



# Mémorandum de la Fédération CAIPS Élections 2024

**CAIPS asbl**

Concertation des Ateliers  
d'Insertion Professionnelle et Sociale  
Rue du Pont 24 à 4540 AMAY

+32/4 337 89 64 [www.caips.be](http://www.caips.be) [info@caips.be](mailto:info@caips.be) Ent. 0438406049

CAIPS traite vos données personnelles de façon confidentielle et conformément à la réglementation en vigueur: [www.caips.be/vie-privee](http://www.caips.be/vie-privee)



Iban BE12 0689 4520 3692

## **Table des matières**

Préambule .....	7
Un enjeu d'équité.....	8
L'accompagnement, un fondement.....	8
L'émancipation sociale, une finalité .....	9
L'alliance entre secteur public et secteur associatif, une condition.....	9
Réformer la sécurité sociale et le chômage en particulier .....	11
Renforcer le caractère assurantiel de la sécurité sociale.....	11
Prendre en compte les nouvelles formes d'emplois précaires dans l'accès au chômage.....	11
Réformer le plan d'accompagnement des chômeurs .....	11
Favoriser le recours aux services pour des publics de plus en plus précarisés .....	12
Octroyer des primes incitatives à s'inscrire en formation dans un parcours d'intégration sociale et professionnelle.....	12
Garantir l'accès des personnes particulièrement fragilisées et éloignées de l'emploi vers les services d'intégration sociale et professionnelle, sur une base volontaire.....	13
Assurer l'accompagnement des publics en présentiel et un accès plus aisé aux nouvelles technologies.....	13
Garantir des services et un accompagnement en présentiel pour les publics éloignés du numérique qui le souhaitent.....	14
Garantir un accès à bas coût aux matériels et outils nécessaires et adéquats à l'usage du numérique attendu de tout citoyen.....	14
Faire mieux connaître le secteur, ses travailleurs, ses pratiques, ses actions et ses publics.....	14
Soutenir les démarches d'évaluation, sur une base volontaire, dans les centres.....	14
Développer des actions de communication auprès des publics et des partenaires .....	14
Développer une offre de services structurelle, de qualité et ajustée à des besoins changeants .....	15
Améliorer les modalités de financement des centres pour asseoir des services pérennes et de qualité .....	15
Asseoir la stabilité des opérateurs agréés.....	15
Conclure un nouvel accord du secteur non-marchand wallon sur de nouvelles bases de négociations.....	16



Pérenniser dans le cadre de financements structurels le financement actuellement octroyé par « Appels à projets » .....	16
Raccourcir les délais de liquidation des subventions publiques .....	16
Garantir l'adaptation, l'innovation et la flexibilité des services.....	17
Financer les investissements nécessaires au développement des centres .....	17
Ouvrir les dispositifs « Chèques-Formation »-« Chèques-entreprises » à toutes les asbl..	17
Développer des études en vue de mieux connaître l'offre de services du secteur et les besoins des publics .....	17
Soutenir la professionnalisation du secteur.....	18
Soutenir la formation des travailleurs .....	18
Reconnaître les fédérations sectorielles. ....	18
Favoriser une coopération effective entre acteurs .....	18
Renforcer la concertation au niveau local et sous-régional.....	19
Décloisonner les dispositifs pour favoriser l'individualisation et la fluidité des parcours .....	19
Améliorer l'orientation et l'accompagnement de nos publics vers les services adéquats.....	20
Assurer une réelle simplification administrative pour les centres et améliorer le contrôle et les relations avec les autorités compétentes.....	20
Généraliser le principe de confiance à l'égard des opérateurs subventionnés .....	21
Simplifier les échanges avec les administrations wallonnes et autorités compétentes.....	21
Améliorer les interactions avec les services d'inspection .....	21
Garantir un service bancaire de base.....	22
Informatiser les centres et les mettre en réseau sécurisé avec les administrations concernées et les organismes compétents.....	22
Mettre en place une instance de recours interne et indépendante au sein du SPW .....	23
Favoriser l'emploi durable et de qualité pour les publics éloignés de l'emploi .....	23
CISP: Soutenir l'insertion socio-professionnelle des personnes peu qualifiées.....	26
Faciliter l'accès des personnes particulièrement fragilisées et éloignées de l'emploi, sur une base volontaire.....	27
Favoriser l'accès à toute personne incarcérée souhaitant entrer dans un parcours de réinsertion socioprofessionnelle.....	27
Favoriser l'accès aux personnes étrangères ou d'origine étrangère.....	27



Favoriser l'accès aux personnes en situation de grande précarité mentale ou sociale, de handicap, en processus de revalidation suite à une maladie de longue durée .....	27
Soutenir et renforcer l'accompagnement psychosocial .....	27
Étendre les heures de formation assimilées à de nouveaux motifs .....	27
Promouvoir et renforcer les mises en situation proches des réalités de travail .....	28
Améliorer l'accès à la validation des compétences pour les publics éloignés de l'emploi.....	28
Renforcer les partenariats et fluidifier les parcours d'insertion .....	28
Favoriser les formations concomitantes .....	28
Soutenir l'évaluation, la visibilité et le développement du secteur .....	29
Assurer la professionnalisation du secteur .....	29
Simplifier la problématique de l'augmentation de la subvention des EFT pour couvrir celle de l'indemnité de formation des stagiaires .....	29
Intégrer sur base volontaire à l'agrément CISP les emplois APE n'ayant pas encore été transférés en juillet 2017, moyennant une augmentation de leurs prestations .....	29
<b>PMTIC: Soutenir la formation dite "de base" au numérique .....</b>	<b>31</b>
Déployer la formation de base au numérique à hauteur des besoins en s'appuyant sur l'expertise développée par les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle en matière de formation de publics adultes éloignés de l'emploi.....	31
Veiller à la complémentarité entre acteurs de l'inclusion numérique .....	32
Outiller le secteur .....	32
<b>ILI: Soutenir l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère.....</b>	<b>34</b>
Créer un contexte institutionnel propice à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère.....	36
Priorité 1 : Lever des freins concrets à l'insertion socioprofessionnelle des personnes étrangères .....	36
Priorité 2 : Lever des freins procéduraux à l'intégration en se coordonnant entre niveaux de pouvoir .....	36
Priorité 3 : Agir transversalement au profit de l'intégration des personnes étrangères.....	37
Faire évoluer le Parcours d'intégration wallon vers plus de pertinence et d'équité .....	37
Priorité 1 : Se référer à une analyse rigoureuse des besoins des publics et de l'offre de services pour gagner en pertinence, en cohérence et en efficacité.....	37
Priorité 2 : Consolider le Parcours d'intégration sur des axes insuffisamment investis au regard de leur importance essentielle pour une véritable intégration.....	38



Priorité 3 : Aménager le Parcours d'intégration pour plus de fluidité au bénéfice des usagers .....	38
Priorité 4 : Mieux intégrer la concertation dans les rouages de la politique d'intégration (dans la réglementation et dans les pratiques).....	38
Priorité 5 : Préserver les droits individuels des primo-arrivants soumis à l'obligation de Parcours.....	39
Revoir le cadre de reconnaissance des ILI et sa mise en œuvre pour renforcer le secteur dans ses missions, sa pérennité et son autonomie .....	39
Priorité 1 : Doter le Parcours d'intégration de réelles dimensions interculturelle et socioprofessionnelle en les plaçant au cœur des missions des ILI .....	39
Priorité 2 : Faire de l'agrément la norme et le rendre attractif .....	40
Priorité 3 : Garantir l'autonomie associative et la liberté pédagogique des opérateurs.....	40
Priorité 4 : Objectiver et légitimer les règles de fonctionnement qui ne le sont pas suffisamment.....	40
Priorité 5 : Simplifier et fluidifier les opérations administratives en concertation avec le secteur.....	40
Priorité 6 : Formaliser en concertation les procédures de contrôle et de recours.....	41
Priorité 7 : Soutenir les ILI existantes dans leur diversité .....	41
Revoir le cadre de financement des ILI et sa mise en œuvre pour plus d'équité et de stabilité.....	41
Priorité 1 : Prévoir pour les personnes suivant une formation en français ou en citoyenneté une indemnité ainsi qu'une intervention dans les frais.....	41
Priorité 2 : Améliorer le mode de subventionnement des ILI pour permettre l'anticipation budgétaire et mieux couvrir l'étendue des frais .....	41
Priorité 3 : Se référer à des bases transparentes et justes pour la liquidation et la justification des subventions .....	42
Soutenir la valorisation et la professionnalisation du personnel et des opérateurs ILI en levant des freins.....	42
Priorité 1 : Assouplir les exigences réglementaires concernant les qualifications du personnel pour les rendre plus inclusives, cohérentes et respectueuses de l'autonomie des opérateurs.....	42
Priorité 2 : Consolider l'offre de formation continue à l'intention des professionnels du secteur.....	43
Priorité 3 : Soutenir la reconnaissance effective du secteur ILI dans sa professionnalité..	43
SIS: Soutenir l'insertion sociale des personnes en situation de désaffiliation sociale.....	45
Assurer l'accès au dispositif pour les publics-cibles.....	45



Asseoir la légitimité du dispositif dans le paysage global .....	46
Protéger les données intimes des bénéficiaires lors des inspections .....	46
Soutenir la professionnalisation continue du secteur .....	46
Consortium Mobilité: Soutenir un accès égalitaire à tous les moyens de transport dans toute la Wallonie .....	48
Coordonner une politique de mobilité inclusive en Wallonie .....	49
Soutenir l'accès de tous aux mobilités actives et partagées .....	50
Garantir l'inclusivité des transports en commun .....	50
Garantir l'égalité d'accès au permis de conduire .....	51
Informer la population sur le permis de conduire dans une perspective d'inclusivité.....	51
Diminuer le coût des formations à la conduite.....	52
Diversifier les méthodes de formation théorique et pratique à la conduite .....	52
Diversifier les modalités d'accès à l'examen théorique du Permis de Conduire .....	52
Adapter les modalités de passation de l'examen théorique du Permis de conduire .....	52
Moderniser la formation du personnel des auto-écoles.....	52



## Préambule

Comme lors des élections générales précédentes de 2009, 2014 et 2019, la fédération CAIPS se veut force de propositions politiques. Tout au long de l'année 2023, la fédération a travaillé avec ses membres, acteurs de terrain, à la construction de ce mémorandum en vue des élections générales de 2024. Ce travail s'est accompagné de concertations diverses avec les partenaires (Interfédération des CISP, Dispositif de concertation et d'appui aux Centres Régionaux d'Intégration de Wallonie ou DISCRI, la Fédération wallonne des CPAS, ConcertES, Initiatives...) et de rencontres avec des représentants politiques et syndicaux.

---

**La Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale (CAIPS asbl)** est une fédération qui a pour but de promouvoir les activités d'insertion sociale et/ou socioprofessionnelle, ainsi que l'économie sociale. Fondée le 26 décembre 1988, elle regroupe des associations, des centres publics d'action sociale (CPAS) et associations de CPAS, ainsi que des coopératives développant ou soutenant des actions d'insertion sociale ou socioprofessionnelle, ou intervenant dans le champ de l'économie sociale. Il s'agit entre autres des Centres d'Insertion SocioProfessionnelle (CISP), des Entreprises d'Insertion (EI), des Initiatives Locales d'Intégration (ILI), des centres agréés « PMTIC » (formation de base au numérique), des Centres de Formation et d'Insertion SocioProfessionnelle Adaptés (CFISPA) et des services d'insertion sociale (SIS).

CAIPS regroupe au 26 mai 2023, 114 membres affiliés. Elle représente la plus importante fédération de centres d'insertion socioprofessionnelle agréés par la Wallonie ; l'une des seules à représenter tant le secteur privé que le secteur public ; et une fédération majeure pour les SIS agréés, les PMTIC et les ILI's.

Conformément à sa charte, la fédération CAIPS défend tout projet axé sur le progrès social, le changement de société, l'amélioration des conditions de vie et de la dignité humaine, la justice sociale, l'autonomie individuelle, la solidarité, l'égalité des chances et l'égalité des genres. Elle vise à atteindre l'égalité des conditions dans l'accès à la formation, à l'emploi, aux actions d'insertion et d'intégration, à la vie en société et à la citoyenneté. Ses membres participent au secteur de l'économie sociale et souscrivent aux valeurs suivantes : finalité de service à la collectivité, processus de décision démocratique, autonomie de gestion et primauté du travail sur le capital. Par la mise en œuvre de leurs actions, ses affiliés contribuent à lutter contre toute forme de discrimination et surtout à combattre les inégalités sociales. Laïque, la fédération CAIPS s'organise dans le respect de l'autonomie des membres ; ceux-ci tendent à développer l'esprit critique et le libre examen chez les bénéficiaires par leurs formations et toutes leurs actions.

La fédération a trois types de missions : l'aide et les services aux membres, l'échange et l'animation en réseau des membres, et enfin, la représentation et la défense des intérêts des membres. Les actions de ses membres s'inscrivent dans une logique de partenariat public et privé, soucieuse de s'inscrire dans la complémentarité des initiatives associatives, de l'économie sociale et des pouvoirs publics pour la construction d'une société plus juste.

Et surtout, les membres considèrent les bénéficiaires de leurs services comme acteurs de leurs parcours de vie respectifs.

---

**Les affiliés de notre fédération en appellent à des mesures fortes afin de favoriser l'insertion socioprofessionnelle des personnes peu ou non qualifiées, de surmonter la fracture numérique, d'assurer l'accueil et l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, de garantir l'insertion sociale des personnes en situation de précarité, de développer la mobilité en faveur de l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi ainsi que l'économie sociale en Wallonie.**



## Un enjeu d'équité

Garantir à toutes et tous un avenir plus juste et plus équitable en appelle à des politiques publiques ambitieuses et cohérentes qui passent notamment par l'**augmentation du niveau de vie**, ainsi que par la **promotion de l'éducation et de la formation professionnelle**.

Plus que jamais, nous devons nous mobiliser pour **lutter contre la fracture sociale qui s'amplifie** et écarte les citoyens les plus fragiles. Il nous faut être attentif à éviter que la Wallonie ne les laisse sur le bord du chemin, les privant de services essentiels et indispensables à une vie de qualité.

Car la fracture sociale est bel et bien là et s'approfondit encore. Les politiques sociales et de l'emploi sont mises à l'épreuve. Un constat peut d'ores et déjà être posé : nos publics sont de plus en plus précarisés. Notre secteur est continuellement amené à se responsabiliser vis-à-vis d'un public de plus en plus marqué par un phénomène de repli sur soi qui persiste suite aux effets de la crise sanitaire. Les difficultés de recrutement et d'accroche des stagiaires dans les centres se sont accrues. Le manque de proactivité des organismes pourvoyeurs de stagiaires commence à étonner... Les évolutions démographiques en cours avec le vieillissement et la diminution de la population active retiennent toute notre attention, tout comme la précarisation de plus en plus prégnante de nos publics. Le nombre de chômeurs tend à diminuer mais les plus éloignés de l'emploi le restent, tandis que le nombre de personnes en arrêt maladie de longue durée est désormais supérieur au nombre de chômeurs. En outre, la problématique de la santé mentale est toujours plus présente chez les publics en insertion sociale tout comme la désaffiliation sociale l'est en insertion socioprofessionnelle. La fracture numérique touche quant à elle davantage les personnes défavorisées jusqu'à produire de l'exclusion...

Se sensibiliser à ces constats amène notre secteur à **(re)penser ses pratiques davantage dans le partenariat, l'individualisation accrue des encadrements et le décloisonnement des dispositifs**. De même, il importe de **maintenir des services publics ouverts aux publics et facilement accessibles en présentiel**. Nous devons

encore éviter de stigmatiser davantage les personnes victimes de la fracture numérique et être attentifs à **mettre à leur disposition des ressources leur permettant de mieux utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication**.

Pour agir en faveur de l'égalité et de la justice sociale, **les publics doivent être placés au cœur des politiques menées, et celles-ci organisées dans une perspective d'inclusion et d'émancipation sociale**.

