autre n'ont pas les mêmes ressources ni les mêmes valeurs.

La recherche doctorale a regardé les effets de ces nouvelles pratiques partenariales sur la relation partenariale en termes de confiance. Plus spécifiquement, il s'agissait aussi de voir quels sont les effets de ces pratiques sur le processus d'autonomisation du partenariat et le processus de capacitation de ses membres.

Le processus d'autonomisation est lié à la confiance, c'est-à-dire au niveau de confiance au sein du partenariat. Il existe trois échelons sur l'échelle d'autonomisation : le niveau interpersonnel (confiance entre les individus), le niveau interorganisationnel (confiance entre les organisations), et le niveau systémique (confiance sans coprésence des individus, se fier aux normes et exigences reprises pour la prestation).

Le processus de capacitation s'évalue sur la base du déroulement des interactions avec l'autre partie prenante. Ici, il s'agit de voir si le partenariat est « capacitant » pour les opérateurs, c'est-à-dire de regarder s'il leur confère la capacité for « voice ». Le partenariat peut être plus ou moins capacitant, en fonction de s'il octroie des capacités d'expression, de délibération et de négociation.

Les modèles de partenariats créés par les SPE

Trois SPE ont été étudiés dans le cadre de la recherche doctorale : le Forem en Région wallonne, Actiris en Région bruxelloise et l'Office cantonal pour l'emploi (OCE) à Genève. La comparaison internationale entre la Belgique et la Suisse amène un regard différent sur les pratiques partenariales.

Le Forem recourt à l'appel à projets pour établir de nombreuses conventions de partenariat avec les opérateurs. Il organise un gros appel avec différentes mesures d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les décisions sont prises de manière trilatérale entre le siège central, la direction territoriale et l'opérateur. Au sein de chaque direction se trouve un service partenariats qui assure un encadrement des opérateurs de type individuel (un agent avec un opérateur en face à face) et standardisé (réunion à des moments clés du projet donc avant, pendant et après le projet, et ce, pour tous les opérateurs).

Actiris utilise aussi l'appel à projets, mais le service partenariats organise un appel à projets par mesure d'accompagnement. Il peut y avoir pour un appel 5 opérateurs par exemple, et pour un autre appel 25 opérateurs partenaires. Cela varie d'une mesure à l'autre. La prise de décision concernant le partenariat s'effectue ainsi de manière bilatérale entre le siège central et l'opérateur. Les chargés de relations partenariales encadrent les opérateurs d'un même appel à projets dans des réunions collectives, qui se déroulent une à plusieurs fois l'année. Les réunions s'organisent quand le SPE doit communiquer de l'information aux opérateurs. Elles ne servent pas au suivi des projets, comme c'est le cas au Forem et à l'OCE.

L'OCE utilise l'appel à initiatives pour créer des partenariats avec les opérateurs. Les projets sont coconstruits entre le SPE et l'opérateur. L'OCE gère le partenariat de manière bilatérale, comme Actiris. Le service partenariats, en charge des mesures de marché du travail et des conventions de partenariats avec les opérateurs privés, se situe au sein du siège central de l'OCE. L'Office ne contient aucune antenne ni direction régionale ; la prise de décision concernant le partenariat s'effectue en bilatéralité, c'est-à-dire entre les agents du service partenariats et les opérateurs privés. L'accompagnement des projets de formation par les agents ne se réalise pas de manière collective, mais individuelle, comme au Forem. Le modèle de gestion du partenariat à l'OCE constitue un mélange des modèles d'Actiris et du Forem, car il est bilatéral et individualisé. Il est important de notifier que l'encadrement des opérateurs n'est pas standardisé, mais sur mesure (quand l'opérateur en a besoin) avec les possibilités de s'exprimer, délibérer et négocier. Ils pourront tout négocier du projet, financement compris.

Les modèles de partenariats créés par les SPE

	Forem	Actiris	OCE
Technique création partenariat	Appel à projets	Appel à projets	Appel à initiatives
Technique gestion partenariat	Décision trilatérale	Décision bilatérale	Décision bilatérale
	Suivi individuel standardisé	Suivi collectif	Suivi individuel 'sur mesure'

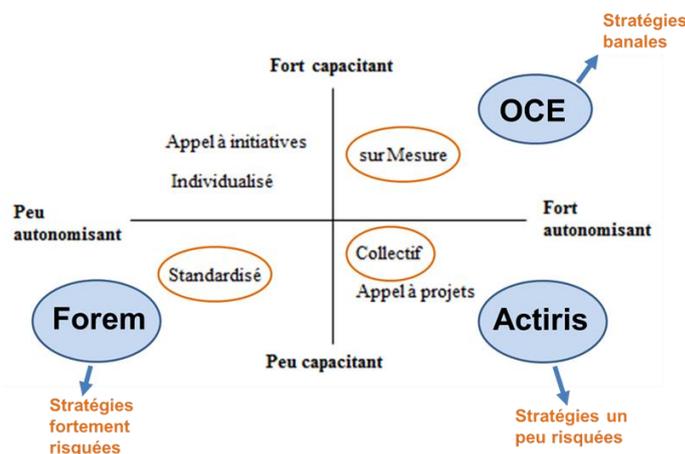
Les effets des modèles de partenariats sur l'autonomisation et la capacitation

On peut se poser la question de savoir quels sont les effets des modèles de partenariats créés par les SPE sur le processus d'autonomisation de la relation partenariale et le processus de capacitation des opérateurs privés. En disposant les modalités de partenariat sur la matrice autonomisation/capacitation, on peut voir que certaines modalités ont plus de poids que les autres.

De la sorte, la dimension « sur mesure » de la gestion des partenariats permet à l'OCE d'avoir des partenariats fort capacitant car les opérateurs ont la possibilité de s'exprimer, délibérer et négocier dans la gestion de leur projet avec le SPE. Le partenariat est également fort autonomisant ou autonomisé, car le « sur mesure » fait qu'une fois les réunions terminées entre le SPE et l'opérateur, le partenariat n'a plus besoin des membres en coprésence pour fonctionner. Ils se rencontreront ultérieurement quand l'opérateur en aura besoin. Dans ce contexte partenarial, quand les opérateurs rencontrent une difficulté, ils mettent en place des stratégies banales (se plaindre par exemple), car ils savent qu'ils peuvent provoquer une réunion pour résoudre le problème. Ils auront la possibilité de trouver avec le SPE une solution ensemble par la discussion et la négociation.