### L'accompagnement, un fondement

Des citoyens, des militants, des travailleurs sociaux, des mandataires locaux ont joué un rôle majeur dans l'émergence de l'accompagnement des personnes les plus marginalisées dans la deuxième moitié des années 70, avec, par exemple, l'apparition des premières EAP et OISP, devenues respectivement depuis EFT et DéFi regroupées sous l'appellation CISP. Cette évolution concerne aussi d'autres domaines comme l'intégration des personnes handicapées jusque-là reléguées dans des institutions fermées, l'apparition des peines alternatives ou la formation des personnes incarcérées, ou encore la santé mentale avec la fermeture de lits psychiatriques pour convertir ces moyens dans des suivis en milieu de vie. Cette mobilisation a débouché sur l'émergence de nouvelles organisations et pratiques autour de l'accompagnement, mot clé pour de nouvelles politiques sociales toujours en cours de développement.

Dès le début des années 2000, cette démarche collective et spontanée d'aide sans contrainte a été compromise par la remise en cause de l'état providence et la conditionnalité renforcée des aides sociales financières, l'accroissement du contrôle social ou des sanctions pour les plus fragilisés. Aujourd'hui même, dans le cadre de la campagne électorale qui s'ouvre, des politiques pointent encore du doigt les aides accordées aux demandeurs d'emploi wallons...

Or, **l'accompagnement ne peut coexister avec une contrainte qui débouche sur une sanction ou une exclusion**. L'accompagnement a pour principal



objectif de placer la personne au cœur du processus, de miser sur ses potentialités et ses ressources, mais aussi sur celles de son entourage. Il se développe dans un cadre essentiellement relationnel et plus précisément, sur la volonté de recréer du lien social autour de l'utilisateur. Tout accompagnement est contractuel ; il repose sur l'établissement d'un contrat passé entre la personne et le service. Ce contrat est d'ailleurs moins un contrat au sens strict du terme qu'un outil de travail ; cet outil permet de donner du sens à la relation et de clarifier celle-ci. Cette relation se construit pas à pas ; elle se veut et se doit d'être la plus égalitaire possible. Autrement dit, l'accompagnement repose sur une pleine et entière participation et donc une implication de la personne. Il s'agit de « faire avec » la personne au lieu de « faire pour ».

Sous contrainte, l'accompagnement devient un alibi. Sans emploi pour tous, il masque le vrai visage d'un système d'activation qui multiplie les injonctions paradoxales tout en augmentant sans cesse le contrôle social via les institutions. Les demandeurs d'emploi ne sont pas responsables du manque structurel d'emplois en Wallonie. Le problème est dans le système, non dans la personne. Dans une telle perspective, il nous faut veiller à **distinguer clairement toute mission de contrôle de celle de l'accompagnement**. Nos publics sont autant de ressources importantes pour la Wallonie, qui a besoin de toutes les forces vives qui la constituent pour construire l'avenir !

### L'émancipation sociale, une finalité

Pour les professionnels du secteur, l'accompagnement consiste en « une démarche qui part des réalités de la personne et s'y adapte, dans une approche humaine, menée en collaborations, qui fait sens pour les intéressés et les place en position d'acteurs, cherche à **transformer l'environnement sociétal** et ose se réinventer pour **œuvrer à l'inclusion effective des plus marginalisés, et à leur émancipation**. »

En mettant en œuvre des actions concrètes en faveur des personnes les plus vulnérables et en développant des projets permettant d'améliorer les conditions de vie des publics en situation d'inégalités économiques, sociales et culturelles, les centres sont des acteurs clés dans la lutte contre la

pauvreté. Nos actions visent l'émancipation sociale tout autant que l'intégration durable dans l'emploi des personnes les plus fragilisées socio-économiquement. L'autonomie sociale et la citoyenneté active et responsable de tout un chacun est au cœur de nos missions. A ce titre, il est nécessaire de **soutenir les actions communautaires, citoyennes et la participation des publics ou de promouvoir des initiatives centrées sur l'amélioration du bien-être, la (re)valorisation de l'image de soi, l'accès à la culture, la promotion de la santé, ou la constitution de « conseil des usagers » dans les centres agréés**.

Pour ce faire, **garantir la liberté des centres dans la mise en œuvre au quotidien des actions** apparaît comme une condition incontournable.

### L'alliance entre secteur public et secteur associatif, une condition

Il s'agit de créer des conditions indispensables pour assurer plus de cohésion sociale, plus de justice et plus d'équité avec pour objectif essentiel l'amélioration continue de la qualité de la vie et du bien-être humain, tant localement que globalement. Face à de tels défis, en veillant à garantir la non-marchandisation du secteur, CAIPS appelle de ses vœux le **développement d'une collaboration renforcée entre un service public fort et des acteurs associatifs dynamiques**.

En mettant en œuvre des services et en développant des projets permettant d'améliorer les conditions de vie des publics en situation d'inégalités économiques, sociales et culturelles, le secteur associatif est un acteur majeur au côté des pouvoirs publics. Afin d'assurer cette collaboration, il est indispensable de **garantir la liberté associative et l'autonomie des pouvoirs publics locaux**, source d'identité spécifique et vecteur de légitimité des actions menées auprès des publics au service de l'intérêt général. Le secteur se refuse à toute logique marchande et demande le développement de relations partenariales basées sur la confiance et le respect mutuel. A ce titre, la mise en œuvre de la charte associative dans toutes ses dimensions reste un objectif incontournable.

**Mémemorandum CAIPS 2024 – 2030**

**Recommandations  
*transversales***

**Propositions en  
faveur de l'insertion  
sociale de tous les  
wallons**



## **Réformer la sécurité sociale et le chômage en particulier**

*La dualisation du marché du travail tend à se renforcer. L'écart augmente entre un marché du travail « protecteur », avec ses salaires cohérents par rapport au travail et ses avantages et, de l'autre côté, des emplois à temps partiel et des emplois précaires moins protecteurs, dans des secteurs moins rémunérateurs et dans des postes qui offrent également moins de perspectives. Nos publics, féminins en particulier, sont surreprésentés dans la deuxième catégorie qui recouvre des emplois qui ne protègent plus systématiquement de la pauvreté. La sécurité sociale joue un rôle essentiel pour que les personnes peu qualifiées touchent un supplément de salaire en cas d'emploi et, en cas de chômage, un revenu de remplacement suffisant.*

*La fédération CAIPS s'oppose à la limitation dans le temps de l'octroi des allocations de chômage comme le défendent plusieurs formations politiques telles que le MR, les Engagés ou encore la NVA.*

*Par ailleurs, notre secteur constate une précarisation grandissante des publics de l'action sociale et de l'insertion socioprofessionnelle. La fracture sociale s'amplifie. Il est d'autant plus important d'éviter de sanctionner de façon injuste et disproportionnée les personnes défavorisées sur le marché de l'emploi. L'activation de comportements par la contrainte et par la menace de sanctions n'encourage pas les demandeurs d'emplois à participer volontairement et activement à des actions de formation, d'insertion et d'intégration. Elle conduit les personnes les plus éloignées de l'emploi à mettre en place des stratégies d'évitement ou engendre des réactions de rejet qui risquent d'accroître leur situation de pauvreté.*

*De façon générale, le défaut de protection sociale à hauteur des difficultés et contraintes vécues par la personne prise dans sa globalité, ajustée en regard de sa situation individuelle, et l'absence de revenus suffisants à une vie de qualité freine le travail d'intégration sociale et professionnelle mené par notre secteur.*

### **Renforcer le caractère assurantiel de la sécurité sociale**

1. Réduire les conditions complémentaires posées au principe d'octroi d'une aide en cas de maladie, perte ou absence d'emploi, maladie, vieillesse, handicap, absence de revenus.
2. Octroyer de façon automatique le statut BIM (Bénéficiaires de l'Intervention Majorée) aux ayants droit.
3. Supprimer le statut de cohabitant de l'ensemble des allocations sociales.
4. Supprimer la limitation des allocations d'insertion dans le temps, qui pénalise des milliers de jeunes et de femmes.

### **Prendre en compte les nouvelles formes d'emplois précaires dans l'accès au chômage**

5. Ouvrir l'accès au chômage pour les travailleurs à temps partiel involontaire.
6. Faciliter l'accès au chômage pour les travailleurs qui effectuent des boulots précaires, à durée déterminée, en intérim, notamment par l'adaptation de la période de référence précédant la demande.

### **Réformer le plan d'accompagnement des chômeurs**

7. Adapter et assouplir les procédures prévues au plan d'accompagnement des chômeurs pour les publics les plus éloignés de l'emploi afin de prévenir les sanctions injustes ou disproportionnées.
8. Supprimer la dégressivité des allocations de chômage, qui n'a pas démontré la moindre utilité dans la lutte contre le chômage et qui a pour conséquence principale de précipiter les chômeurs de longue durée dans la pauvreté.
9. Autoriser le maintien du montant de l'allocation de chômage pendant toute la durée d'une formation pour tout stagiaire, qu'elle soit suivie à temps plein ou à temps partiel.
10. Renforcer les moyens financiers et humains nécessaires aux politiques déléguées aux pouvoirs publics locaux par la région ou le fédéral sans contribution des finances des communes et leur permettre de faire face aux prises en charge induites par les exclusions du chômage.



## **Favoriser le recours aux services pour des publics de plus en plus précarisés**

*Les difficultés de recrutement et d'accroche des stagiaires dans les centres se sont accrues, alors que les besoins sont bien là. Les professionnels du secteur observent une précarisation croissante de nos publics. Le secteur est continuellement amené à se responsabiliser vis-à-vis de personnes de plus en plus marquées par un phénomène de repli sur soi qui persiste suite aux effets de la crise sanitaire. La problématique de la santé mentale est toujours plus présente chez les publics en insertion sociale tout comme la désaffiliation sociale l'est en insertion socioprofessionnelle. La fracture numérique touche quant à elle davantage les personnes défavorisées jusqu'à produire de l'exclusion, tandis que l'accès aux différents moyens de transport est de moins en moins garanti pour les ménages à revenus faibles.*

*Face à de telles mutations, il faut inciter les publics à recourir aux services mis en œuvre par les centres mais également encourager l'accroche des publics dans les efforts d'intégration sociale et professionnelle poursuivis. Or, des freins d'ordre réglementaire s'opposent à une harmonisation des statuts des publics qui permettrait d'inciter le recours au service lorsqu'il répond aux attentes de la personne et d'éviter les abandons de parcours pour cause de perte significative d'avantages.*

*Face à de telles mutations, il est de plus en plus nécessaire d'aller à la rencontre des publics. Pourtant, alors que notre secteur met en œuvre des dispositifs destinés à favoriser la création d'emplois et à lutter contre l'exclusion sociale et professionnelle à leur attention, il est largement méconnu tant des publics que des partenaires.*

*Face à de telles mutations, il est également nécessaire d'accueillir des publics particulièrement vulnérables nécessitant un accompagnement adapté. C'est le cas par exemple de personnes handicapées, de malades de longue durée en processus de revalidation, de personnes primo-arrivantes. Or, ces personnes rencontrent des difficultés pour accéder aux centres et bénéficier d'un soutien spécifique.*

*Par ailleurs, il est d'autant plus important de travailler en présentiel que les publics se précarisent, et d'autant plus nécessaire de favoriser leur accès au numérique que les services essentiels et l'exercice des droits fondamentaux le requiert dans notre société en digitalisation croissante. Or, le maintien d'un contact humain n'est pas garanti pour les publics en situation de vulnérabilité numérique, tandis que des inégalités demeurent dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication.*

### **Octroyer des primes incitatives à s'inscrire en formation dans un parcours d'intégration sociale et professionnelle**

*Les frais directs et indirects qu'implique la participation aux actions de formation nuisent à son attractivité et constituent un obstacle à l'entrée puis au maintien en formation de personnes qui vivent une situation personnelle, familiale et pécuniaire difficile. En matière d'intégration sociale et professionnelle, la formation est pourtant un facteur déterminant. Il est nécessaire de veiller à encourager les adultes éloignés de l'emploi, quels que soient leur origine et leur statut administratif et financier, à acquérir ou à maintenir en permanence un niveau significatif de qualification. Il faut reconnaître les efforts d'intégration sociale et de formation professionnelle des publics, et cela passe par une indemnisation de la formation et un remboursement des frais encourus pour la personne. L'accès des publics aux formations doit s'accompagner des mêmes avantages pour tous, quel que soit l'opérateur de formation concerné. Enfin, indemnisations et défraiements doivent être rapides, tendre à s'ajuster au coût de la vie et ces dépenses doivent être intégralement couvertes par un financement complémentaire pour les centres.*

11. Garantir et étendre l'octroi d'indemnités de formation, le remboursement des frais de transport et de garde d'enfants à toute personne en formation professionnelle.
12. Veiller à ce que cette indemnité soit accessible à tout stagiaire éligible, quel que soit son statut.



13. Défisicaliser l'indemnité de formation et la rendre non saisissable en supprimant le retrait à la source pour le précompte professionnel.
14. Modifier l'article 35 de la loi sur le droit à l'intégration sociale de sorte de ne plus limiter le bénéfice de l'indemnité de formation pour les bénéficiaires d'une allocation financière des CPAS.

### **Garantir l'accès des personnes particulièrement fragilisées et éloignées de l'emploi vers les services d'intégration sociale et professionnelle, sur une base volontaire**

*Certains publics sont particulièrement éloignés de l'emploi : les personnes en situation de grande précarité mentale ou sociale, les personnes incarcérées, les personnes en situation de handicap, les personnes en maladie de longue durée qui sont en processus de revalidation, les personnes étrangères ou d'origine étrangère, les personnes en situation de fracture numérique importante... Aujourd'hui en Belgique le nombre d'invalides, c'est-à-dire de travailleurs en arrêt maladie depuis plus d'un an, est supérieur au nombre de chômeurs. Un belge sur deux est en situation de vulnérabilité numérique...*

*Les services mis en œuvre par les centres sont d'autant plus pertinents pour ces personnes, qui cumulent souvent plusieurs formes de vulnérabilité. Il est nécessaire de leur en faciliter l'accès tout en renforçant par ailleurs leur encadrement dans les centres. Il est en effet d'autant plus essentiel avec ces publics de construire le parcours d'intégration sociale et professionnelle de manière individualisée, et de l'adapter en fonction de leurs besoins, de leurs projets personnels et professionnels. Assurer leur accueil, leur accompagnement adapté et leur suivi individualisé requiert davantage de temps.*

15. Supprimer les barrières réglementaires à une entrée rapide de ces publics dans les centres.
16. Réfléchir à autoriser l'accès aux services mis en oeuvre par les centres aux personnes dites « sans papiers ».
17. Permettre l'aménagement des activités pour accueillir les publics en situation de handicap dans de bonnes conditions d'encadrement.
18. Procéder à des adaptations réglementaires pour pouvoir travailler sur de longues périodes, avec des horaires réduits et proposer des "passerelles" au terme de l'action en vue de fluidifier le parcours de ces publics.

### **Assurer l'accompagnement des publics en présentiel et un accès plus aisé aux nouvelles technologies**

*Aujourd'hui, tout le monde n'a pas accès aux outils numériques, et leur degré d'utilisation et leurs usages sont très variables. Or, commerces, banques mais encore administrations publiques tendent à fermer les guichets et dématérialiser leur services au risque de renforcer la désaffiliation et l'exclusion sociale des publics précarisés, ainsi que le sentiment de méfiance et de résignation vis-à-vis de la relation d'aide, y compris avec les services sociaux.*

*La digitalisation impacte à la fois les dispositifs wallons et les pratiques des centres, l'accompagnement, les techniques de recherche d'emploi et de recrutement, les profils de compétences attendus sur le marché de l'emploi ou encore les métiers de demain. Qu'il s'agisse d'effectuer des démarches de la vie quotidienne, professionnelle, culturelle ou sociale, l'accès aux nouvelles technologies ainsi que les savoirs liés à leur utilisation et à leurs usages apparaissent comme indispensables.*

*S'il est nécessaire de favoriser l'accès au numérique en permettant l'acquisition des outils requis aux personnes qui n'en ont pas les moyens financiers et de soutenir la formation dite « de base » au numérique, il est néanmoins primordial de garantir un accès physique aux services essentiels et un accompagnement des personnes qui le souhaitent.*



Garantir des services et un accompagnement en présentiel pour les publics éloignés du numérique qui le souhaitent

19. Garantir l'accès aux services en présentiel, l'accompagnement adapté et l'autonomisation des usagers dans les démarches en ligne (eBanking, eAdministration, eCommerce, inscription des demandeurs d'emploi wallons sur "Mon profil" du FOREm, etc.)
20. Garantir le droit à un accompagnement en présentiel ou encore à rectifier et transmettre ses données personnellement et non exclusivement par flux informatisé.

Garantir un accès à bas coût aux matériels et outils nécessaires et adéquats à l'usage du numérique attendu de tout citoyen

Faciliter l'équipement informatique individuel des personnes en situation de vulnérabilité numérique

21. Financer l'acquisition d'ordinateurs et d'accessoires peu énergivores.
22. S'appuyer sur le secteur de l'économie sociale en général et de la réutilisation/réemploi en particulier pour développer l'offre de matériels et outils informatiques.
23. Assurer l'accès durable aux logiciels, licences et programmes nécessaires à l'utilisation des outils numériques.

Garantir un accès à une connexion Internet performante

24. Appliquer un tarif social pour les frais de connexion Internet.
25. Mettre à disposition du wifi gratuit à disposition des usagers dans les administrations et locaux des services publics.

## ***Faire mieux connaître le secteur, ses travailleurs, ses pratiques, ses actions et ses publics***

*Le secteur doit être en mesure de visibiliser la qualité de ses actions, ses réalisations et leurs effets auprès des publics et sur les territoires. Le travail d'évaluation mené dans les centres doit être soutenu, en ce qu'il renforce notamment la qualité des actions menées auprès des publics et permet aux centres de s'adapter et d'améliorer encore leurs pratiques. De plus, des moyens doivent être consacrés à la valorisation vis-à-vis des politiques, des partenaires et du public, des résultats ou impacts sociaux et environnementaux qui en ressortent. La visibilité et l'accessibilité des publics aux politiques mises en œuvre par les opérateurs sur le terrain doit être améliorée. Le secteur est confronté à un manque important de moyens pour déployer auprès du grand public une communication structurée, cohérente et efficace de plus en plus indispensable.*

### **Soutenir les démarches d'évaluation, sur une base volontaire, dans les centres**

26. Renforcer les moyens dédiés à l'évaluation d' "impact social", aux démarches qualité et à la valorisation du secteur.

### **Développer des actions de communication auprès des publics et des partenaires**

27. Soutenir le déploiement d'une stratégie de communication sectorielle afin d'améliorer la lisibilité et la visibilité des offres de services tout en promouvant son image et son identité.



## **Développer une offre de services structurelle, de qualité et ajustée à des besoins changeants**

*Une vigilance accrue est requise concernant les moyens et la santé économique des opérateurs. Les difficultés liées aux indexations des salaires, à la hausse des frais de fonctionnement ou des coûts de l'énergie sont peut-être derrière nous, mais l'endettement des entités fédérées devient particulièrement inquiétant. La stabilité juridique et financière du secteur doit être consolidée. Le financement structurel des centres doit être renforcé afin de garantir la pérennité des actions menées dans l'intérêt général. Un appauvrissement des budgets dédiés aux politiques sociales conduirait à une pauvreté accélérée, au détriment du bien-être de l'ensemble des Wallons, marquée par un accroissement des problèmes de santé, de logement, d'assuétudes, d'isolement, etc. Envisager de faire des économies en coupant dans ces budgets entraînerait également la précarisation du secteur associatif et une fragilisation accrue des solidarités et des ressources.*

*Par ailleurs, nos publics aux profils divers sont globalement de plus en plus fragilisés et précarisés, et cumulent souvent plusieurs formes de vulnérabilité. Nous nous devons d'y apporter collectivement des réponses pertinentes en anticipant les ruptures possibles et à venir pour ces publics, et en consacrant les ressources nécessaires pour les contrer. Des moyens complémentaires doivent être dégagés afin de permettre au secteur de maintenir une offre de services de qualité et ajustée à l'évolution des besoins et aspirations des Wallons dans un environnement changeant. Ainsi, les centres doivent être soutenus dans leur développement, et les efforts de professionnalisation du secteur doivent être poursuivis.*

### **Améliorer les modalités de financement des centres pour asseoir des services pérennes et de qualité**

*Un service de qualité doit bénéficier d'un financement structurel, suffisant et stable. Ce financement doit pouvoir prendre en compte le service proprement dit, mais aussi les coûts liés à son développement et à son adaptation constante à l'environnement, aux contraintes réglementaires, aux besoins des publics, etc. La précarisation croissante des publics entraîne une charge de travail de plus en plus lourde et demande un suivi toujours davantage personnalisé et renforcé. Les subventions accordées aux opérateurs doivent prendre en compte l'évolution du coût de la vie et de l'échelle barémique des travailleurs. A ce jour, la recherche méthodologique, les analyses et études, l'innovation, l'évolution technologique, la formation continuée des travailleurs et l'accompagnement des équipes, l'accueil et l'orientation des publics, la concertation avec les partenaires potentiels, etc. entraînent des coûts et nécessitent des investissements insuffisamment voire pas du tout pris en compte dans les financements structurels des opérateurs agréés.*

*Par ailleurs, le financement d'actions par « Appel à projets », de plus en plus récurrent et accessible à des organismes dont ce n'est pas la mission première, entraîne une insécurité juridique et financière pour les centres comme pour les travailleurs, nuit à l'attractivité du secteur, à la qualité durable des services ou encore aux principes de bonne gestion. Ce mode de financement génère notamment des contraintes temporelles importantes, des impacts négatifs sur les ressources humaines, une ingénierie et une charge administrative et financière croissante au détriment des actions menées sur le terrain auprès des bénéficiaires, etc.*

#### **Asseoir la stabilité des opérateurs agréés**

28. Rompre avec la règle de l'annualité du financement qui prévaut dans le secteur non marchand pour privilégier des financements pluriannuels.
29. Agréer les opérateurs wallons, si ce n'est déjà le cas, à durée indéterminée.
30. Financer forfaitairement et à hauteur des besoins les actions des centres agréés conformément aux montants définis dans leur réglementation.
31. Ouvrir une réflexion de fond en vue de réformer les modalités de financement des services pour les adapter aux évolutions sociétales et environnementales.

32. Financer l'ancienneté des personnels en octroyant un financement tenant compte des charges supplémentaires pour les services dont le personnel a une ancienneté plus élevée selon des dispositions réglementaires à préciser.
33. Créer une ligne budgétaire au budget wallon consacrée aux financements des infrastructures et équipements.

#### Conclure un nouvel accord du secteur non-marchand wallon sur de nouvelles bases de négociations

34. Réfléchir aux modalités de l'accord cadre tripartite intersectoriel pour améliorer la cohérence des mesures prises afin de garantir la faisabilité dans les meilleures conditions par les acteurs, en particulier pour les centres relevant de dispositifs divers, et de maximiser l'impact des accords sectoriels.
35. Améliorer la cohérence entre grilles barémiques des secteurs pour accroître la mobilité interne des travailleurs dans les secteurs non marchands.
36. Revaloriser les métiers et améliorer les conditions de travail afin d'accroître l'attractivité des emplois du secteur.
37. Garantir et prolonger les subventions octroyées par les Fonds Maribel social au secteur non marchand. Elles doivent être revalorisées afin de couvrir l'intégralité des charges liées aux emplois créés et de générer de nouveaux postes de travail.
38. Intégrer dans le périmètre de l'accord les personnels indirectement affectés aux actions subventionnées afin d'octroyer les financements nécessaires à la mise en œuvre des mesures sur le terrain.
39. Réintégrer les travailleurs des CISP liés à des actions hors agrément mais en lien avec l'insertion socioprofessionnelle dans le périmètre des personnels de l'accord non-marchand wallon 2018-2019 relatif au paiement de la prime de fin d'année.
40. Intégrer dans une version consolidée les mesures antérieures pour simplifier leur compréhension et leur applicabilité par les employeurs du non-marchand.

#### Pérenniser dans le cadre de financements structurels le financement actuellement octroyé par « Appels à projets »

41. Promouvoir dans les appels à projets les actions répondant aux nouveaux besoins sociaux ou aux évolutions du marché de l'emploi, des flux migratoires, des problématiques sociales et économiques.
42. Recentrer les objectifs des appels à projets pour prioriser les publics les plus fragilisés.
43. Transférer progressivement le financement des opérateurs octroyé par appels à projets vers le budget alloué au secteur afin de permettre l'agrément et le subventionnement des actions développées dans le cadre de ces appels à projets après évaluation positive, pérenniser l'emploi y afférent, favoriser la simplification administrative, etc.

#### Raccourcir les délais de liquidation des subventions publiques

44. Il est indispensable de systématiser le paiement des subventions sous forme d'avances versées avant le début de l'action tout en veillant au respect d'un délai raisonnable et inférieur à six mois après la fin de l'action pour la liquidation du solde justifié.
45. Tendre à un premier versement de subvention correspondant fin janvier à 80 % du montant de la subvention de la même année.



## Garantir l'adaptation, l'innovation et la flexibilité des services

*Les crises successives qu'a connues la Wallonie l'ont mis en évidence avec acuité... Mais le phénomène est structurel : le secteur doit continuellement anticiper et s'ajuster en fonction des besoins et des caractéristiques des publics, et ceux-ci changent en regard des évolutions en matière d'emploi, de santé, d'économie, de migration, de technologies, d'environnement... Garantir les capacités d'adaptation du secteur dans un environnement changeant est une question de viabilité pour les centres ! Pourtant, des dispositions réglementaires freinent des adaptations rapides tandis que le secteur souffre d'une insuffisance de données pertinentes et d'analyses tant sur son offre de services que sur les besoins de ses publics. Les ressources à consacrer aux activités de recherche et développement manquent. Ceci permettrait non seulement d'améliorer et de faire évoluer de façon appropriée et en temps opportun les services mis en œuvre par les centres sur le terrain, mais encore de favoriser la croissance et le développement du secteur et de la Wallonie dans son ensemble par l'innovation.*

### Financer les investissements nécessaires au développement des centres

46. Dégager des moyens financiers additionnels nécessaires à l'adaptation d'un service ou à la préparation de la mise en œuvre d'un nouveau, au développement de nouvelles actions et à la conversion d'actions existantes pour répondre à de nouveaux besoins.
47. Soutenir la mise en place et le développement de centres de ressources en gestion administrative et financière.
48. Soutenir le financement des investissements en vue d'assurer la mise en conformité des centres avec les prescrits légaux notamment en matière de sécurité et de bien être des travailleurs et des stagiaires, ou encore de protection des données à caractère personnel devant être traitées dans le cadre des réglementations sectorielles.
49. Soutenir la construction d'infrastructures de partage de locaux.

### Ouvrir les dispositifs « Chèques-Formation »-« Chèques-entreprises » à toutes les asbl

50. Ces dispositifs d'aides financières à la formation du personnel, au conseil et au coaching, tels que prévus actuellement, excluent les ASBL de leur champ d'utilisation. Ces dernières ne sont dès lors bien souvent pas en mesure de pouvoir faire appel à des consultants en consultance stratégique, excellence opérationnelle, coaching à la création d'entreprise, conseil à la création d'entreprise, etc. Une asbl, tout comme une personne physique, peut envisager le développement d'activités économiques ; cette évolution a été confortée par la modification du code des sociétés faisant des asbl, des entreprises à part entière.

### Développer des études en vue de mieux connaître l'offre de services du secteur et les besoins des publics

51. Réaliser un cadastre des partenariats locaux entre opérateurs.
52. Approfondir l'analyse des difficultés de recrutement des publics dans les services.
53. Approfondir l'analyse de l'absentéisme et des abandons des publics pour mieux les prévenir et améliorer leur ancrage dans les actions développées.
54. Soutenir des études telles l'analyse des publics et de l'offre de services ; celles-ci pourraient être assurées avec la collaboration de l'Interfédé et des fédérations représentant les secteurs.
55. Réaliser une étude qualitative sur les parcours des usagers issus des centres.
56. Réaliser une étude qualitative sur les effets de la prise en charge des centres dans l'intégration sociale des stagiaires. Une relance des bourses "impact social" serait de nature à mieux évaluer les effets des bonnes pratiques en place dans les centres.
57. Mettre en place une base de données des formations de base : alpha, FLE, mobilité et permis de conduire...



## Soutenir la professionnalisation du secteur

*Pour assurer le bon fonctionnement et la qualité du service auprès des publics, le renforcement et le développement des compétences des travailleurs du secteur est un facteur important. Pour répondre à ce besoin de professionnalisation, des politiques sectorielles de formation continue doivent être développées. Les fédérations doivent également être soutenues.*

### Soutenir la formation des travailleurs

58. Soutenir la reconduction et le développement des offres existantes de formation aux travailleurs.
59. Soutenir la formation des formateurs au numérique, notamment concernant la mobilisation des outils numériques dans les apprentissages et l'intégration des aspects liés au raisonnement, à l'identité et à l'éthique numériques.
60. Mettre en place un mécanisme de compensation financière pour le temps de formation des travailleurs.
61. Favoriser la validation des compétences et la reconnaissance des expertises acquises par la pratique.
62. Permettre aux travailleurs les moins scolarisés et les moins qualifiés de bénéficier d'une formation continue pour les compétences de base, par exemple en dédiant un budget spécifique y afférent dans chaque fonds sectoriel.
63. Soutenir les centres dans l'accueil d'étudiants dans les métiers du social et de la formation d'adultes.

### Reconnaître les fédérations sectorielles.

64. Le rôle des fédérations sectorielles doit être reconnu et soutenu. Le soutien à leurs missions d'information, de formation et d'accompagnement de leurs affiliés doit être garanti.
65. L'éligibilité des dépenses de cotisations des membres à leur(s) fédération(s) sectorielle(s) auprès des pouvoirs subsidiaires doit être garantie (notamment au Fonds Social Européen).
66. La structuration du secteur ou l'organisation interne des fédérations doivent rester de la compétence exclusive des opérateurs.

## Favoriser une coopération effective entre acteurs

*Le paysage institutionnel wallon est complexe. Il y a pléthore de dispositifs réglementaires, qui tendent à se complexifier tout en s'institutionnalisant. Une multitude de services divers et variés sont déployés sur le terrain à des échelles territoriales variables. De plus, les opérateurs interagissent dans un environnement changeant, et les centres doivent s'ajuster en permanence en tenant compte de l'offre de services et de la demande des publics sur leur territoire. A défaut de se connaître suffisamment entre acteurs de terrain au niveau local, de connaître les potentialités des uns et des autres, d'échanger sur les offres de services respectives, etc. il est difficile pour les opérateurs de développer des collaborations optimales et des complémentarités dans leurs offres de services. Cela rend particulièrement complexe l'orientation et l'accompagnement de nos publics vers les services adéquats. Cela freine également le développement de filières et passerelles entre opérateurs de formation, et plus largement entrave l'individualisation et la fluidité des parcours d'intégration sociale et professionnelle des publics.*

*Pourtant, le contexte socio-économique actuel invite à la coopération. D'une part, dans un contexte où la dette publique augmente et la soutenabilité de la dette wallonne inquiète, des restrictions budgétaires sont à l'oeuvre. Ceci fait craindre un renforcement des phénomènes de concurrence entre opérateurs, là où il y aurait lieu de capitaliser sur les forces de chacun, ainsi qu'un accroissement de la marchandisation du secteur, au détriment d'actions intégrées et coordonnées au profit des besoins et attentes des publics les plus exposés.*

*D'autre part, nos publics sont en précarisation croissante. Nous sommes confrontés à un phénomène de vieillissement de la population, et à une diminution de la population active. Le nombre de chômeurs tend à diminuer, mais les plus éloignés de l'emploi le restent, tandis que le nombre de personnes en arrêt maladie de longue durée est désormais supérieur au nombre de chômeurs. La problématique de la santé mentale est toujours plus présente chez*



*les publics en insertion sociale tout comme la désaffiliation sociale l'est en insertion socioprofessionnelle. Agir auprès d'eux nécessite alors le plus souvent une approche multidimensionnelle, et multipartenariale. Pourtant, en l'absence d'harmonisation réglementaire entre dispositifs spécifiques et souvent cloisonnés, des obstacles s'opposent aux actions renforcées, conjointes et concomitantes entre opérateurs.*

## **Renforcer la concertation au niveau local et sous-régional**

*Il est nécessaire pour les acteurs de terrain au niveau local de se connaître, de connaître leurs potentialités, leurs offres de services respectives, etc. pour être en mesure d'orienter les publics, mais également de développer des collaborations pertinentes et des synergies efficaces avec d'autres acteurs au profit des besoins et attentes des publics.*

*Pour répondre à la demande de renforcement des collaborations entre professionnels du secteur, les Instances Bassins Enseignement qualifiant – Formation – Emploi (Instances Bassins EFE) doivent être en mesure de jouer pleinement leur rôle de veille et de coordination de l'offre au niveau local.*

67. Garantir la représentation du secteur dans les instances de concertation locales / sous-régionales et renforcer leur rôle en mettant à disposition des moyens humains et financiers pour leur gestion, leur fonctionnement et leur encadrement.
68. Financer le temps de concertation entre opérateurs.
69. Améliorer la coordination entre opérateurs.
70. Ambitionner un plan stratégique pour le développement des Instances Bassins EFE.
71. Renforcer le rôle et les moyens des Instances Bassins EFE.
72. Réaliser et mettre à disposition des opérateurs un cadastre de l'offre de services sur les territoires.
73. Soumettre toute nouvelle offre de formation de demandeurs d'emploi et leur modification, émise par tout prestataire comme par exemple le FOREm, les Centres Régionaux d'Intégration (CRI), l'IFAPME et la promotion sociale à l'avis des Instances Bassins EFE.
74. Garantir des engagements équitablement répartis dans les conventions de collaboration entre FOREm et partenaires de l'accompagnement orienté coaching et solutions des demandeurs d'emploi.