En Belgique, cela fonctionne différemment. Pour Actiris, la dimension « collective » influence fortement la dynamique partenariale. Le partenariat est peu capacitant, car les opérateurs peuvent uniquement s'exprimer en réunion de groupe. Ils ne peuvent pas commencer à négocier et à délibérer avec les agents du SPE. Le partenariat est fort autonomisant, car la dimension interpersonnelle est absente du modèle vu qu'il n'y a pas de rencontres individuelles pour le suivi des projets. De la sorte, le partenariat se situe sur l'échelle de l'autonomisation souvent au niveau systémique, car les projets se déroulent sans suivi régulier de la part du SPE. Quand les opérateurs rencontrent des difficultés, ils mettent en place des stratégies un peu risquées pour le partenariat, dans le sens où ils vont, par exemple, faire de la rétention d'informations par rapport aux demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent, ou exprimer leur colère en réunion.

En ce que concerne le Forem, c'est la dimension « standardisée » qui prend le dessus sur les autres modalités du partenariat. Elle rend le partenariat peu capacitant, car les opérateurs peuvent uniquement s'exprimer en réunion. Parfois, certains aspects très précis du projet peuvent être négociés et délibérés avec l'agent du SPE, mais pas les financements comme à l'OCE. Le partenariat est également peu autonomisant, car la dimension interpersonnelle est très présente dans ce modèle. Quand les opérateurs rencontrent des difficultés, ils mettent en place des stratégies qui peuvent être fortement risquées pour le partenariat. Certains opérateurs vont faire du surbooking de dossiers (introduire plusieurs projets en réponse à l'appel à projets) pour s'assurer d'être repris comme partenaire. D'autres vont faire du surbooking de candidats dans leur projet (accepter plus de candidats que la norme fixée par le SPE) pour garantir l'atteinte des objectifs en termes de résultats et recevoir, par conséquent, l'ensemble des financements. Ces stratégies se font parfois au détriment du parcours du demandeur d'emploi, car certains candidats ne sont pas à la bonne place.



En conclusion, le caractère « sur mesure » de l'encadrement des opérateurs influence positivement le processus d'autonomisation du partenariat. En revanche, la standardisation de l'encadrement des opérateurs maintient le partenariat à un degré faible d'autonomisation, c'est-à-dire au niveau interpersonnel de la confiance. Par conséquent, les modèles de partenariat ne sont pas neutres. Ils ont un effet sur les deux processus d'autonomisation et de capacitation, mais aussi sur la confiance entre les partenaires. Les modèles « sur mesure » sont plus dynamiques, fluides, démocratiques alors que les modèles plus « standardisé » ou « collectif » sont plus fermés, rigides et moins démocratiques.

Ce sont dans les modèles « moins démocratiques » que les jeux d'acteurs sont les plus présents. Les opérateurs mettent en place des stratégies pour entrer dans le cadre imposé par le SPE, pour répondre aux exigences et aux normes (avoir le nombre de sorties positives attendu par exemple) donc pour se conformer « en silence », et ce, même si la qualité n'est pas toujours au rendez-vous. Ces jeux/stratégies ont aussi le pouvoir de faire bouger le cadre imposé par le SPE, surtout quand ils font sens au niveau de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Par exemple, suite au surbooking de candidats dans les sessions de formation, le Forem a décidé d'autoriser une fourchette au niveau du nombre de candidats (entre 10 et 12 par exemple) et ne pas imposer un nombre précis ».

Le livre « Des partenariats publics-privés pour l'insertion des demandeurs d'emploi : une question de confiance » ainsi que différents articles publiés sur le sujet sont accessibles en ligne sur ORBI : <https://orbi.uliege.be/profile?uid=p019718>

Margherita BUSSI (UCL)

De l'« approche par les capacités » d'Amartya SEN

Margherita BUSSI a fait écho à l'« approche par les capacités » d'Amartya SEN, appropriée pour concevoir et apprécier l'action du secteur de l'ISP, parce que centrée sur l'émancipation de ses publics. En s'appuyant sur les concepts de « développement », de « justice » et de « liberté », Sen soutient la thèse selon laquelle il n'y a de développement que par et pour la liberté. La tyrannie, l'absence d'opportunités économiques, l'inexistence de services publics, l'intolérance, sont autant d'entraves à la liberté. Il s'agit de donner toute son attention à la « capacité » concrète des stagiaires en veillant à promouvoir une égalité des possibilités effectives d'accomplir des actes citoyens.

*« Bonjour et merci de me donner la possibilité de vous présenter deux clés de lectures **pour identifier, comprendre et agir sur des dynamiques en tension**. Je voulais également souligner que ces propositions de lecture, issues de la littérature académique, ne sont que deux parmi d'autres et surtout perfectibles et adaptables. La 1^{ère} porte sur une dynamique en tension déjà identifiée par Julien Charles. Elle se situe au niveau des **objectifs finaux visés par l'ISP et particulièrement celui d'émancipation des stagiaire dans un contexte où les objectifs d'une part réalisables ou/et demandés par le contexte institutionnel et socio-économique, d'autre part reconnus par l'environnement dans lequel les ISP opèrent, peuvent diverger de ceux souhaités** : comment identifier et développer une action ISP capacitante et émancipatoire ? La deuxième dynamique en tension pour laquelle je vous propose une clé de lecture est l'interaction entre changement institutionnel (réforme, réglementation) et la réalité du terrain : comment comprendre le changement institutionnel et comment se positionner par rapport à cela ? Est-il légitime aux yeux de terrain et de quelle légitimité parle-t-on ?*

Une façon intéressante d'approcher le stagiaire afin de mener une action ISP capacitante et émancipatoire est donnée par l'approche par les capacités développée par A. Sen début des années 1990. L'AC est un cadre **d'évaluation normatif de l'action publique et qui a été également appliquée à la formation et au secteur de l'insertion socio-professionnelle**. Ce cadre aide à comprendre dans quelle mesure l'ISP dans ce cas-ci rend l'individu libre de choisir et réaliser la vie à laquelle il accorde de la valeur, donc élargir les alternatives de valeur possibles parmi lesquels l'individu peut librement choisir. C'est clairement une définition exigeante de la liberté qui se base sur 1) l'importance de l'accès pour tous à des opportunités de valeur ; 2) la liberté de choix et d'agir en tant qu'acteur de sa propre vie via ses choix réfléchis ; 3) l'importance de la participation démocratique à la définition de ce qui est une vie à laquelle on peut accorder de la valeur.

Cet objectif exigeant de liberté nous amène à adopter une conception triptyque de l'individu en tant que destinataire de l'action publique – ici d'une ISP – qui reconnaît qu'il est :

- **Bénéficiaire** de ressources matérielles (allocations) et immatérielles (droits) afin de combler des vulnérabilités passagères ou pérennes et améliorer le bien-être dans toutes ces dimensions
- **Acteur** capable d'agir en tant qu'individu dans le cadre de son parcours de vie/professionnel mais aussi en relation à la communauté dans laquelle il évolue
- **Juge, c'est-à-dire acteur** avec des aspirations, des désirs, des préoccupations qu'il peut partager, défendre dans l'espace public (au sein de la formation et en dehors) sans craindre de ne pas être écouté ou d'être rejeté par l'institution. Deux capacités sont liées à cette dimension : celle la capacité d'aspiration (imagination de l'avenir individuel et collectif) mais aussi capacité « for voice » (capacité politique d'expression)

Cette vision est intéressante parce qu'elle invite à imaginer la formation déjà comme un espace où ces capacités d'aspiration et d'expression doivent pouvoir s'exercer avant de pouvoir le faire dans l'espace public. Il importe donc d'aller au-delà de la vision de l'ISP comme pourvoyeur d'insertion professionnelle et sociale, pour également s'intéresser à une vision 'politique' ou 'citoyenne'.

La deuxième clé de lecture a notamment été appliquée au champ du changement institutionnel dans l'enseignement obligatoire. Elle peut être utilisée par les acteurs de terrain afin de comprendre si, à leurs yeux, le changement institutionnel est légitime et de quelle légitimité il s'agit : morale, cognitive et pragmatique.

- Est-ce que le changement est moralement légitime ? D'abord l'institutionnalisation de nouvelles idées **suppose** qu'elles acquièrent une légitimité morale ou en d'autres termes qu'elles correspondent aux principes moraux existants (une légitimité morale). Il importe donc d'activer les demandeurs ou chercheurs d'emploi.
- Est-ce qu'il est cognitivement légitime ? S'appuie-t-il sur des savoirs et des acteurs scientifiques compris et partagés ? Attention, trop souvent on se réfère aux savoirs d'experts trop « lointains » comme l'OCDE, McKinsey, des académiques impliqués dans des processus et études de faisabilité par exemple.
- Et surtout, est-ce que les arrangements institutionnels promus démontrent leur supériorité fonctionnelle, ou légitimité pragmatique ? Est-ce que ça marche mieux sur le terrain ?

L'alignement des trois légitimités favorise un changement institutionnel qui s'opère plus facilement. Il s'agit par exemple de mieux distinguer les convergences et les divergences selon la dimension de la légitimité, cibler la dimension de la légitimité qui ne marche pas, se positionner clairement et proposer des solutions précises » .

Christine RUYTERS (IWEPS)*De l'intérêt d'un indice novateur de progrès sociétal impulsé par la Région wallonne*

Christine RUYTERS (IWEPS) s'est intéressée aux critères, standards et indicateurs qui fondent la qualité de vie et la cohésion sociale. La Wallonie a mis en place un « indice de progrès sociétal » qui contribue à définir et évaluer des politiques publiques, notamment locales, comme les Plans de Cohésion sociale. On peut voir ce type d'outil statistique comme une alternative au PIB. En l'occurrence, un de ses intérêts est de se fonder sur des critères qualitatifs qui ont été définis par une multitude de parties prenantes sur le terrain. Sa portée (qui cadre avec nos propres finalités) et son mode d'élaboration (au départ d'une consultation de citoyens et d'associations) peuvent à coup sûr constituer une approche inspirante à l'échelle de nos centres ou du secteur.

« Sous la législature 2009-2014, le Gouvernement wallon a inscrit dans sa Déclaration de Politique Régionale et dans son plan d'actions prioritaires, le Plan Marshall 2.Vert, une action spécifique relative au développement d'indicateurs complémentaires au PIB. Cette action a fait l'objet d'une décision prise le 8 novembre 2012, par laquelle le Gouvernement wallon adoptait « un set de cinq indicateurs phares, afin de guider et d'évaluer l'action du Gouvernement en complément du PIB » et chargeait l'IWEPS de les calculer. L'idée est de multiplier les boussoles pour qu'à côté du PIB, ciblé sur la mesure de l'évolution de la production économique et, par extension, de la richesse économique, on dispose d'indicateurs complémentaires permettant de suivre les progrès sociaux et environnementaux accomplis dans les territoires de vie. Parmi ceux-ci figurent un indicateur synthétique de situation sociale, deux indicateurs synthétiques sur l'état de l'environnement et l'empreinte écologique, un indicateur de capital économique et un indicateur synthétique des conditions de bien-être, première étape vers une mesure du bien-être en Wallonie.

Pour appréhender le « bien-être de tous », l'IWEPS s'appuie sur le cadre de référence proposé par le Conseil de l'Europe dans sa Stratégie de cohésion sociale. Le bien-être de tous y est appréhendé comme « le produit d'interrelations complexe entre biens matériels et biens immatériels, entre biens privés et biens publics, entre vie / espaces privés et vie / espaces collectifs, entre équilibres personnels et équilibres sociaux ». Ainsi, le concept de « bien-être » est opérationnalisé à travers ses multiples composantes interreliées, identifiées au travers d'une approche endogène, qui repose sur la prise en considération de ce qui compte pour les citoyens ou qui a de la valeur pour eux en termes de bien-être.

Cette approche politique et opérationnelle du bien-être préconise une démarche concertée avec les populations dans leurs lieux de vie pour identifier les composantes du bien-être. En pratique, la méthodologie appliquée en Wallonie s'inspire de la démarche SPIRAL (Societal Progress Indicators for the Responsibility of All) du Conseil de l'Europe. Elle a été déployée dans le cadre d'une expérience pilote menée auprès d'une quinzaine de villes et communes représentatives de la diversité territoriale wallonne. 1.200 citoyens issus de groupes sociaux variés (150) ont participé à un exercice de réflexion ouvert sur ce qui compte et fait sens pour eux sur des questions relatives au bien-être, au mal-être et aux actions possibles en vue d'améliorer le bien-être de tous. Ensemble, ils ont contribué à l'élaboration d'un corpus de 16.000 expressions individuelles de bien/mal-être¹², organisées au sein d'une « nomenclature » à quatre niveaux¹³, qui permet de dégager le sens de l'expression collective produite à partir des expressions individuelles.