## **Décloisonner les dispositifs pour favoriser l'individualisation et la fluidité des parcours**

*En vue de prévenir la démobilitation de nos publics en précarisation croissante, et de favoriser leur accroche dans les services, il est nécessaire d'individualiser toujours plus les parcours afin de répondre à leurs besoins et aspirations, à leur projet personnel et professionnel. Agir auprès d'eux nécessite le plus souvent une approche multidimensionnelle face aux différentes problématiques qu'ils rencontrent. Les actions concomitantes doivent être favorisées afin de permettre à des opérateurs différents d'agir simultanément auprès de la personne, et ceci sans perte de financement pour l'un comme pour l'autre.*

*De même, des obstacles réglementaires freinent le passage des publics d'un service à l'autre. Cela nuit au développement de filières et passerelles entre opérateurs de formation, et plus largement cela entrave la fluidité des parcours d'intégration sociale et professionnelle des publics.*

*Ces obstacles réglementaires freinent la cohérence et la fluidité de parcours individualisés. Ils doivent être levés.*

75. Lever les freins et adapter les réglementations encadrant les différents types de dispositifs pour fluidifier le passage des publics d'un service à l'autre et éviter les phénomènes de concurrence entre opérateurs, notamment en harmonisant réglementairement le statut du stagiaire.



76. Favoriser le financement d'actions renforcées, conjointes et concomitantes menées par des opérateurs différents, portant sur un même stagiaire ou une même action, et cherchant à assurer une complémentarité de leurs approches respectives.

## **Améliorer l'orientation et l'accompagnement de nos publics vers les services adéquats**

*Les publics doivent bénéficier d'une écoute et d'un accompagnement de qualité, d'une orientation vers des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes, de prestations adaptées à leur situation personnelle et professionnelle. Les conditions d'une analyse pertinente des besoins, des projets et de la situation spécifique de la personne doivent être garanties afin d'accompagner les personnes dans une réflexion menant à des actions souhaitées dans un parcours individualisé non standardisé. L'échange d'informations entre partenaires dans le cadre de l'accompagnement des personnes ne doit pas leur être préjudiciable ni porter atteinte à leurs droits.*

77. Visibiliser l'offre de services sur les territoires.
78. Outiller et sensibiliser les professionnels de "1ère ligne" dans les services au contact avec les publics cibles (Communes, Centres publics d'Action Sociale, Espaces Publics Numériques, FOREm, Régies de quartier, Centres régionaux d'Intégration...)
79. Favoriser la prise de connaissance par les autres opérateurs des prérequis et critères de sélection en vigueur chez un opérateur.
80. Organiser la transmission d'informations sur les bénéficiaires et leurs parcours sans jamais avoir pour objet de sanctionner les bénéficiaires pendant leur accompagnement.
81. S'appuyer sur la pratique pour les tests d'entrées en formation, à l'instar des épreuves de validation des compétences ; plus encore, ils doivent devenir des outils dans la prise de connaissance des capacités des personnes et cesser d'être des outils d'exclusion des publics.
82. Proposer aux publics fragilisés une orientation vers des structures adéquates en vue d'un service adapté, et en matière d'adressage des demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi, une orientation appropriée par des conseillers spécialisés sur base volontaire, précédée, le cas échéant, d'un premier travail de décodage de la demande et du projet du bénéficiaire.
83. Augmenter le nombre de conseillers de référence du FOREm et garantir leur formation.
84. Mettre en place des rencontres régulières entre opérateurs partenaires de l'accompagnement orienté coaching et solutions des demandeurs d'emploi et conseillers de référence du FOREm.
85. Reconnaître et financer les actions des partenaires de l'accompagnement en matière d'accueil et de conseil des demandeurs d'emploi qui leur sont adressés par le FOREm.

## **Assurer une réelle simplification administrative pour les centres et améliorer le contrôle et les relations avec les autorités compétentes**

*La gestion administrative et financière actuelle des opérateurs est marquée par une complexification de plus en plus importante et une charge de travail administratif croissante au détriment de l'action de terrain. Chaque travailleur subit au quotidien l'augmentation des tâches administratives à effectuer (conventionnement, transfert d'informations, complexification des règles d'inspection, dépenses éligibles, marchés publics, règles spécifiques en matières d'appels à projets, etc.), des contacts à démultiplier pour obtenir les informations requises et des informations croissantes à assimiler au gré des subsides et des réglementations diverses. Cette situation entrave le travail des centres qui devrait être consacré à l'exercice des missions et activités de services auprès des publics, tout autant qu'elle altère l'efficacité des administrations et leur image auprès du public. Le principe de confiance doit s'appliquer pour sortir les opérateurs, mais aussi leurs publics, du caractère irritant de la 'paperasse administrative', et éviter des contrôles 'bêtes et méchants'.*

*Par ailleurs, le traitement des données liées à l'activité subventionnée et leur conservation obligatoire doit pouvoir se faire en toute sécurité pour l'opérateur comme pour les publics, et en bonne intelligence avec les services*



*d'inspection. Les centres doivent être soutenus en la matière, particulièrement eu égard à une complexification croissante des tâches et au développement rapide des technologies de l'information et de la communication.*

## **Généraliser le principe de confiance à l'égard des opérateurs subventionnés**

*Il est essentiel de simplifier les procédures afin de diminuer de manière significative la charge de travail administrative des centres et leur permettre d'allouer principalement leurs ressources à leur mission première. Pour ce faire, il faut appliquer le principe de confiance en évitant aux opérateurs de devoir fournir certains documents. Cela signifie pour l'administration réorganiser les mécanismes de contrôle des dossiers, trouver ailleurs l'information souhaitée ou encore agir à la source en modifiant les textes réglementaires. L'opérateur doit être considéré comme étant digne de confiance, tout en étant responsabilisé du fait de devoir fournir ultérieurement les documents devant effectivement être vérifiés lors d'un contrôle a posteriori afin de rencontrer les exigences réglementaires. Sans être supprimés, les contrôles peuvent alors se concentrer sur le contenu des dossiers plus que sur leur forme, être réorganisé sur base d'une analyse de risques et se focaliser sur les situations plus risquées, faire place aux conseils pour prévenir les sanctions, etc.*

### **Simplifier les échanges avec les administrations wallonnes et autorités compétentes**

86. Privilégier au sein des administrations, le recours aux sources de données authentiques existantes.
87. Définir des procédures et bases de saisies de données communes à tous les services administratifs.
88. Structurer les échanges d'informations entre administrations de sorte de ne pas réclamer des données déjà disponibles dans une administration, qu'elles relèvent ou non du même pouvoir public.
89. Dispenser les centres de produire systématiquement des pièces probantes et/ou des attestations notamment au moment de l'introduction d'une demande.
90. Appliquer effectivement le principe de financement au forfait et limiter le contrôle financier à la vérification du caractère effectif des dépenses et de leur lien avec l'action.
91. Mettre à disposition des centres des manuels d'explications et des formulaires intelligents.

### **Améliorer les interactions avec les services d'inspection**

92. Privilégier les conseils sur les sanctions ; toute sanction ne devrait intervenir qu'après avertissement préalable et communication d'un délai raisonnable pour se mettre en conformité.
93. Veiller à ce que les inspections portant sur la conformité des actions et de leur financement soient effectuées dans un délai raisonnable, jamais supérieur à deux ans à dater de la fin de l'action.
94. Mettre en place une coordination entre les différentes administrations avec comme première priorité d'apporter des réponses cohérentes communes à tous les services dans la mise en œuvre et le suivi des réglementations.
95. Définir des procédures et méthodologies d'inspection claires et communiquées préalablement aux opérateurs.
96. Élaborer des grilles de référence et un cadre défini pour déterminer les éléments sur lesquels reposent les inspections.
97. Assurer la communication par les services d'inspection aux opérateurs agréés des remarques, consignes et conseils après inspection en vue de leur permettre de mieux s'adapter aux prescrits réglementaires et d'améliorer la qualité de leurs prestations.
98. Définir pour les services d'inspection, un cadre déontologique respectueux de la loi portant sur le respect de la vie privée et des règles déontologiques auxquelles sont par ailleurs soumis les travailleurs des centres en matière de secret professionnel.
99. Communiquer les modalités de recours en cas de contestation d'une décision de l'administration ; elles doivent être communiquées clairement aux opérateurs.
100. Veiller à mettre en place des services d'inspection spécialisés pour chaque agrément, coordonné éventuellement avec les services délocalisés de l'Administration.



## Garantir un service bancaire de base

*Les ASBL, coopératives et fondations, dont plusieurs membres de la fédération, sont victimes d'une vague d'exclusions bancaires. Des plaintes venant d'ASBL, de coopératives et de fondations dont les comptes sont clôturés unilatéralement par leur banque parviennent à la Coalition Impact, une coupole représentant plusieurs milliers d'associations et de fondations actives en Belgique. Febelfin qui représente le secteur bancaire confirme le phénomène. Les associations se plaignent d'un manque de souplesse de la part des banques, de démarches administratives inutiles et d'une politique de réduction des risques trop stricte. Les banques ne veulent en effet s'exposer à aucun risque, notamment en matière de règles anti-blanchiment, et excluent dès lors certains clients qui ne leur fournissent pas les garanties ou les documents exigés.*

*Avec l'Associatif Financier et Coalition Impact, CAIPS réclame des évolutions réglementaires et administratives. En effet, une nouvelle loi du 16 janvier 2023 met progressivement en place un service bancaire universel pour les entreprises. Toutefois, il apparaît qu'elle n'offre pas de garanties suffisantes permettant à un « exclu bancaire » de retrouver rapidement l'accès aux opérations bancaires de base (dépôt et retrait d'argent, virement, ordre permanent et domiciliation, etc.)*

101. Adapter la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, ainsi que la loi du 25 septembre 2022 et son arrêté royal « Service bancaire de base pour les entreprises » du 16 décembre 2022, en vue de garantir à un opérateur « exclu bancaire » de retrouver rapidement l'accès aux opérations bancaires de base.

## Informatiser les centres et les mettre en réseau sécurisé avec les administrations concernées et les organismes compétents

*Les données soumises au contrôle par les services d'inspection doivent être conservées pendant plusieurs années. En outre, le traitement des données (saisie, accès, transfert, modification, conservation...) lié à l'activité subventionnée et son contrôle doit respecter les prescrits en matière de protection des données à caractère personnel, et le secret professionnel liés à l'exercice des missions d'accompagnement social notamment doit être garanti. Les centres doivent impérativement disposer des ressources nécessaires au traitement de ces données en toute sécurité, en particulier en ce qui concerne les données numériques.*

102. Promouvoir le développement d'échanges de données informatiques sécurisées en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
103. Soutenir, par un financement, un accompagnement et une assistance technique durables, la transition et le développement numérique des centres demandeurs.
104. Finaliser l'intégration du site porttic.be par la Fédération des Employeurs des Secteurs de l'Éducation permanente et de la Formation des Adultes (FESEFA) et contribuer à son développement par l'implication, sur base volontaire, dans le réseau, des Délégués à la protection des données parmi de ses membres.
105. Mettre en place une gestion spécifique des dossiers psychosociaux et données personnelles des publics dans le respect des dispositions réglementaires en matière de secret professionnel et de protection des données à caractère personnel.
106. Soutenir les centres agréés dans la mise en conformité des procédures internes et la sécurisation des réseaux informatiques.



## Mettre en place une instance de recours interne et indépendante au sein du SPW

*Les recours devant les tribunaux et cours sont souvent inenvisageables pour les petites associations.*

107. Mettre en place une instance de recours interne à la région contre les décisions de l'administration, préalable nécessaire à l'obligation actuelle d'aller devant le Conseil d'Etat ou les tribunaux. Cette instance interne à la Région wallonne serait constituée de personnes indépendantes (membres extérieurs à l'administration).

## Favoriser l'emploi durable et de qualité pour les publics éloignés de l'emploi

*Aujourd'hui, le nombre d'emplois augmente mais sa croissance n'est pas répartie équitablement. Le taux d'emploi n'évolue pas de façon aussi favorable pour les publics éloignés de l'emploi ; au mieux il stagne si l'on intègre les exclusions du chômage, les nouveaux dossiers des CPAS, ou les malades de plus d'un an. La fracture sociale est bien présente et nous sommes confrontés à une dualisation croissante du marché du travail. De nombreuses personnes, alors qu'elles disposent d'expériences utiles et de compétences valorisables, voire pour certaines de diplômes, se trouvent pour diverses raisons fragilisées sur le marché du travail. D'autres, comme certaines personnes d'origines étrangères, n'y ont tout simplement pas accès. Une majeure partie des métiers critiques et/ou en pénurie du FOREm demeurent inaccessibles aux personnes peu qualifiées et précarisées, qui sont également confrontées à des freins en termes de prérequis, de mobilité ou encore de compétences sociales. Ajoutons que cette pénurie peut résulter dans certains cas de la hausse des niveaux d'exigence des employeurs alors même que les conditions de travail sont peu attrayantes, voire pénibles pour ces métiers.*

*Le nombre d'emplois a beau augmenter, les emplois durables et de qualité accessibles aux publics qui en sont éloignés demeurent insuffisants. C'est que, en termes de qualité de l'emploi, la situation se dégrade pour nos publics. Nous le disons depuis longtemps : ce n'est pas notre public qui s'éloigne de l'emploi, c'est l'emploi qui s'éloigne d'eux. C'est là un fait ignoré de la plupart des observateurs ou des médias, mais qui n'échappe pas aux travailleurs du secteur. Les nouveaux emplois créés visent la main-d'œuvre qualifiée aux dépens des centaines de milliers de personnes précarisées parce qu'elles sont infrascolarisées, handicapées, d'origine étrangère ou victimes d'un accident dans leur parcours de vie. Les chiffres du FOREm sont hélas, très significatifs. De plus, l'offre d'emplois à qualification réduite qui leur est encore accessible s'ouvre de plus en plus aux pensionnés, chômeurs âgés ou étudiants qui les y concurrencent suite aux modifications réglementaires en matière de contrat d'étudiant, de pensions, de chômage ou de crédit-temps. Ajoutons encore que si le nombre d'emplois augmente globalement, les chiffres considèrent comme un emploi toute mise au travail, qu'elle soit à temps plein ou à temps partiel ; or, on le sait, dérégulation oblige, le mauvais emploi chasse le bon. La moitié des emplois créés actuellement sont des emplois à temps partiels, et obtenir un contrat de longue durée est de plus en plus compliqué en particulier pour les publics éloignés de l'emploi. On constate ainsi une inadéquation de plus en plus forte entre l'offre et la demande d'emploi.*