¹² A titre d'exemples : « être bien dans mon corps et dans ma tête », « avoir un emploi valorisant », « rêver », « bien manger », « être avec sa famille »,

¹³ Les quatre niveaux hiérarchiques sont : 457 unités de sens regroupés en 190 sous-dimensions, rassemblées en 50 dimensions puis en 8 familles.

Cette démarche est adaptable à différents contextes (entreprises, écoles, secteurs d'activités, ...). Sa richesse repose sur la diversité des points de vue et des acteurs qui participent à la démarche. Ainsi, si elle était menée dans le secteur de l'ISP, elle devrait idéalement impliquer les stagiaires, formateurs, coordinateurs, directeurs mais aussi les représentants des autorités et des pouvoirs subsidiants.

Mesurer le bien-être revient à mesurer les multiples facettes qui le composent. Certaines relèvent des conditions matérielles de vie, d'autres tiennent des caractéristiques individuelles, d'autres encore dépendent des caractéristiques des territoires de vie.

La démarche appliquée pour mettre en œuvre la mesure implique un processus en plusieurs étapes. La première étape repose sur une mobilisation de statistiques issues de données principalement administratives, disponibles à l'échelle communale et accessibles à l'échelle de toutes les communes wallonnes. A partir de ces informations, un premier ensemble d'indicateurs de base est construit et chapeauté par un indicateur synthétique, appelé « indice des conditions de bien-être » (ICBE). Cet indice mesure les conditions matérielles et la qualité de vie dans les 262 communes, lieux de vie des individus. Il permet d'appréhender l'hétérogénéité territoriale des conditions de vie et son impact sur le bien-être régional. Les résultats cartographiés montrent que le bien-être peut varier considérablement entre communes et entre groupes de communes. Les étapes ultérieures nécessitent d'étendre la mesure aux caractéristiques des individus et des territoires de vie identifiées par les citoyens comme constitutives du bien-être et pour lesquelles les données utiles ne sont actuellement pas disponibles et/ou accessibles. Cette extension requiert une collecte de données auprès des citoyens dans toutes les communes.

L'indice des conditions de bien-être (ICBE) constitue un outil d'aide aux diagnostics territoriaux, au pilotage des politiques publiques et à la mise en œuvre de stratégies ou plans d'action à l'échelle des communes et de la région visant à améliorer le bien-être des populations. Il est notamment utilisé en appui méthodologique au pilotage des plans locaux de cohésion sociale ainsi qu'à l'analyse de l'impact des plans de cohésion sociale sur le niveau de bien-être de la population locale.

Le développement de l'indice de bien-être (IBE) nécessite des méthodes innovantes d'enquête participative auprès des citoyens dans toutes les communes de Wallonie. Il fournit aussi l'occasion d'une réflexion collective et d'un débat sur la pertinence et la légitimité des concepts de bien-être et de progrès, et leur adéquation aux initiatives locales concrètes.

Les indicateurs complémentaires au PIB doivent aider à construire une vision de la Wallonie en termes de bien-être de tous, aujourd'hui et demain, et à suivre le chemin à parcourir pour y arriver ».

Les échanges

Les échanges qui ont suivi ont été l'occasion pour les affiliés et invités de CAIPS de réfléchir activement à partir des apports critiques des chercheurs. On relèvera les propos suivants :

- On est soit chercheur d'emploi avec la responsabilité de le trouver, soit demandeur d'emploi où c'est à la société de procurer l'emploi. A chacun de se positionner clairement...
- Il existe des politiques publiques nocives pour l'environnement, comme par exemple les avantages fiscaux donnés aux voitures de société (Margherita BASSO) ou le soutien public au développement d'entreprises sans considération pour leurs impacts environnementaux ou sociétaux comme Ali Baba à Bierset (Christine RUYTERS). Julien CHARLES quant à lui cite les incitants à l'endettement.

- **Quelles prises les opérateurs ont-ils pour faire évaluer les partenariats et modalités d'accord avec les services publics de l'emploi ?**

Selon Céline REMY, il y a des possibilités d'évolution. Les opérateurs peuvent faire bouger les lignes par des jeux d'acteurs. Par exemple, ils peuvent tenter de montrer aux pouvoirs publics qu'il y a d'autres collaborations possibles qui correspondent mieux aux réalités de terrain. Il s'agit de modifier le cadre du partenariat pour aller vers des partenariats plus souples et plus dynamiques. Pour Margherita BUSSI, il est nécessaire de se poser la question des espaces dans lesquels les négociations sont possibles. Julien CHARLES met en avant l'existence d'opportunités comme les expérience-pilotes « Territoires zéro chômeur de longue durée » qui nécessiteront de tester d'autres formes de partenariats. Christine RUYTERS rappelle que dans les plans de cohésion sociale, le dispositif réglementaire prévoit le travail en partenariat comme condition sine qua non.

- **Comment concilier une approche pédagogique centrée sur l'individualisation et les contraintes organisationnelles avec lesquelles il faut travailler ?**

Margherita BUSSI n'a pas de réponse claire, mais tient à mettre en garde par rapport à une approche centrée exclusivement sur l'individualisation des parcours. Une telle approche contribue à une responsabilisation excessive des individus dans un contexte de pouvoir et de rapport de force défavorable aux stagiaires. Pour Julien CHARLES, il faut se demander si la contrainte est juste et pertinente. Si on vise l'émancipation et la démocratisation, il faut donner aux individus les moyens d'être à la hauteur des attentes.

- **Comment faire pour avoir des contraintes justes et comment donner les moyens aux gens de s'y conformer ?**

Pour Céline REMY, il importe de faciliter le quotidien des opérateurs marqués par les lourdeurs administratives. Elles doivent être allégées au risque de provoquer des conséquences négatives comme la baisse de temps disponibles pour les stagiaires. Christine RUYTERS appelle à revenir à la recherche du sens. Est-ce que l'action visée a du sens ? Si elle ne participe pas au bien-être collectif, il faut s'interroger sur sa pertinence.

- **Comment en arriver à une définition commune du bien-être ? Comment les pouvoirs publics s'en servent ?**

Une définition commune est la résultante, pas le point de départ. En termes d'usages, une fois les différentes dimensions à appréhender identifiées, on se demande comment *quantifier* les *conditions* du bien-être. Cela représente une difficulté puisqu'il faut mesurer de l'immatériel (sentiment de bien-être, capacité à être entendu). Ce challenge demande un gros travail d'enquête, en garantissant les capacités des citoyens à participer pleinement. Pour les communes participantes, l'indice de bien-être des habitants participe au calcul du subventionnement dans les Plans de cohésion sociale, il n'est donc pas anodin...



Les mots de la fin :

Julien CHARLES est trop souvent confronté à des gens qui donnent de grandes leçons sur l'émancipation ; c'est la juste mesure des actions qui importe avant tout.

Christine RUYTERS incite à ne jamais perdre de vue la quête du sens – voire de la désobéissance. Dans les années 90, sa participation au travail collectif mené par le service de lutte contre la pauvreté fédéral a changé sa vie et son rapport à son travail. Il faut toujours y croire et aller de l'avant.

Céline REMY invite à faire une évaluation par les pouvoirs publics du modèle actuel. Les opérateurs privés peuvent faire bouger les choses, il faut être créatif.

Margherita BUSSI imagine une autre approche, quelque chose de différent. Elle insiste sur la nécessité de promouvoir la concertation où co-construire démocratiquement une vision commune.

Présentation d'outils réalisés par la fédération

Après la pause, des outils ont été présentés par quatre membres de l'équipe de la fédération. Ils ont quelques caractéristiques communes. Leur réalisation fait suite à une obligation légale ou à une évolution sociopolitique qui s'est imposée et à laquelle la fédération a souhaité apporter réponse. Chaque outil correspond à une réponse réflexive, adaptée à nos missions, à nos philosophies ; chacun d'entre eux ont été conçus par ou avec des affiliés. Nous visons à présent leur mutualisation. Il s'agit juste de ressources à disposition, on est libre de s'en emparer ou pas, elles sont adaptables et évolutives. C'est pour la fédération un moyen de soutenir les affiliés dans certaines de leurs démarches, et de contribuer à la conception d'outils alternatifs, susceptibles de « faire école ».

Questionnaire « stagiaires » sur l'impact social

David BREDART a présenté un modèle de questionnaire qui vise à évaluer les effets des formations et de l'accompagnement sur les stagiaires en CISP. Celui-ci a été adapté et simplifié de l'étude Bien-Être et Insertion et éprouvé dans le cadre des Évaluations d'Impact Social. Depuis début 2021, CAIPS accompagne en effet 16 structures dans le cadre de bourses du SPW (Direction de l'Economie sociale) pour évaluer et valoriser leur impact social. Dans ce cadre, plusieurs CISP affiliés ont travaillé à évaluer l'effet de leurs actions sur l'autonomie et l'émancipation des stagiaires.

En a donc résulté un questionnaire dont la base est transversale et mutualisée. Le questionnaire couvre différentes dimensions telle que la mobilité, le numérique, la mise en projet professionnel et personnel, la vie socioculturelle, la qualité de vie ou, encore, l'accès aux services publics. L'administration du questionnaire aux stagiaires s'organise en deux passations : à l'entrée et à la sortie de formation ; de manière à évaluer les changements dans les comportements, les habitudes, les sentiments de confiance et de bien-être des répondants.

L'objectif est ainsi d'apprécier le plus fidèlement et méthodiquement possible le développement du pouvoir d'agir, la socialité ou le développement de la citoyenneté de nos publics. Nous recentrons dès lors l'objet de l'évaluation sur ce qui est au cœur de nos missions et des besoins sociétaux auxquels nous œuvrons à répondre, dans un contexte où les justifications d'utilisation des subsides portent davantage sur des données telles que le nombre de stagiaires entrés en formations.

Le questionnaire est mis à disposition des affiliés sur demande faite à la fédération et s'accompagne d'une fiche pratique (de type tutoriel) pour faciliter sa prise en main. Par ailleurs, si le questionnaire se veut un outil mutualisé et transversal, il est aussi possible d'y ajouter, préciser, modifier des dimensions ou questions ou items de manière à s'ajuster à la réalité spécifique de chaque centre, de chaque contexte d'utilisation. Nous vous invitons dès lors à prendre contact avec nous pour convenir de la manière de travailler ensemble également concernant l'analyse des données récoltées et l'interprétation des résultats.

Le « Vadémécum du numérique dans l'accompagnement »

Pauline LIBERT a présenté le tout nouveau « Vadémécum du numérique dans l'accompagnement ». Utilisés à bon escient, les outils numériques peuvent se révéler être une ressource supplémentaire qu'on exploite plus ou moins ou pas du tout en fonction des réalités et des besoins. La brochure proposée reprend les pratiques que nous avons identifiées grâce à nos échanges, rencontres, groupes de travail.

Nous y avons dégagé 4 étapes clés pour un usage du numérique qui se veut inclusif, individualisé, contextualisé et critique :

- **L'étape 1** porte sur le diagnostic. La phase de diagnostic permet aux formateurs d'évaluer le degré d'autonomie du stagiaire et d'objectiver ses compétences numériques. Les centres, par leur expérience, et l'adaptation d'outils existants, utilisent généralement leur propre test de positionnement.
- **L'étape 2** porte sur la mise en route. L'utilisation du numérique dans la formation nécessite une séance de prise en main des outils proposés aux stagiaires. Cette séance veille à ce que le stagiaire soit équipé en termes d'équipement informatique mais également qu'il ait accès aux logiciels. C'est là également qu'un cadre d'utilisation pour les outils est établi.
- **L'étape 3** porte sur les activités de formation intégrant le numérique. Dès lors qu'un stagiaire est entré en formation. Il va s'agir pour le formateur d'identifier dans quelle mesure chaque stagiaire maîtrise les outils mis à disposition. Les stagiaires rencontrant des difficultés bénéficieront d'un accompagnement sur mesure. Une assistance technique sera organisée mais également un accompagnement psychosocial, en lien avec la démultiplication des démarches que les stagiaires doivent réaliser en ligne. On distingue également dans cette étape différentes modalités pédagogiques ou d'accompagnement. Du fait que les pratiques combinent des activités proposées aux stagiaires en présence, en temps réel à distance, en mode synchrone ou asynchrone. Vous trouverez également sous l'étape 3, une série d'outils numériques utilisés dans les centres que nous avons rencontrés.
- **L'étape 4** porte sur la fin de la formation. C'est le moment d'évaluer les compétences numériques acquises par le stagiaire au long de sa formation et pour le centre d'évaluer son accompagnement et ses pratiques.