*En définitive, non seulement l'emploi manque pour les personnes fragilisées sur le marché du travail, mais la qualité des emplois qui leur demeurent accessibles diminue. Elles occupent alors des postes avec des conditions salariales peu attrayantes, avec des statuts souvent précaires, avec des horaires irréguliers, etc. Dans une situation où l'emploi n'est pas disponible pour tous et où les emplois précaires sont légions, ces personnes ne trouveront pas s'insérer professionnellement dans un emploi durable et de qualité.*

*Or, avoir un emploi est un moyen de s'assurer de jouer un rôle actif dans notre société. Cela permet également de se sentir utile, de concrétiser des projets personnels, et de bâtir une société où chacun a sa place et peut pleinement s'épanouir. Dès lors, il est nécessaire de corriger les effets pervers du marché du travail en favorisant l'emploi pour nos publics. C'est un enjeu majeur. Il est nécessaire de développer une offre concrète d'embauche pour les personnes*



*les plus éloignées de l'emploi. Mais il n'y a pas que sur la quantité que doit porter l'attention. Sa qualité est essentielle si on veut faire de l'emploi un vecteur de bien-être et d'émancipation. Pour ce faire, il faut notamment renforcer l'économie sociale en ce qu'elle contribue à favoriser l'emploi des publics éloignés de l'emploi en offrant des opportunités adaptées, en promouvant l'inclusion sociale, en luttant contre la discrimination et en adoptant une approche participative. De plus, en réinvestissant les bénéfices dans la réalisation de leur mission sociale, les entreprises d'économie sociale développent et étendent leurs activités, créant ainsi davantage d'emplois pour les publics éloignés de l'emploi.*

*Enfin, pour celles et ceux qui demeureront, malgré tout, éloignés du marché du travail à l'avenir, il est essentiel que des perspectives rencontrant leurs besoins et socialement valorisantes leur soient offertes.*

108. Aménager le parcours d'intégration wallon pour les primo-arrivants afin de faciliter l'accès des personnes étrangères à des emplois qualifiés en assurant l'équivalence des diplômes obtenus par une réforme de la gestion de l'Équivalence des diplômes en Communauté française à même de simplifier, d'accélérer et de garantir la reconnaissance des compétences acquises des personnes primo-arrivantes.
109. Réfléchir à autoriser l'accès aux services mis en œuvre par les centres à certaines catégories de travailleurs vulnérables (travailleurs en Entreprise de Travail Adapté [ETA], en Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale [IDESS], travailleurs étrangers, etc.) pour lesquels l'accès aux services s'avère pertinent (à l'instar de l'éligibilité en formation en CISP des travailleurs sous contrats dits « Article 60, § 7 » de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS).
110. Développer les aides à l'emploi pour les publics peu qualifiés.
111. Augmenter les revenus des bas salaires et lutter contre les pièges à l'emploi.
112. Renforcer la place de l'économie sociale dans l'environnement économique actuel notamment en favorisant l'introduction des clauses sociales dans les marchés publics.
113. Renforcer les Titres-Services en privilégiant les employeurs soucieux de promouvoir des emplois durables soutenant la formation de leurs travailleurs.
114. Renforcer les I.D.E.S.S. (Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale) en tant que pourvoyeur d'emploi pour les personnes peu qualifiées.
115. Soutenir l'émergence de nouveaux métiers faisant appel à une main d'œuvre à qualifications réduites tels que des métiers d'assistants, d'auxiliaires ou encore de préparateur dans les secteurs de la santé ou les métiers scientifiques par exemple.
116. Développer de nouveaux métiers et de nouvelles offres de services soit en Titres-Services, soit dans les IDESS, en vue d'augmenter le nombre d'emplois pour les personnes peu qualifiées.
117. Évaluer les initiatives T.Z.C.L.D. (Territoires Zéro Chômeurs de Longue Durée) en vue d'en pérenniser les résultats porteurs.
118. Renforcer le développement de services de proximité et favoriser l'accès à des services soutenant les personnes fragilisées dans leur processus d'intégration sociale et professionnelle tels que garde des enfants, accès à une épicerie sociale ou à des repas chauds gratuits ou à faible coûts, courses sociales, soutien à la mobilité comme l'organisation de navettes pour faciliter l'accès à la formation/emploi/soins de santé, etc.

Renforcer la cohérence des actions existantes permettant de rencontrer les besoins des publics les plus éloignés de l'emploi, mais aussi créer et organiser un cadre soutenant pour des centres proposant des tâches ou activités socialement valorisantes ouvertes sur base volontaire à des personnes sans emploi.



**Mémoire CAIPS 2024 – 2030**

**Recommandations**

*CISP*

**Propositions en  
faveur de de  
l'insertion  
socioprofessionnelle  
des personnes peu  
qualifiées en  
Wallonie**



## **CISP: Soutenir l'insertion socio-professionnelle des personnes peu qualifiées**

Au terme des travaux menés avec les affiliés agréés **Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP)** par la Wallonie, CAIPS a dégagé des **mesures spécifiques** au dispositif en faveur de l'insertion socio-professionnelle des publics peu qualifiés. Ces recommandations s'inscrivent dans les enjeux majeurs de la fédération ébauchés ci-avant et s'ajoutent aux propositions transversales des membres de la fédération en faveur de politiques de formation, d'insertion et d'intégration efficaces pour la Wallonie.

Les Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP) sont constitués sous la forme d'ASBL, de CPAS ou d'association de CPAS. Leurs agréments sont octroyés par le Ministre régional de l'Emploi et de la Formation. Ils assurent la formation de stagiaires éloignés de l'emploi en recourant à une pédagogie spécifique pour permettre aux stagiaires d'acquérir des compétences générales et techniques, tout en leur permettant de bénéficier d'un accompagnement psychosocial.

Les filières de formation organisées par les CISP couvrent notamment les domaines suivants : alphabétisation, remise à niveau, développement personnel, bâtiment, Horeca, métiers verts, services à la personne, secrétariat et commerce. Au 1er janvier 2023, 150 CISP sont agréés par la Wallonie. Ils proposent de l'ordre de 400 filières de formation. Au total, environ 6 millions d'heures de formation sont dispensées chaque année à une quinzaine de milliers de stagiaires, demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Le champ de l'insertion socioprofessionnelle cible bien sûr l'emploi, mais également toutes les activités citoyennes et d'utilité sociale. Il s'agit aussi d'encourager les demandeurs d'emploi à se mobiliser, à se former, à s'investir dans des projets personnels et professionnels pour relever les défis de demain et ainsi contribuer à la construction d'une société wallonne plus forte, participative et inclusive où chacun a sa place. Dans le cadre de l'évaluation de leur action, les CISP plaident pour que celle-ci ne soit pas exclusivement mesurée via des indicateurs de mise à l'emploi ; ces derniers doivent aussi porter sur l'impact social.

Nous revendiquons notre liberté pédagogique pour mettre en œuvre au quotidien des pratiques en résonance avec les valeurs de dignité, de démocratie et d'émancipation sociale. C'est notre liberté. C'est aussi notre volonté et notre devoir. C'est le cas quand dans l'accompagnement dit psychosocial, nous cherchons à ce que nos publics utilisent leurs droits sociaux pour accéder à une aide sociale. C'est le cas quand nous leur permettons d'accéder à de nouvelles pratiques culturelles. C'est encore le cas quand nous favorisons l'expression citoyenne dans les groupes de parole ou les spectacles que nous mettons en place avec les stagiaires. Nos bonnes pratiques existent, il nous faut les affermir, les promouvoir et soutenir la création d'innovations.

Nous constatons que nos publics sont de plus en plus précarisés, marqué par un phénomène de repli sur soi qui persiste suite aux effets de la crise sanitaire. Les difficultés de recrutement et d'accroche des stagiaires dans nos centres se sont accrues. Le manque de proactivité des organismes pourvoyeurs de stagiaires commence à étonner... Les évolutions démographiques en cours avec le vieillissement et la diminution de la population active retiennent toute notre attention. Le marché du travail se tend et les entreprises font face à des pénuries de main-d'œuvre mais les plus éloignés de l'emploi le restent, tandis que le nombre de personnes en arrêt maladie de longue durée est désormais supérieur au nombre de chômeurs. En outre, les troubles de la santé mentale et la désaffiliation sociale sont des problématiques toujours plus présentes en insertion socioprofessionnelle. La fracture numérique touche quant à elle davantage les personnes défavorisées jusqu'à produire de l'exclusion...

Se sensibiliser à ces constats amène notre secteur à (re)penser ses pratiques au service d'un public en désaffiliation sociale et particulièrement fragilisé et éloigné de l'emploi, davantage dans le partenariat et la fluidification des parcours d'insertion, l'individualisation accrue de l'accompagnement psychosocial et des encadrements. Il s'agit de renforcer ce dispositif qui a fait ses preuves et ne cesse de se professionnaliser.



## Faciliter l'accès des personnes particulièrement fragilisées et éloignées de l'emploi, sur une base volontaire

Favoriser l'accès à toute personne incarcérée souhaitant entrer dans un parcours de réinsertion socioprofessionnelle

1. Octroyer un financement adapté à la hauteur des besoins spécifiques.
2. Adapter les critères d'éligibilité du décret en vue de permettre l'accès à toute personne incarcérée.
3. Assurer la prise en compte, le cadrage et le financement de la coordination.
4. Garantir un socle de formation minimum dans tout établissement pénitentiaire.

Favoriser l'accès aux personnes étrangères ou d'origine étrangère

5. Supprimer les barrières réglementaires à une entrée rapide de ces publics dans les centres, notamment la condition de diplôme pour l'éligibilité de ces personnes aux formations.
6. Réfléchir à autoriser l'accès aux services mis en oeuvre par les centres aux personnes dites « sans papiers ».

Favoriser l'accès aux personnes en situation de grande précarité mentale ou sociale, de handicap, en processus de revalidation suite à une maladie de longue durée

7. Supprimer les barrières réglementaires à une entrée rapide de ces publics en formation.
8. Permettre l'aménagement des activités pour accueillir les publics en situation de handicap dans de bonnes conditions d'encadrement.
9. Procéder à des adaptations réglementaires pour pouvoir travailler sur de longues périodes, avec des horaires réduits et proposer des passerelles en fin de formation en vue de fluidifier le parcours d'insertion de ces publics.

## Soutenir et renforcer l'accompagnement psychosocial

10. Privilégier des prises en charge de durée plus longue pour les demandeurs d'emploi les plus fragilisés.
11. Soutenir un accompagnement psychosocial de qualité s'appuyant sur un réseau de services médico-psycho-sociaux.
12. Financer le temps de démarchage et de concertation entre opérateurs.
13. Améliorer le financement des actions d'accompagnement individualisé.
14. Financer un travail d'accompagnement des stagiaires après la formation pour assurer un suivi de leur parcours individuel et collectif.
15. Soutenir les actions communautaires, citoyennes et la participation des publics ou de promouvoir des initiatives centrées sur l'amélioration du bien-être, la (re)valorisation de l'image de soi, l'accès à la culture, la promotion de la santé, ou la constitution de « conseil des usagers » dans les centres agréés.
16. Soutenir et étendre à l'ensemble des opérateurs les actions efficaces et pertinentes en matière d'accompagnement psychosocial et pédagogique, individuel et collectif, ressortant d'une évaluation de l'appel à projets du plan de relance "renforcement de l'accompagnement psychosocial" afin de permettre aux stagiaires de s'ancrer en formation et de poursuivre leur parcours de renforcement des compétences.

## Étendre les heures de formation assimilées à de nouveaux motifs

17. Permettre, sur base d'un justificatif, dans les filières à entrées en formation permanentes, l'assimilation des heures restantes au programme de formation pour les stagiaires quittant prématurément leur formation pour un emploi ou une formation qualifiante.
18. Permettre l'assimilation des heures non prestées pour raison médicale sur base d'un justificatif autre que le seul certificat médical (consultation chez le dentiste, psychologue, etc.) et qui atteste de la présence du stagiaire.



19. Permettre l'assimilation d'heures d'absences non justifiées jusqu'à 12 jours par stagiaire et par année civile au lieu de 5 jours actuellement.
20. Permettre l'assimilation des heures non prestées pour raison empêchant la présence du formateur et son remplacement (maladie couverte par un certificat médical ou accident de travail du formateur jusqu'à 30 jours, raison impérieuse, etc.)

### **Promouvoir et renforcer les mises en situation proches des réalités de travail**

21. Développer l'offre de formation « essais métiers » dans le cadre de nouvelles filières CISP agréées et les développer chez d'autres opérateurs.
22. Réfléchir à autoriser la réalisation de stages de formation professionnelle au sein d'autres services /départements de la structure dont relève le centre.

### **Améliorer l'accès à la validation des compétences pour les publics éloignés de l'emploi**

23. Adapter, en concertation avec le consortium de validation des compétences, l'offre et les modalités de validation en vue de faciliter l'accès des publics éloignés de l'emploi.
24. Permettre la validation de compétences de base, offrant la possibilité de valider un ou plusieurs titres de compétence.
25. Réfléchir à l'amélioration de l'accompagnement vers la validation des compétences en vue d'en faciliter l'accès aux publics plus précarisés.
26. Soutenir et étendre à l'ensemble des opérateurs les actions efficaces et pertinentes en matière de validation des compétences ressortant d'une l'évaluation de l'appel à projets du plan de relance "parcours de renforcement des compétences".

### **Renforcer les partenariats et fluidifier les parcours d'insertion**

27. Développer de nouvelles collaborations avec des centres certifiants de formation professionnelle comme les centres de compétences, la promotion sociale ou l'IFAPME, où les CISP se situent en amont des parcours des stagiaires.
28. Renforcer les partenariats avec les secteurs professionnels, secteur par secteur.
29. Soutenir l'ouverture de nouvelles formations en CISP vers de nouveaux métiers faisant appel à une main d'œuvre à qualifications réduites, dans les métiers scientifiques et de la santé notamment (tels que auxiliaire infirmier ou préparateur laborantin par exemple).
30. Améliorer et renforcer la validation des acquis d'apprentissage des stagiaires et réfléchir à la certification d'une partie de l'offre de formation des CISP.
31. Renforcer la confiance et la fluidité des parcours entre opérateurs de formation professionnelles et partenaires de l'enseignement en soutenant et étendant à l'ensemble des opérateurs les actions efficaces et pertinentes ressortant d'une l'évaluation de l'appel à projets du plan de relance "Implémentation d'une démarche qualité".

### **Favoriser les formations concomitantes**

32. Lever les freins et adapter les réglementations encadrant les différents types de dispositifs pour fluidifier le passage des publics d'un service à l'autre et éviter les phénomènes de concurrence entre opérateurs, notamment en harmonisant réglementairement le statut du stagiaire.
33. Favoriser le financement d'actions renforcées, conjointes et concomitantes menées par des opérateurs différents, portant sur un même stagiaire ou une même action, et cherchant à assurer une complémentarité de leurs approches respectives.



### **Soutenir l'évaluation, la visibilité et le développement du secteur**

34. Évaluer les actions développées dans le cadre des appels à projets du plan de relance de la Wallonie à l'attention des CISP, en dégager des enseignements et en étendre les éléments porteurs, pratiques innovantes, méthodologies pertinentes etc. à l'ensemble des centres.
35. Renforcer les moyens dédiés à l'évaluation d' "impact social" dans les CISP, sur base volontaire, et à la valorisation des résultats ou impacts sociaux et environnementaux qui en ressortent.
36. Renforcer le soutien aux actions de communication du secteur afin de permettre le déploiement d'une stratégie permettant d'améliorer la lisibilité et la visibilité des offres de services tout en promouvant une image et une identité commune.

### **Assurer la professionnalisation du secteur**

37. Renforcer le soutien au programme de formation mis en œuvre par l'Interfédéré des CISP à l'attention des travailleurs du secteur.

### **Simplifier la problématique de l'augmentation de la subvention des EFT pour couvrir celle de l'indemnité de formation des stagiaires**

### **Intégrer sur base volontaire à l'agrément CISP les emplois APE n'ayant pas encore été transférés en juillet 2017, moyennant une augmentation de leurs prestations**



**Mémoire CAIPS 2024 - 2030**

**Recommandations**

***PMTIC***

**Propositions en  
faveur de l'insertion  
socioprofessionnelle  
des personnes  
éloignées du  
numérique en  
Wallonie**



## **PMTIC: Soutenir la formation dite “de base” au numérique**

Au terme des travaux menés avec les affiliés agréés dans le cadre du **Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC)** par la Wallonie, CAIPS a dégagé des **mesures spécifiques** au dispositif en faveur de la formation au numérique des publics peu qualifiés. Ces recommandations s'inscrivent dans les enjeux majeurs de la fédération ébauchés ci-avant et s'ajoutent aux propositions transversales des membres de la fédération en faveur de politiques de formation, d'insertion et d'intégration efficaces pour la Wallonie.