Le dernier chapitre reprend les pratiques identifiées dans le cadre du projet et partagées par les CISP. Celles-ci sont organisées et triées selon les 21 compétences du référentiel de DigComp2.1 et regroupées en 5 domaines. Ce travail se base sur 2 documents de vulgarisation et d'adaptation du référentiel créés dans le cadre du projet européen Start Digital.



« PorTTIC », la plateforme d'échanges autour du RGPD

Vanessa BENVISSUTO a présenté « PorTTIC », la plateforme d'échanges autour du RGPD, soit la protection des données à caractère personnel (RGPD).

PorTTIC s'adresse premièrement aux travailleurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle délégués à la protection des données personnelles au sein de leur organisme. Elle vise essentiellement à former les personnes concernées et consolider leurs pratiques. Elle informe sur l'actualité, mais surtout propose des outils-type, souples et modulables, et ainsi s'efforce de mieux guider le lecteur dans la mise en conformité de son organisme au RGPD.

Concrètement, il accompagne par exemple à la réalisation du plan d'actions en 8 étapes, structurées autour des principes fondamentaux du RGPD, grâce à des contenus formatifs et des outils dédiés : sensibiliser, le délégué, communiquer, notifier, inventorier, gérer, organiser, protéger. Les 8 étapes du plan d'actions sont présentées dans un ordre qui nous semble pertinent, mais elles peuvent être suivies également de façon aléatoire. Chacune des étapes est composée de contenus formatifs afin de parfaire ses connaissances, de ressources et outils pour permettre de consolider ses pratiques. Les modèles d'outils proposés ont été conçus de façon souple afin de permettre de les adapter à la guise de chacun.

Une FAQ apporte des réponses aux questions fréquemment posées. Il est possible aussi de s'enregistrer pour faire partie d'une communauté d'apprenants, et ainsi collaborer et échanger « trucs et astuces ».

Questionnaire de diagnostic de la mobilité des stagiaires

Céline LAMBEAU a présenté un outil de diagnostic de la mobilité des stagiaires.

CAIPS a travaillé au sein du partenariat Mob'In Europe au développement d'outils de « Diagnostic mobilité » adaptés à l'ISP. Construit progressivement, tant avec nos partenaires qu'avec nos affiliés, sur base des pratiques et outils existants (en tentant à la fois d'en garder les atouts et d'en dépasser les limites), notre questionnaire « Profil Mobilité » s'adresse virtuellement à toutes les personnes qui ont besoin de faire le point sur leur mobilité, afin d'objectiver les ressources dont elles disposent déjà pour se déplacer et les problèmes qu'ils rencontrent (qui peuvent être de nature variée : financiers, matériels, psychologiques, besoin de formation etc.). Nous l'avons conçu dans l'esprit des « quizz » de personnalité dont nous sommes tous familiers : des questions simples (français facile !), des réponses simples (oui/non/je ne sais pas) et un petit côté ludique pour la version papier où l'utilisateur est invité à entourer des symboles, puis à les compter pour identifier ressources et difficultés, avant de découvrir une liste des services susceptibles de l'aider pour chaque famille de problèmes identifiée. Précision importante : pour que cet outil soit employable partout et longtemps, cette liste de services reste générique (il renseigne comme lieux de formations « les CISP » plutôt que « la FUNOC », « SIMA » ou « Carrefour » qui organisent des formations permis B). Charge aux référents /conseillers / accompagnateurs de communiquer une liste des services actifs sur leur territoire... ou aux formateurs de chercher ces services et d'en faire la liste avec des stagiaires lors d'une activité de formation mobilité, pourquoi pas ?

L'outil n'offre pas une solution de mobilité sur un plateau ! Il est conçu comme un outil d'analyse, à employer dans un dialogue entre un stagiaire et un accompagnateur (réfèrent Forem, conseiller en orientation, accompagnateur psychosocial...) afin de rechercher et trouver tout près de chez soi des réponses aux problèmes identifiés. Une version en ligne est actuellement en développement : à la place de la liste des symboles, il fournira des « scores » dans un tableau ou dans un diagramme en toile d'araignée.

Comment l'employer ? Il existe maintes façons d'employer ce questionnaire « Profil Mobilité » :

- Le proposer systématiquement lors du bilan d'entrée ;
- L'employer seulement avec les stagiaires qui semblent avoir un problème de mobilité ;
- L'utiliser avant une inscription en formation « permis B théorique » ;
- S'en servir en FLE pour travailler le vocabulaire de la mobilité ;
- Le mobiliser comme base d'un débat entre stagiaires sur la question de la mobilité ;
- L'exploiter dans le cadre d'une activité d'émancipation / citoyenneté pour lister avec les stagiaires les solutions de transport locales et régionales.

Comment accéder à ces outils et ressources ?

Ces ressources sont disponibles et accessibles :

- Impact social : le questionnaire « stagiaires » sur l'impact social des formations est accessible après contact avec CAIPS via info@caips.be.
- Numérique : le Vadémécum du numérique dans l'accompagnement est téléchargeable à <https://www.caips.be/accompagner-a-l-ere-du-numerique>.
- RGPD : la plateforme d'échange autour du RGPD est accessible à <https://www.porttic.be>.
- Mobilité : l'outil de diagnostic de la mobilité des stagiaires est téléchargeable à <https://mobineurope.eu/wp-content/uploads/2021/07/Profil-Mobilite-pour-impression.pdf>.

Conclusions de la fédération

François XHAARD, coordinateur de la fédération, a livré les conclusions des travaux :

« La « professionnalisation » pose question dans notre secteur. Nous sommes en tension face au risque de standardisation qu'elle peut générer. Mais la professionnalisation, c'est aussi un ensemble de compétences et d'identités reconnues comme légitimes par l'environnement. Elle se négocie et représente une opportunité d'affermir notre professionnalisme.

L'année dernière, nous rappelions à quel point l'accompagnement est ancré dans l'ADN du secteur. Dans un contexte sociopolitique qui tend à la normalisation, réaffirmons une nouvelle fois le caractère essentiel, le caractère central de la mission d'émancipation sociale qui est la nôtre. Notre secteur vise la mise à l'emploi, mais également le développement personnel, l'intégration sociale et individuelle des personnes. Nous abordons les personnes dans leur globalité, et les envisageons en tant qu'actrices de leur parcours, de leur vie, du collectif, du vivre ensemble. Nous voulons tout sauf façonner des individus « adéquats », normés. Nous travaillons avec elles à développer leur potentiel afin de prendre une place active dans la société, en tant que travailleuses mais également en tant que citoyennes.

Et ne l'oublions pas, car c'est important, pour que les individus puissent évoluer, se mouvoir socialement, exercer leur capacité critique, le contexte doit aussi se transformer. Raison pour laquelle nous partageons une ambition de transformation sociétale face aux inégalités sociales.

Mais comment former sans conformer... et sans se conformer ? Comment concilier émancipation et normalisation ? Le secteur doit demeurer en capacité de proposer « autre chose » au stagiaire, à commencer par de l'écoute, du non-jugement... le respect de son rythme et de ses choix. Nous disons oui à la reconnaissance des compétences et des identités du secteur, mais pas au prix d'une uniformisation aveugle des pratiques. Oui à une reconnaissance des acquis et à la fluidité des parcours des stagiaires, mais il ne peut s'agir d'acter l'atteinte d'un point donné et qui serait similaire pour tous.

Normalisation et émancipation sont les deux facettes d'une même pièce. Ce sont-là deux pôles en tension permanente dans le secteur depuis son origine, le curseur oscillant d'un côté, puis de l'autre. C'est un travail d'équilibriste que nous menons, tant au niveau sectoriel qu'au sein de chaque organisme ou encore de chaque intervenant en fonction des besoins du stagiaire.

Pour la fédération, toute démarche de formalisation exige de garantir un maximum de souplesse et de liberté pour mieux travailler à ce nécessaire et fragile équilibre qui fonde sa professionnalité. C'est vrai en matière d'évaluation, de démarche qualité, de développement de partenariats, de validation de compétences ou encore de l'implémentation de procédures ou référentiels... Nous insistons notamment sur le fait que :

- *La liberté pédagogique et la personnalisation de l'accompagnement sont primordiales, de même que le relationnel et les échanges en présentiel.*
- *La confiance des publics, des pouvoirs subsidiaires et des institutions partenaires envers les opérateurs de terrain est cruciale.*
- *La concertation avec les acteurs de terrain est impérative : ce sont eux, vous, les « vrais experts »*
- *L'engagement librement consenti de l'organisme, suivant ses réalités propres, est fondamental : aucune contrainte supplémentaire ne peut s'imposer à lui (de facto ou réglementairement) du fait de nouvelles normes résultant de son implication dans le processus.*

Ce type de démarche gagnera encore selon nous à suivre certains principes tels que :

- *Le respect de l'anonymat des personnes impliquées (formateurs, stagiaires...) et la protection de leurs données à caractère personnel.*
- *Le principe de non-comparaison directe entre opérateurs (pas de benchmarking, respect de la confidentialité des rapports...).*
- *Le principe de mutualisation : partage d'outils, de références, de grilles d'analyse, d'enseignements stratégiques... d'autant que certains constats peuvent alors être partagés par-delà la singularité de chaque projet et mettre au jour des points communs.*
- *Donner la priorité à l'autoévaluation (choix de questions à traiter, de critères, d'outils...), à la co-construction, à l'implication des différentes catégories d'acteurs concernés (dont les stagiaires).*
- *En cas d'évaluation externe, envisager une évaluation par les pairs plutôt que par des « experts » surplombants.*
- *Privilégier les approches qualitatives, et non seulement quantitative, qui sont particulièrement intéressantes et pertinentes pour appréhender la plus-value sociétale.*
- *Favoriser l'approche par les processus (en se référant à des balises ou standards professionnels) plutôt que par les résultats.*
- *Intéresser les équipes pédagogiques à la démarche en prêtant attention à la « situation formative » (avec le groupe de stagiaires) plutôt qu'au seul au « système de formation » (l'aspect organisationnel).*

Voilà donc autant de repères que la fédération veut mettre en œuvre au quotidien dans son travail avec les affiliés. En témoignent notamment les quelques outils présentés lors de ces Etats Généraux.

L'émancipation de nos publics semble plus que jamais à valoriser, au nom de son apport aux individus mais aussi à la collectivité. La fédération souhaite contribuer activement à des politiques publiques réellement « capacitanes », c'est-à-dire qui créent des opportunités effectives pour nos publics, qui leur permettent de « transformer l'essai » une fois qu'ils sont sortis de nos dispositifs. Nous entendons également œuvrer au changement sociétal dans des domaines où de nombreux facteurs affectent de plus en plus lourdement nos publics, les privant de droits fondamentaux tels qu'un statut digne, un logement correct, la santé, une identité positive, l'inclusion numérique, la mobilité, un emploi décent...

Alors, comment former sans (se) conformer ? Comment professionnaliser sans basculer dans la standardisation ? Et bien justement en mettant l'accent sur l'émancipation. L'émancipation précisément est la clé, on l'a entendu tout au long de cette matinée de réflexion.

Alors ensemble osons ! Travaillons à l'émancipation de nos publics, et à un contexte propice à son expression, à son développement. Concrétisons cette mission centrale du secteur qu'est l'émancipation. Osons réaffirmer haut et clair le sens de nos actions et les valeurs de la charte qui nous rassemble ».

Intervention de la ministre MORREALE

En clôture, la ministre **Christie MORREALE** s'est adressée aux participants de la journée. Elle a annoncé ses priorités politiques suite à l'adoption du budget wallon 2023 par le Gouvernement wallon. Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'elle a surpris ! En bien, comme en mal...

La ministre Christie MORREALE a tenu à répondre positivement à notre invitation et à rejoindre nos Etats Généraux comme elle le fait depuis sa désignation au Gouvernement wallon. Elle a tenu à présenter ses priorités politiques concernant les matières intéressant les affiliés. Notre invitation tombait à pic, soit juste après les décisions du vendredi 7 octobre relatives au budget de la Wallonie pour 2023 prises par le gouvernement wallon...