Une réforme du Pmtic est en cours. Au 1er janvier 2024, le dispositif PMTIC sera remplacé par un programme de formation aux compétences numériques de base et élargi à de nouveaux opérateurs de formation.

Les centres agréés sont constitués sous la forme d'ASBL, de CPAS ou d'association de CPAS, ou de communes. Leurs agréments sont octroyés par le Ministre régional de l'Emploi et de la Formation. Ils assurent un programme de formation destiné à doter les stagiaires des compétences numériques de base nécessaires à leur insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi.

Au 1er janvier 2023, 53 opérateurs sont agréés dans le cadre du PMTIC en cours de réforme.

Le secteur, exsangue suite au déclin PMTIC, salue la réforme du dispositif en faveur de l'insertion socioprofessionnelle des Wallons en situation de fracture numérique. Le baromètre de l'inclusion numérique 2022 révèle que près d'un Belge sur deux est en situation de vulnérabilité numérique. En effet, bien que la fracture d'accès (au matériel, à l'Internet...) diminue dans la population, les publics les plus vulnérables continuent à en souffrir tandis que la fracture liée aux capacités d'usage et à l'utilisation efficace du numérique se creuse. Au final, la fracture numérique ne diminue pas et pire, elle vient prolonger et amplifier des inégalités sociales préexistantes. Les publics fragilisés, dont les demandeurs d'emploi, sont les plus exposés alors même qu'ils dépendent davantage des services de plus en plus digitalisés pour trouver du travail, pour se loger...

Et le secteur propose des solutions pour favoriser l'inclusion numérique des publics ! Les actions mises en œuvre par les opérateurs permettent tant l'acquisition des compétences numériques dites « de base », que leur usage en regard des besoins et attentes des stagiaires. Les spécificités de leurs méthodes et leur expertise favorisent l'autonomisation de la personne et un usage critique et éclairé du numérique dans ses démarches. La robustesse des compétences des centres dans la formation et l'accompagnement des personnes peu qualifiées et éloignées de l'emploi n'est plus à démontrer, tandis que trop peu de publics sont orientés adéquatement vers les centres.

### **Déployer la formation de base au numérique à hauteur des besoins en s'appuyant sur l'expertise développée par les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle en matière de formation de publics adultes éloignés de l'emploi**

1. Garantir l'octroi de l'indemnité de formation et des avantages liés au contrat de formation professionnelle F70bis pour tout stagiaire éligible en formation de base au numérique, y compris le cas échéant aux stagiaires sous dérogation et qui ne peuvent pas y prétendre aujourd'hui (personnes primo-arrivantes, en cellule de reconversion...).
2. Simplifier les démarches administratives tant dans le chef des opérateurs agréés que de l'administration.
3. Soutenir les opérateurs dans l'acquisition et le renouvellement du matériel informatique/numérique nécessaire à la formation.
4. Soutenir la formation et la mise en réseau des formateurs au numérique.
5. Soutenir l'offre de services des centres par une campagne de communication auprès des publics et des partenaires.
6. Assurer le financement structurel du secteur au-delà des moyens additionnels attribués dans le cadre du plan de relance de la Wallonie en 2024.



7. Le dispositif réglementaire relatif à la formation de base au numérique étant inspiré en premier lieu de la base légale des Centres d'insertion socioprofessionnelle, en cas d'ajustement de la réglementation CISP, réfléchir à sa transposition dans la réglementation "formation de base au numérique" après identification des paramètres pour lesquels cet ajustement ne serait pas adapté et pour lesquels il conviendrait d'adopter ou de maintenir des règles soit différentes soit spécifiques par rapport au CISP.

### **Veiller à la complémentarité entre acteurs de l'inclusion numérique**

8. Promouvoir une meilleure collaboration locale entre acteurs de l'inclusion numérique.
9. Tenir une cartographie à jour de l'offre de services différenciée, tenant compte tant des publics visés que du type de prestation, des acteurs de l'inclusion numérique (PMTIC, EPN, FOREM, CISP...)
10. Visibiliser les offres de services auprès des publics cibles.
11. Garantir l'orientation des publics vers les structures adéquates en vue d'un service adapté.
12. Favoriser les collaborations entre acteurs wallons de l'inclusion numérique (opérateurs de formation de base au numérique, CISP, EPN, FOREM, Digital Factories, etc.).
13. Organiser la concertation au niveau sous-régional et coordonner les actions au niveau wallon.

### **Outiller le secteur**

14. Adapter les ressources en ligne et outils numériques (tests de positionnement, plateformes d'apprentissage, outils de diagnostic...) aux personnes peu qualifiées, aux personnes pour lesquelles le français écrit n'est pas maîtrisé, aux personnes malvoyantes, etc. (sonorisation, "français facile", efforts d'ergonomie cognitive...)



**Mémorandum CAIPS 2024 - 2030**

**Recommandations**

*ILI*

**Propositions en  
faveur de  
l'intégration des  
personnes  
étrangères ou  
d'origine étrangère  
en Wallonie**



## **ILI: Soutenir l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère**

Au terme des travaux menés avec les affiliés agréés ou développant des actions dans le cadre d'**Initiatives Locales d'Intégration (ILI)**, CAIPS a dégagé des **mesures spécifiques** aux dispositifs en faveur de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère en Wallonie. Ces recommandations s'inscrivent dans les enjeux majeurs de la fédération ébauchés ci-avant et s'ajoutent aux propositions transversales des membres de la fédération en faveur de politiques de formation, d'insertion et d'intégration efficaces pour la Wallonie.

### **Le secteur**

En Wallonie, depuis 2016, les primo-arrivants sont tenus de suivre le Parcours d'intégration : un processus qui comprend notamment des cours de français langue étrangère (FLE) et de citoyenneté, un accompagnement social ou juridique, des actions interculturelles, etc. Ces activités sont aussi accessibles sur base volontaire à toute personne étrangère ou d'origine étrangère. Elles sont organisées, entre autres, par les Initiatives Locales d'Intégration (ILI) : des associations essentiellement mais aussi des structures publiques locales, agréées et/ou subventionnées par la Région wallonne pour cette mission (sur un ou plusieurs axes d'activités). Au fil des ans, les ILI sont devenues des opérateurs incontournables de la politique d'intégration en Wallonie. Leur nombre a cru fortement et leurs capacités de formation et d'accompagnement se sont clairement professionnalisées. Actuellement, le nombre d'opérateurs agréés a nettement dépassé la cinquantaine (contre de 8 en 2014). D'autre part, certains sont subventionnés, notamment, via des appels à projets (AAP) spécifiques : ils sont quelque 200 dans le cadre de l'AAP 2023-2024. Le secteur ILI est devenu assez touffu, situation délicate qu'il convient de gérer sans renoncer à sa riche diversité.

Les Centres Régionaux d'Intégration (CRI) coordonnent localement le dispositif du Parcours. Positionnés en deuxième ligne, ils ont des prérogatives de suivi du public cible et d'évaluation ainsi que de support aux ILI (ressource informative et formative). C'est soutenu par les CRI que le secteur des ILI a entrepris de se fédérer. Le processus est toujours à l'œuvre mais à présent cinq fédérations, dont CAIPS, regroupent une part importante des opérateurs tout en se coordonnant de plus en plus entre elles. Chez CAIPS, les GT propres aux affiliés ILI, tout comme le suivi de la matière, font depuis quelques années partie intégrante de nos missions permanentes. Parmi sa grosse centaine d'affiliés, la fédération compte à ce jour 34 opérateurs actifs en ILI. Parmi eux, 25 sont reconnus/financés en appel à projets 2022-2023 (sur 201 opérateurs en Région wallonne, soit 12%) et 15 disposent d'un agrément (sur 54 opérateurs en Région wallonne, soit 28%). Forte de cette base, CAIPS est la fédération qui siège au Comité de Coordination de l'intégration des personnes étrangères en Wallonie pour y représenter les ILI. Nous sommes donc aux avant-postes des interpellations que le secteur ne manque pas d'adresser depuis 2019 aux autorités wallonnes. En matière d'intégration, nous plaidons pour les principes de transversalité, de cohérence et de concertation, pour l'approche interculturelle, pour la réactivité aux besoins fluctuants, pour le maintien de l'accès au dispositif à toute personne d'origine étrangère qui le souhaite et pour un financement digne. Du chemin a été parcouru... mais il en reste clairement pas mal.

### **Le contexte**

Dans sa Déclaration de politique régionale, l'actuel Gouvernement wallon s'était donné pour objectif de poursuivre « la mise en œuvre du parcours d'intégration, [la] stabilisation du secteur de l'intégration des personnes d'origine étrangère (favoriser l'agrément et la simplification du financement) ». Or, bien qu'elle ait bénéficié de moyens accrus au début de l'actuelle législature puis pour faire face à l'afflux de réfugiés ukrainiens, l'intégration fait, selon nous, toujours figure de parent pauvre en Wallonie. Le dispositif du Parcours d'intégration, qui en est le cœur, repose



*en grande partie sur des subventions facultatives et non structurelles. Des problèmes de gestion administrative affectent sa mise en œuvre. Un rapport de la Cour des Comptes les a pour partie pointés en 2022. Au plan politique, après que la précédente coalition gouvernementale a sacrifié le volet socioprofessionnel du dispositif, l'actuelle risque de boucler son mandat en mettant à mal les dispositifs visant la cohésion sociale interculturelle et le vivre-ensemble. Depuis le début de cette législature, nous observons avec déception un manque cruel de vision et d'investissement politiques en la matière.*

*Or les enjeux sont de taille. Les primo-arrivants soumis à l'obligation du Parcours d'Intégration sont tenus de le faire sans la moindre indemnité de présence ou de quelconques frais, l'information et l'accès aux formations auxquels ils peuvent prétendre ne sont pas fluides, alors que les contraintes à leur endroit se durcissent. Les opérateurs chargés de mettre en œuvre cette politique, en particulier les ILI, assurent leurs missions dans l'incertitude permanente. Le financement public ne couvre pas l'ensemble des dépenses, dont le solde est à pourvoir sur fonds propres ou en s'appuyant sur d'autres activités reconnues (dans le cas des nombreux centres poly subventionnés). En raison d'une logique de subventionnement plutôt bancaire, les budgets sont contingents. Les notifications des décisions ainsi que les liquidations sont tardives. Les trésoreries de nombreuses ILI sont ainsi plus que tendues. La plupart déploient leurs actions en assumant un risque au plan de l'emploi. Ces problèmes sont récurrents. Les relations entre opérateurs et autorités wallonnes ne sont pas satisfaisantes non plus : la concertation ne va pas de soi et l'Administration impose régulièrement de nouvelles procédures administratives de façon précipitée (inversion malvenue : des dispositions techniques précèdent leur socle politique et finissent par le définir).*

*Pour sortir de cette situation, une réforme du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, Livre II : Intégration des personnes étrangères (et de l'Arrêté qui s'y rapporte) a été entreprise. A l'été 2022, une concertation sectorielle en a enfin balisé les contours souhaitables. Suite à cet important travail, le secteur est resté huit mois en attente des lignes de force des textes en préparation. Du fait de leur approbation en première lecture au Gouvernement le 15 juin 2023, leur contenu est désormais connu. Hormis que le timing s'avère maintenant fort serré pour faire aboutir le processus législatif avant les affaires courantes en 2024, les affiliés de CAIPS, comme ceux d'autres fédérations d'ILI, déplorent la non prise en compte d'importantes recommandations issues des groupes thématiques lors de la concertation. Les avant-projets de Décret et d'Arrêté contiennent des avancées (allongement de la durée du Parcours, assouplissement des exigences de profil des travailleurs ou de locaux, par exemple) mais leur orientation générale est problématique : risquée pour la survie de nombreuses ILI et l'emploi, trop gestionnaire et insuffisamment axée sur le vivre-ensemble. Ainsi, une régulation du secteur est prévue selon une logique qui créerait des contraintes clairement excessives pour les ILI. Cette programmation –sur le principe de laquelle on peut en fait s'entendre- est imaginée sans se référer à un diagnostic –toujours inexistant- qui objectiverait les besoins spécifiques par territoire et l'offre de services. De même, le cadastre de l'emploi en ILI, réclamé depuis longtemps par le secteur, reste lettre morte. En négligeant l'analyse de départ (et donc la possibilité d'anticiper ses impacts), le projet de réforme met la charrue avant les bœufs. Par ailleurs, le mode de financement esquissé ne solutionne en rien l'imprévisibilité financière en ILI. Et, refusant de progresser vers l'évaluation pluriannuelle des objectifs que les opérateurs appelaient de leurs vœux, les auteurs prétendent ramener l'agrément à une durée déterminée (et non plus indéterminée). Autre gros point noir : l'approche interculturelle de l'intégration est renvoyée à la marge. Selon nous, elle est pourtant centrale dans la philosophie de toute politique d'intégration digne de ce nom. L'inclusion des primo-arrivants, et celle des personnes d'origine étrangère en général, dépend amplement de la société d'accueil (le processus est à double sens). Aucune cohésion sociale et citoyenne n'est envisageable en Wallonie sans que ces personnes aient l'opportunité d'interagir positivement au sein de collectifs avec la population autochtone. L'intégration est l'affaire de tous ; le défi des flux migratoires à l'heure de grandes mutations socioéconomiques ne peut reposer sur les seules épaules des migrants et des professionnels qui les accompagnent. Avec ses affiliés et ses partenaires, CAIPS a présenté des critiques et surtout des contrepropositions pour faire évoluer le projet de réforme réglementaire (avant son passage en deuxième lecture au Gouvernement cet automne). Elles ont été amplement relayées par le Conseil Economique, Social et Environnemental de Wallonie (CESE) dans son avis officiel. Cette section du mémorandum 2024 y fait bien sûr écho.*



## **Nos propositions**

*En cohérence avec les enjeux transversaux de la fédération présentés ci-avant, CAIPS expose ici des mesures spécifiques en faveur de l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère en Wallonie. Ces propositions ont été formulées avec les affiliés ILI en tenant compte de nos interpellations politiques antérieures. Toutes visent l'amélioration de la situation actuelle. Si certaines sont déjà intégrées dans le projet de réforme réglementaire en cours, d'autres en sont absentes. Sur certains enjeux essentiels, la révision sur la table va même à l'encontre de nos préconisations. Il est pour nous essentiel que celles-ci puissent infléchir non seulement ce projet mais toute future politique wallonne d'intégration.*

## **Créer un contexte institutionnel propice à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère**

*En cette matière, nous appelons à des mesures de nature globale, transversale, impliquant le régional et d'autres niveaux de pouvoir.*

### **Constats**

*Les parcours d'intégration et d'insertion que beaucoup de personnes étrangères vivant en Wallonie ont à suivre sont multiples et relèvent de plusieurs niveaux de pouvoirs. Cette complexité institutionnelle est peu compréhensible pour elles. D'où l'importance d'harmoniser et intégrer les dispositifs autant que possible.*

*L'intégration de personnes étrangères dans une société d'accueil est par essence multidimensionnelle. Les politiques en la matière, comme celles visant la lutte contre le racisme et l'égalité des chances, doivent dès lors se penser et s'organiser de façon transversale. Or elles sont encore trop cloisonnées par compétence publique.*

*Par ailleurs, certaines réglementations ou encore la complexité administrative génèrent des freins à l'intégration des personnes étrangères ; il convient d'y remédier.*

### **Priorité 1 : Lever des freins concrets à l'insertion socioprofessionnelle des personnes étrangères**

1. Simplifier, raccourcir et démocratiser l'obtention des équivalences de diplômes.
2. Rendre les formations qualifiantes et les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle officiellement et effectivement accessibles à l'ensemble des personnes étrangères, y compris aux sans-papiers.
3. Rendre le marché de l'emploi réellement accessible à toute personne d'origine étrangère (via des mesures le rendant moins discriminatoire, moins ethno stratifié, sans se limiter aux métiers en pénurie).
4. Généraliser les formes d'intermédiation sur le marché de l'emploi qui visent les employeurs pour atténuer les freins d'accès touchant les personnes étrangères (mise en relation, questionnement des critères de recrutement, accompagnement post engagement, etc.).
5. Permettre aux personnes sans papiers d'accéder au permis unique.
6. Favoriser les initiatives d'économie sociale offrant des perspectives d'insertion professionnelle aux migrants (coopératives, accompagnement adapté à l'entrepreneuriat social, espaces partagés, etc.).