Le secteur associatif se responsabilise par rapport à des êtres humains aux parcours trop souvent chaotiques, confrontés à des échecs successifs ou à des situations difficiles qui se cumulent et qui rendent leur situation presque inextricable. Les associations forment un rempart et font face à telles situations. Elles ont pour objectif d'émancipation, il s'agit avant tout de faire progresser ces publics. On est dans un contexte où on n'a jamais eu autant besoin d'un Etat, mais aussi de liens sociaux. Le secteur risque de basculer à nouveau, les citoyens sont en difficulté, les entreprises également. On fait encore appel à l'Etat à qui revient la responsabilité de trouver des solutions, ne serait-ce que partielles. A ce titre, la ministre réaffirme le caractère indispensable des CISP ; ce sont des services essentiels ; ils constituent un corps intermédiaire, un filet social.

Pour la ministre, il s'agit de transformer la société plutôt que faire peser sur l'individu la responsabilité des inégalités structurelles. C'est là un principe qui fait partie des fondements du secteur de l'ISP. Le secteur ne se limite donc pas à former des individus, à les normer, les insérer dans l'emploi. Si des valeurs fortes sont présentes dans notre secteur, elles doivent composer avec des exigences de professionnalisation, d'efficacité, de résultats et d'insertion.

En matière de politique de l'emploi, les collaborateurs de la ministre ont travaillé sur la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par le Forem. L'enjeu est de passer à un système le plus souple possible et le plus en adéquation avec la réalité des citoyens. Des relations partenariales assouplies sont également recherchées, il s'agit de renforcer la confiance entre tous les dispositifs. Le décret encadrant la réforme a été adopté, maintenant la priorité est à son implémentation.

Dans le cadre budgétaire, c'est 11 milliards d'euros de déficit qu'il faut combler. C'est là une situation jamais vue auparavant. On le sait, les finances wallonnes vont mal avec un déficit qui se creuse suite - mais pas que... - aux inondations et à la crise de l'énergie. Des réductions ont dû être opérées dans les moyens annoncés pour les CISP et le secteur PMTIC dans le Plan wallon de Relance. Ces moyens nouveaux ont été sacrifiés pour stabiliser les moyens existants et éviter de creuser le déficit.

Christie MORREALE a ainsi confirmé l'annonce du **report de la réforme du PMTIC à 2024**. Elle permettra aux centres de disposer de plus de temps pour introduire leurs dossiers de demande d'agrément, la date d'échéance est dorénavant fixée au 1^{er} avril 2023. Les agréments actuels seront à nouveau prolongés en 2023 ; il n'y en aura donc pas de nouveaux l'année prochaine. La réforme réglementaire du secteur poursuivra son chemin à un rythme moins accéléré et aura le temps ainsi d'être connue plus longtemps à l'avance.



La ministre a annoncé un **moratoire pour le secteur CISP. Il n'y aura pas de nouveaux centres agréés, ni d'augmentation du volume global d'heures en 2023.** Le budget additionnel prévu dans le cadre du Plan wallon de Relance passe à la trappe. Notons la ministre n'a pas encore renoncé à renforcer certaines filières pour des centres déjà agréés

L'indexation de nombreuses subventions est décidée. Elle nous a appris que la **subvention CISP 2023 serait à nouveau indexée.** La ministre n'a pas précisé le nouveau taux. La nouvelle indexation de janvier 2023 devrait fixer le taux horaire à plus de 17€ l'année prochaine...

De même la **subvention APE est doublement indexée avec l'engagement d'un montant total de 95 millions.** La réforme APE a permis de sécuriser 65.000 emplois. Puis l'inflation est arrivée. Le décret prévoyait une indexation annuelle. Or, 8% d'indexation des salaires sont survenus en 2022. Il fallait 38 millions d'euros pour permettre aux 65.000 travailleurs et 3500 employeurs de pouvoir continuer à payer les travailleurs. C'est chose faite, ce sera voté dans quelques semaines au parlement. En 2023, c'est 57 millions qui ont pu être dégagé pour payer à 100% l'indexation de l'ensemble des travailleurs APE. La ministre a donc fait approuver par le gouvernement ce qu'elle avait annoncé l'été.

La nouvelle la plus intéressante est le doublement de l'indemnité de formation pour tous les stagiaires dans un dispositif de formation en Wallonie : « **L'euro de l'heure** » **« passe donc de 1 à 2 euros bruts au 1^{er} janvier 2023.** La ministre a souligné que la mesure est structurelle et récurrente.

Les commentaires de la fédération

Jean-Luc VRANCKEN, directeur de la fédération, est intervenu pour commenter les annonces de la ministre. Il souligne que jamais une intervention politique n'avait suscité autant de réactions contradictoires. La ministre a soufflé le chaud et le froid. Il la remercie pour son courage politique.

Le report de la réforme PMTIC à 2024 est une déception pour un secteur qui a bien besoin d'être revitalisé. Il importe d'éviter une nouvelle réduction de l'offre de services d'un secteur de moins en moins attractif, alors que les besoins des publics victimes de la fracture numérique se renforcent.

La suppression des moyens additionnels du Plan wallon de relance pour de nouvelles filières et nouveaux agréments CISP est la plus - mauvaise - surprise de la journée. De nombreux CISP ont introduit une demande d'augmentation de leur offre de formation ou de création de services, des premiers agréments pour des nouveaux centres étaient demandés. Tous ces affiliés y ont consacré beaucoup de temps et d'énergie en vain... La déception est forte.

Du côté des bonnes nouvelles, il souligne que l'indemnité de formation n'avait plus été adaptée depuis le début des années 80 ! Cela fait près de quarante ans que nous attendions cette revalorisation. On ne peut que s'en réjouir, notre secteur la revendique dans ses mémorandums depuis trop longtemps. Nous voilà enfin écoutés ! Nous espérons ainsi contribuer à rendre du pouvoir d'achat à nos stagiaires, et réduire un piège à la formation qui se faisait de plus en plus important avec l'augmentation des frais de déplacement par exemple.

Pour ce qui concerne les mesures d'économie, la fédération devra prendre la mesure de tous ces changements annoncés. Il annonce que les affiliés sont invités par le conseil d'administration à en **débattre à une assemblée générale extraordinaire qui aura lieu vendredi 9 décembre 2022** de 9h30 à 12h30 en présentiel à Jambes.

Et une fin conviviale...

Avec les stagiaires et formateurs du service traiteur de l'EFT « FOCADES », nous avons terminé cette nouvelle et riche rencontre par un cocktail dinatoire convivial et le verre de l'amitié.



Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale

Rue du Pont 24 à 4540 Amay

 04/337 89 64

 info@caips.be

 www.caips.be