### **Priorité 2 : Lever des freins procéduraux à l'intégration en se coordonnant entre niveaux de pouvoir**

7. Eviter de démultiplier les parcours/conventions d'insertion pour les primo-arrivants (exigences incompréhensibles pour eux).
8. Lutter contre l'exclusion numérique des personnes étrangères et d'origine étrangère (via un dispositif d'accompagnement intégré et simple et surtout en assurant des services publics en présentiel).



9. En matière d'accès à la nationalité: s'agissant de la maîtrise du français, prendre en compte l'atteinte du niveau A2 global (et non pour chaque compétence langagière) et reconnaître les attestations délivrées par les ILI.

### Priorité 3 : Agir transversalement au profit de l'intégration des personnes étrangères

10. Rendre transversale la politique d'intégration (inter compétences régionales).
11. Rendre transversales les politiques de lutte contre le racisme et le repli identitaire, ainsi que les dispositifs de promotion active du vivre ensemble (inter niveaux de pouvoir).

## Faire évoluer le Parcours d'intégration wallon vers plus de pertinence et d'équité

*Ce dispositif est le cœur de la politique wallonne d'intégration. Nous proposons de le réviser pour consolider son arrimage à un modèle de société interculturel et pour mieux répondre aux besoins des publics cibles.*

### Constats

*L'offre et la demande de services relevant de la politique wallonne d'intégration ne sont pas suffisamment objectivées. Tant le secteur que des observateurs avertis comme la Cour des Comptes ou le Haut Conseil Stratégique de Wallonie l'ont récemment épinglé. Le pilotage de la politique s'en ressent. Il gagnerait à se baser davantage sur les réalités de terrain.*

*De plus, la concertation sectorielle (principe fort porté par CAIPS) est globalement insatisfaisante depuis quelque temps, au préjudice de la mise en œuvre de la politique.*

*Le caractère obligatoire du Parcours d'intégration (PI) pour les primo-arrivants suppose qu'ils bénéficient d'une information adéquate et d'une accessibilité effective aux dispositifs en temps voulu. Pourtant ce n'est pas d'office le cas. Des retards de communication, un déficit d'orientation ou une trop faible disponibilité de certains services occasionnent des difficultés, notamment en termes de respect des délais.*

*Pour que le Parcours d'intégration constitue une ressource au bénéfice du vivre ensemble et de la cohésion sociale, l'approche interculturelle doit en faire pleinement partie. Les populations autochtones comme allochtones sont coresponsables et l'action publique doit leur ménager des occasions d'interagir collectivement, de mieux se comprendre. Depuis 2018, plusieurs avis du CESE vont dans ce sens, dans l'esprit des recommandations du Conseil de l'Europe. Or à cet égard, nous sommes très inquiets des intentions politiques dont témoigne le projet de réforme en cours. La mobilisation est donc forte pour inverser la vapeur et replacer l'action interculturelle au cœur des missions des ILI et, plus largement, de la politique wallonne d'intégration.*

*Dans la même optique, le Parcours d'intégration doit baliser pour les primo-arrivants des objectifs en termes de moyens et non de résultats. C'est à souligner car dans les faits, le rapport entre ce qu'on leur demande et les opportunités que la société wallonne leur procure souffre d'un certain déséquilibre. Par exemple, le Parcours d'intégration ne constitue pas assez pour eux une ressource vers l'insertion professionnelle.*

### Priorité 1 : Se référer à une analyse rigoureuse des besoins des publics et de l'offre de services pour gagner en pertinence, en cohérence et en efficacité

12. Effectuer une analyse fiable (et actualisable) des besoins des différents publics, par territoires, en la confiant à une instance compétente en y associant les représentants du secteur.
13. Réaliser un cadastre détaillé de l'emploi dans le secteur des ILI (agrées et en AAP), en le confiant à une instance compétente en y associant les représentants du secteur.
14. Exploiter informatiquement les données existantes (au SPW notamment) à des fins de connaissance et de pilotage de la politique publique.

15. Sur la base de ce qui précède, assurer la cohérence de l'offre en fonction des besoins identifiés localement (en se référant au principe de subsidiarité).
16. Assurer l'équité et la complémentarité entre acteurs institutionnels du PI (éviter les avantages de position, les situations de concurrence, promouvoir les coopérations).
17. Eviter toute programmation basée sur des quotas de services/d'activités ILI par territoire (comme envisagé dans le projet de réforme réglementaire actuellement sur la table), mode de rationalisation trop rigide qui hypothéquerait la capacité de la Wallonie à couvrir une demande fluctuante.
18. Adapter les moyens organisationnels, humains et techniques de la Direction de l'Intégration du SPW-IAS aux missions et aux réalités du secteur.
19. Procéder à l'évaluation du PI en lui assurant une portée qualitative, en la confiant à un organisme scientifique public (IWEPS) et en y associant des représentants du secteur.

#### **Priorité 2 : Consolider le Parcours d'intégration sur des axes insuffisamment investis au regard de leur importance essentielle pour une véritable intégration**

20. Assurer une place centrale au sein du dispositif du PI (et singulièrement dans l'agrément ILI tout en conservant des possibilités de financement facultatif) aux actions collectives visant la construction d'une société interculturelle : sensibilisation aux réalités migratoires et enjeux de l'interculturalité, aux codes culturels de l'autre, projets collectifs associant des publics mixtes, etc.
21. Renforcer très significativement le volet insertion socioprofessionnelle du PI, idéalement en intégrant un axe socioprofessionnel dans l'agrément ILI, en vue de prendre en considération les besoins en la matière et les spécificités du public étranger (articulation entre cours de français et formation professionnelle, etc.).

#### **Priorité 3 : Aménager le Parcours d'intégration pour plus de fluidité au bénéfice des usagers**

22. Assurer le systématisme et la qualité de l'information dispensée aux primo-arrivants à la commande de leur titre de séjour (démarrage du délai), quitte à centraliser cette mission actuellement dévolue aux communes.
23. Faire passer la durée maximale du PI de 18 mois à 3 ans (en abolissant les prorogations mais en rendant les motifs de dispense invocables jusqu'au terme de cette période) pour permettre aux primo-arrivants comme aux acteurs institutionnels de se conformer plus aisément au prescrit.
24. Conditionner la dispense pour motif professionnel à une activité non plus d'une durée continue de plus de 3 mois mais d'une durée équivalente sur une période pas forcément continue.
25. Sans remettre en question le caractère obligatoire du PI, réfléchir au maintien des sanctions (vu les freins d'accès et la rareté des sanctions effectives).
26. Adapter en concertation le module d'accueil (dont le test de positionnement en français).
27. Permettre aux ILI de proposer de la formation à la citoyenneté en langue de contact dès qu'elles sont à même de le faire dans une autre langue que le français, moyennant financement adéquat.
28. Ouvrir l'interprétation en milieu social à des opérateurs proposant une offre complémentaire à celle du SETIS (clairement insuffisante au vu de la demande).
29. Renforcer structurellement les services d'accompagnement des MENA et ceux d'accompagnement ethno psychiatrique en cohérence et en articulation avec les autres dispositifs (d'intégration avant tout mais aussi de santé, d'aide à la jeunesse, etc.).

#### **Priorité 4 : Mieux intégrer la concertation dans les rouages de la politique d'intégration (dans la réglementation et dans les pratiques)**

30. Maintenir, réunir et faire fonctionner pleinement le Comité de coordination et le Comité d'accompagnement (ou toute instance équivalente qui les remplacerait suite à une réforme décrétole) compte tenu de l'ensemble de leurs prérogatives respectives.
31. Instaurer un Conseil consultatif des migrants (par exemple au niveau des CRI).



32. Améliorer la transparence et l'accessibilité des textes officiels coordonnés (codes décrets et réglementaire, circulaires, arrêtés).

**Priorité 5 : Préserver les droits individuels des primo-arrivants soumis à l'obligation de Parcours**

33. N'intégrer au PI aucune disposition qui ferait passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultats (ex.: atteinte d'un niveau donné en langue française).
34. Offrir toutes les garanties que les données informatisées des bénéficiaires du PI ne puissent être utilisées à des fins de contrôle ou de sanction à leur encontre.
35. Préserver les données à caractère personnel ou intime d'éventuelles injonctions contraires au secret professionnel (par exemple à des fins de contrôle des opérateurs).

## **Revoir le cadre de reconnaissance des ILI et sa mise en œuvre pour renforcer le secteur dans ses missions, sa pérennité et son autonomie**

*La réglementation relative aux conditions d'agrément et d'appel à projets mérite une révision pour permettre aux opérateurs ILI de se consacrer avec plus de sérénité à leurs missions de fond, dont l'étendue est par ailleurs à consolider. Dans cette optique, les modalités de mise en œuvre doivent aussi être améliorées.*

### **Constats**

*Les actions qui relèvent de l'approche interculturelle occupent actuellement une position trop périphérique dans le dispositif puisqu'elles se situent hors agrément. C'est préjudiciable à la politique wallonne d'intégration. De plus, on redoute une dégradation de la place qu'elles occupent si la réforme en cours devait passer telle quelle. Nous regrettons aussi l'absence d'un véritable axe socioprofessionnel, sans lequel le Parcours d'intégration souffre d'incomplétude.*

*A l'heure actuelle, les missions et activités du secteur reposent en majeure partie sur des subventions facultatives, ce qui est précaire. Le secteur comme diverses instances d'avis (Cour des Comptes en tête) invitent à y remédier en favorisant le structurel. Hormis sa durée indéterminée (remise en cause dans le projet de réforme) et la reconnaissance symbolique qu'il confère, l'agrément présente en fait actuellement peu d'attraits concrets : sa procédure d'obtention est confuse et, ensuite, il n'offre guère d'avantages.*

*Aussi bien en agrément qu'en appel à projets, les délais de notification des arrêtés sont d'ordinaire trop tardifs, intervenant bien après le début de la période de subvention. C'est une situation intenable. D'autre part, le cadre actuel prévoit des critères inadaptés, trop limitatifs ou rigides (concernant par exemple les locaux ou, plus grave, les profils de fonction) qui contraignent exagérément la mise en place des activités.*

*Des zones de flou occasionnent des interprétations souvent restrictives de la part de l'Administration (lors de procédures de reconnaissance ou de contrôle), pénalisantes pour les opérateurs et leurs publics. La plupart des ILI déplorent une approche excessivement gestionnaire. Leurs impératifs administratifs n'ont cessé de croître ces dernières années, souvent en dépit de leurs réalités. Elles notent de la confusion entre ce qui relève de la liberté pédagogique et ce qui relève de la bonne gestion ou de la justification des subsides.*

**Priorité 1 : Doter le Parcours d'intégration de réelles dimensions interculturelle et socioprofessionnelle en les plaçant au cœur des missions des ILI**

36. En lien avec la priorité (exposée plus haut) de consolider le Parcours d'intégration sur des axes insuffisamment investis, intégrer l'action collective interculturelle dans l'agrément ILI.
37. En lien avec la priorité (exposée plus haut) de consolider le Parcours d'intégration sur des axes insuffisamment investis, intégrer un axe socioprofessionnel dans l'agrément ILI.

### Priorité 2 : Faire de l'agrément la norme et le rendre attractif

38. Maintenir la durée indéterminée de l'agrément (contrairement à ce qui est envisagé dans le projet de réforme réglementaire en l'état).
39. Passer à une évaluation pluriannuelle de l'atteinte des objectifs relatifs aux activités faisant l'objet d'un agrément, par exemple tous les 3 ans.
40. Faciliter les ajustements de volume d'activités des centres agréés en fonction de la fluctuation de la demande.
41. Définir en concertation des critères d'agrément et de reconnaissance adaptés à chaque axe (exigences de profil du personnel, seuils d'activités et de participants requis, etc.).
42. Rendre les exigences relatives aux locaux plus cohérentes (comme prévu dans la réforme réglementaire actuellement sur la table).
43. Rendre l'agrément accessible moyennant justification non plus de 3 mais de 2 ans d'expérience dans la mission (axe) concernée (en cohérence notamment avec la durée de l'AAP ILI).
44. Expliciter, simplifier et accélérer la procédure d'agrément, en ce compris fixer des délais (raisonnables) à respecter pour les décisions des autorités wallonnes.

### Priorité 3 : Garantir l'autonomie associative et la liberté pédagogique des opérateurs

45. Laisser aux opérateurs la prérogative d'affecter le volume de personnel qu'ils jugent nécessaire à la mise en œuvre de leurs missions et d'établir leur budget selon leurs frais réels.
46. Éviter de limiter le volume d'heures valorisables pour certains types d'activités justifiables au plan pédagogique (par ex. : visites extérieures en citoyenneté, tables de conversation en français...).
47. Prévoir un cadre assez souple pour une pédagogie adaptable aux besoins différenciés des stagiaires (test de positionnement, articulation français-citoyenneté, etc.).
48. Faire primer la qualité pédagogique/d'accompagnement et le sens des missions sur les contraintes de gestion administrative et financière, notamment lors des inspections.
49. Baser la relation de l'Administration/Inspection envers les opérateurs sur les principes de confiance et de coopération, dans un but de prévention et d'accompagnement.

### Priorité 4 : Objectiver et légitimer les règles de fonctionnement qui ne le sont pas suffisamment

50. Tolérer explicitement l'atteinte du seuil minimal de participants aux formations (5 actuellement) sur la moyenne des séances de l'année voire du module (pour éviter que l'inspection ne tende à imposer ce seuil pour chacune d'elles).
51. Notifier les décisions (agrément, AAP, etc.) dans des délais raisonnables, prévus ou à préciser dans la réglementation (avant le début de la période d'activités concernée).
52. Faire découler les outils techniques de suivi/gestion des principes réglementaires qui les sous-tendent (pour se prémunir à l'avenir de la tentation inverse de la part de la Région).
53. Réduire la latitude interprétative de l'Administration concernant la réglementation (ex.: une structure demandant l'agrément doit disposer de minimum 1 ETP, mais la réglementation ne stipule pas qu'elle doit l'affecter entièrement à l'activité ILI, contrairement aux interprétations récurrentes).

### Priorité 5 : Simplifier et fluidifier les opérations administratives en concertation avec le secteur

54. Appliquer le principe de simplification administrative aux opérateurs (formulaires, justification des dépenses, conventions...).
55. Appliquer le principe « only once » (une info déjà communiquée par un opérateur à une Administration ne peut lui être redemandée) et recourir aux sources authentiques.
56. Stabiliser les champs du RASH (*Rapport d'activités simplifié et harmonisé*) autant que possible en associant les représentants du secteur à ce travail.
57. Supprimer le recours aux formulaires de relevé des présences stagiaires (et des heures, cf. L1, L2, L3) ou les remanier pour les rendre plus cohérents et exploitables statistiquement.



### Priorité 6 : Formaliser en concertation les procédures de contrôle et de recours

58. Définir en concertation des balises claires pour le contenu, les modalités et les rapports justificatifs des inspections.
59. Faire précéder toute sanction d'un avertissement et d'un délai raisonnable permettant de se mettre en conformité.
60. S'assurer que l'instance de recours de l'Action sociale prenne en compte les spécificités du secteur de l'intégration, idéalement en y associant des représentants qui en sont issus.

### Priorité 7 : Soutenir les ILI existantes dans leur diversité

61. Soutenir et renforcer les initiatives existantes dans leur diversité, qui constitue un atout pour répondre à la variété des besoins (selon les territoires, selon le profil des personnes étrangères, etc.).
62. Permettre la reconnaissance en tant qu'ILI aux pouvoirs locaux (CPAS essentiellement) pour autant qu'ils répondent à des besoins non comblés sur leur territoire (en se référant au principe de subsidiarité).

## Revoir le cadre de financement des ILI et sa mise en œuvre pour plus d'équité et de stabilité

*Le public accomplissant le Parcours d'intégration n'est pas soutenu financièrement, une situation injuste à laquelle il faut remédier. Les opérateurs ILI souffrent quant à eux d'un mode de financement trop aléatoire ; il est urgent de sécuriser ce secteur professionnel essentiel. Un nouveau modèle de subventionnement est à définir, sur la base d'un diagnostic objectif des besoins et des services existants.*

### Constats

*Le public soumis à l'obligation de suivre le Parcours d'intégration ne bénéficie de la part de la Région d'aucune indemnité de formation ni intervention dans des frais (déplacements, garde d'enfants...). Ceci crée une situation problématique et injuste (par rapport à d'autres publics).*

*Les opérateurs ILI souffrent d'un grand manque de prévisibilité budgétaire, y compris en agrément. Les forfaits (par module dispensé à un groupe, par heure de permanence) ne sont pas formellement fixés ; ils ne sont donc pas garantis. Les modes de calcul des subventions sont susceptibles de fluctuer, en fonction notamment de l'enveloppe budgétaire et des demandes de financement. Dans les faits, la somme allouée à un opérateur pour un même volume d'activités peut décroître d'une année à l'autre.*

*La gestion de l'incertitude est amplifiée depuis plusieurs années par des liquidations tardives qui mettent à mal les trésoreries.*

*Enfin, l'indexation automatique des subventions n'est pas prévue réglementairement. Ceci cause des soucis très importants en période d'inflation.*

### Priorité 1 : Prévoir pour les personnes suivant une formation en français ou en citoyenneté une indemnité ainsi qu'une intervention dans les frais

63. Prévoir le subventionnement d'une indemnité de formation de 2€/heure pour les apprenants (cf. d'autres agréments wallons tels que les CISP).
64. Couvrir les frais des apprenants en matière de déplacements, de garde d'enfants, etc., ainsi que leur couverture assurantielle (cf. d'autres agréments wallons).

### Priorité 2 : Améliorer le mode de subventionnement des ILI pour permettre l'anticipation budgétaire et mieux couvrir l'étendue des frais



65. Rendre la subvention prévisible pour plusieurs années en lien avec un cycle d'évaluation pluriannuel dans le cadre de l'agrément.
66. Prévoir une indexation automatique de toutes les subventions (en AAP comme en agrément).
67. Garantir la transparence du calcul des subventions en AAP comme en agrément.
68. Dans l'immédiat : définir en concertation des montants forfaitaires garantis par heure de formation dispensées dans le cadre d'un module, par heure de permanence d'accompagnement, etc. (à ne pas fixer en dessous des 100€/heure), c'est-à-dire garantir un seuil de financement et non plus un plafond comme c'est le cas actuellement.
69. A terme : couvrir l'ensemble des coûts réels engagés par les opérateurs pour les activités ILI (compte tenu de leur structure de coûts), ce qui implique notamment de :
  - prendre en compte le temps de travail dévolu aux tâches connexes impératives (coordination, préparation, recherches, contacts, participation aux plateformes, formation continue, etc.).
  - prendre en compte les frais réels en personnel (ancienneté, horaires hors normes, etc.).

### Priorité 3 : Se référer à des bases transparentes et justes pour la liquidation et la justification des subventions

70. Se conformer aux délais réglementaires de liquidation des subventions pour l'Action sociale (cf. Art. 12/1 du CRWASS) et les mentionner dans chaque arrêté de subvention.
71. En conséquence, prévoir les mécanismes voulus pour des versements effectifs aux échéances suivantes (pour une période de subvention en année civile) : 1ère avance au plus tard le 1er mars, 2ème avance au plus tard le 1er septembre, solde l'année qui suit.
72. Etablir, impérativement en concertation, un guide des dépenses éligibles clair et équitable, valable pour tous les opérateurs (harmonisation) et prenant en compte les réalités de terrain (cf. projet d'Arrêté « dépenses éligibles » commun à toute l'Action sociale en préparation).
73. Objectiver les éventuels montants retenus en cas de non-exécution partielle des activités prévues (logique de calcul explicitée).

## Soutenir la valorisation et la professionnalisation du personnel et des opérateurs ILI en levant des freins

*Nous préconisons diverses mesures visant non seulement la qualité des compétences mais aussi la fluidité et la reconnaissance en matière de ressources humaines. Elles concernent principalement les exigences réglementaires relatives aux qualifications et la formation continue.*

### Constats

*La professionnalisation du secteur est un enjeu aux yeux de tous. Les opérateurs entendent exercer leurs prérogatives en matière de compétence des équipes et de mise en œuvre des missions. Or il arrive que leur liberté pédagogique soit mise à mal par le cadre ILI ou ses modalités d'application. Le meilleur exemple en est le caractère trop limitatif des profils de fonction, qui handicape le recrutement et exclut des candidats aptes pour le poste. La réforme devrait y remédier.*

*Les exigences réglementaires peuvent conduire à des situations inextricables. Par exemple, l'obligation de participer aux plateformes des CRI crée des problèmes organisationnels pour maintenir les heures d'activités financées. Il peut aussi s'avérer compliqué, en tant que travailleur, de suivre des formations impératives (si leur programmation est insuffisante ou inadaptée).*

### Priorité 1 : Assouplir les exigences réglementaires concernant les qualifications du personnel pour les rendre plus inclusives, cohérentes et respectueuses de l'autonomie des opérateurs



74. Assouplir de façon raisonnée les exigences en matière de qualifications du personnel affecté aux différents axes ILI pour y intégrer l'ensemble des profils professionnels dont les compétences sont jugées adéquates par l'opérateur et qui correspondent aux critères repris dans sa Commission paritaire (ce qui permettrait, par exemple, d'intégrer des personnes compétentes titulaires de titres étrangers non reconnus).
75. Adapter en concertation le cadre de référence des formateurs en français langue étrangère (référentiel de compétences).
76. Permettre l'accomplissement d'une formation requise (andragogie, français langue étrangère, etc.) dans un délai raisonnable après engagement et non comme prérequis.

#### **Priorité 2 : Consolider l'offre de formation continue à l'intention des professionnels du secteur**

77. Renforcer et adapter l'offre de formation (fréquences, horaires, contenus) à l'intention des professionnels du secteur ILI (andragogie, enseignement du français langue étrangère...) pour mieux rencontrer la demande, d'autant plus si elle découle d'une obligation réglementaire.
78. Automatiser la reconnaissance de ces formations (FOFO FLE, alpha...) par les autorités wallonnes compétentes.

#### **Priorité 3 : Soutenir la reconnaissance effective du secteur ILI dans sa professionnalité**

79. Renforcer l'attractivité du secteur en valorisant le personnel (barèmes, conditions de travail, etc.) à la hauteur de l'implication que requiert sa mission.
80. Encourager la structuration du secteur des ILI et soutenir les initiatives des organes qui les représentent et les accompagnent.
81. Soutenir le développement des fédérations d'opérateurs et les reconnaître comme interlocuteurs dans le dialogue sectoriel.



**Mémoire CAIPS 2024 - 2030**

**Recommandations**

*SIS*

**Propositions en  
faveur de l'insertion  
sociale des  
personnes en  
situation de  
désaffiliation sociale  
en Wallonie**



## **SIS: Soutenir l'insertion sociale des personnes en situation de désaffiliation sociale**

Au terme des travaux menés avec les affiliés agréés **Service d'Insertion sociale (SIS)** par la Wallonie, CAIPS a dégagé des **mesures spécifiques** au dispositif en faveur de l'insertion sociale des publics. Ces recommandations s'inscrivent dans les enjeux majeurs de la fédération ébauchés ci-avant et s'ajoutent aux propositions transversales des membres de la fédération en faveur de politiques de formation, d'insertion et d'intégration efficaces pour la Wallonie.

Les SIS accompagnent des citoyens en situation de désaffiliation ou en rupture sociale. Ce sont des dispositifs agréés et subsidiés par la Région Wallonne. Au printemps 2023, le portail de l'action sociale recensait 81 SIS actifs en Wallonie. Les SIS sont constitués sous forme d'ASBL (30 SIS) ou sont publics (51 SIS) et relèvent de CPAS et d'associations chapitre XII. Leurs activités articulent de l'animation collective, de l'accompagnement individuel et de l'action communautaire avec comme finalité de : rompre l'isolement social ; permettre la participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; promouvoir la reconnaissance sociale ; améliorer le bien-être et la qualité de vie ; favoriser l'autonomie.

Une réforme des textes décrets et réglementaire est en cours. Celle-ci trouve son fondement dans le Plan Wallon de Sortie de la Pauvreté 2020-2024. Un groupe de travail composé des fédérations représentatives du secteur avait préalablement établi des recommandations largement suivies par le Gouvernement. La réforme du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé apporte des avancées significatives, par exemple, concernant l'élargissement du public cible et l'affirmation du caractère volontaire et sans limite de temps de la participation en SIS. Son adoption et sa mise en œuvre sont donc une priorité.

Les SIS constituent un secteur encore faiblement soutenu, périphérique dans les politiques d'action sociale, avec une enveloppe budgétaire insuffisante. Cette situation est d'autant moins justifiée que la pauvreté et la précarité sont par ailleurs grandissantes.

Ainsi, plusieurs des avancées législatives que porte la réforme ne peuvent se convertir en changements effectifs sur le terrain que si elles se doublent d'un renforcement des moyens alloués au secteur. En effet, des mesures telles que l'assouplissement des modalités d'octroi de l'agrément, la mise en place d'une programmation ou encore, la levée de la limite du subventionnement du personnel à 1 ETP pour un même opérateur, n'ont de sens que si elles sont financées. Notons qu'à ce jour, moins d'un tiers des communes wallonnes disposent d'un SIS sur leur territoire. Une revalorisation budgétaire semble plus que nécessaire de manière à déployer le dispositif de telle sorte que tout citoyen exposé à un risque d'exclusion sociale y ait l'accès.

En outre, si la réforme laisse entrevoir une amélioration des conditions d'exercice des SIS, des constats préoccupants restent d'actualité : déploiement éparpillé du dispositif SIS à travers les communes ; sous fréquentation par certaines catégories du public-cible pourtant en décrochage ; mise en défaut du secret professionnel des travailleurs sociaux quant à l'accès aux dossiers des bénéficiaires prévu par le manuel d'inspection ; dispersion dans différents documents de la réglementation SIS.

L'ensemble de ces observations justifient les propositions suivantes :

### **Assurer l'accès au dispositif pour les publics-cibles**

1. **Améliorer la couverture sur le territoire wallon** via le financement de nouveaux opérateurs tout en assurant le financement des SIS existants.
2. **Soutenir la mobilité du public** particulièrement dans les zones rurales notamment via une politique concertée entre SIS et dispositifs de transport social.



### Asseoir la légitimité du dispositif dans le paysage global

3. **Financer une étude** pour mettre en évidence les impacts sociaux du passage en SIS.
4. **Sensibiliser via une campagne de communication** les publics (en particulier, les jeunes adultes qui ne sont ni à l'emploi, ni aux études, ni en formation) et les professionnels susceptibles de les orienter.

### Protéger les données intimes des bénéficiaires lors des inspections

5. Lors des inspections, **vérifier l'existence des dossiers individuels dans le respect du RGPD et du secret professionnel** auxquels sont tenus les travailleurs sociaux.
6. **Établir de manière concertée un modèle de fiche d'identification** qui reprendrait uniquement les données concernant les bénéficiaires dont a besoin l'administration pour réaliser sa mission d'inspection.

### Soutenir la professionnalisation continue du secteur

7. **Renforcer le soutien au programme de formations** des travailleurs sociaux des SIS.
8. **Centraliser les diverses circulaires et les textes règlementaires** plus anciens au sein d'une même circulaire pour en faciliter la prise de connaissance par les professionnels.



**Mémoire CAIPS 2024 - 2030**

**Recommandations**  
*Consortium Mobilité  
pour tous*

**Propositions en  
faveur de la mobilité  
inclusive en  
Wallonie**



## **Consortium Mobilité: Soutenir un accès égalitaire à tous les moyens de transport dans toute la Wallonie**

Au terme des travaux menés avec les partenaires du Consortium « Mobilité pour tous », créé en 2017 à l'initiative de la fédération, CAIPS a dégagé des **mesures spécifiques** en faveur de la mobilité inclusive. Ces recommandations s'inscrivent dans les enjeux majeurs de la fédération ébauchés ci-avant et s'ajoutent aux propositions transversales des membres de la fédération en faveur de politiques de formation, d'insertion et d'intégration efficaces pour la Wallonie.

Le Consortium « Mobilité pour tous »<sup>1</sup> est un réseau d'organisations non-marchandes, actives dans les secteurs de la mobilité, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'action sociale. Constitué pour répondre aux constats et questionnements partagés par de nombreux opérateurs du secteur non-marchand relativement aux inégalités d'accès à la mobilité et à la conduite qui frappent les publics éloignés de l'emploi, le Consortium "Mobilité pour tous" a défini ses missions comme suit :

- A titre principal, oeuvrer à la mise en place de processus de formation à la conduite accessibles pédagogiquement et financièrement pour les demandeurs d'emploi infrascolarisés.
- A titre subsidiaire, oeuvrer au développement de la mobilité multimodale du même public.

En effet, la capacité à se déplacer dans sa région ou son pays, voire au-delà, est une compétence de base, devenue presque indispensable pour trouver un emploi. C'est particulièrement vrai pour les personnes moins qualifiées, qui sont très souvent appelées à travailler dans des zones géographiques mal desservies par les transports en commun et/ou sur plusieurs sites différents, et/ou avec des horaires découpés, ce qui impose l'usage d'un véhicule personnel.

Or, un grand nombre d'adultes non qualifiés cumulent les difficultés en matière de mobilité :

- faible maîtrise des outils numériques de gestion des déplacements (services de cartographie en ligne, sites web des sociétés de transports, etc.) ;
- difficultés d'apprentissage qui empêchent la formation dans les circuits traditionnels (auto-écoles commerciales) ;
- revenus insuffisants pour se former à la conduite automobile dans les circuits traditionnels ;
- revenus insuffisants pour acquérir, assurer et entretenir un véhicule personnel ;
- méconnaissance des possibilités de crédit social.

Des milliers de demandeurs d'emploi peu qualifiés sont donc pris dans un cercle vicieux : peu mobiles, ils accèdent difficilement à l'emploi, mais sans emploi, ils ne peuvent ni se former ni acquérir un véhicule. Ce qui entraîne deux risques majeurs : celui de l'exclusion sociale structurelle et celui de l'illégalité, certaines personnes choisissant alors de rouler sans permis de conduire dans des voitures non assurées et non contrôlées.

En 2016, CAIPS a entrepris de fédérer tous les acteurs du non-marchand concernés par cette problématique dans un « Consortium Mobilité pour tous ». Ce réseau encore informel mène des actions destinées à améliorer la mobilité des personnes éloignées de l'emploi et leur accès à des processus de formation adaptés à leurs ressources, leurs besoins et leurs capacités.

Si des mesures ont été prises, la problématique constatée depuis des années sur le terrain par des formateurs et accompagnateurs d'adultes en difficulté n'a pourtant pas encore réellement fait l'objet de mesures politiques

---

<sup>1</sup> <https://www.caips.be/actions/mobilite-et-permis-de-conduire/consortium-mobilite-pour-tous/>



globales pérennes, et l'on constate une dégradation inquiétante de l'accès aux différents moyens de transport, de plus en plus excluants pour les personnes précarisées et peu qualifiées.

## Coordonner une politique de mobilité inclusive en Wallonie

En 2023, en Wallonie, la mobilité inclusive ne constitue pas une compétence spécifique, ni ministérielle ni échevinale ni en députation permanente provinciale. On n'en trouve mention ni dans les missions du service fédéral de mobilité, ni dans la stratégie régionale. Elle ne fait pas non plus l'objet d'une vigilance transversale comme l'est aujourd'hui la lutte contre les discriminations fondées sur l'âge, le sexe ou l'origine.

Au niveau des sociétés de transport en commun (train, trams, bus, métro), les stratégies d'inclusivité explicites sont rares et généralement restreintes à une politique d'aménagements pour les personnes à mobilité réduite et à une politique tarifaire favorable aux familles nombreuses et aux seniors, sans attention spécifique portée aux personnes en situation de pauvreté, d'illettrisme, de fracture numérique.

Même constat en matière de formation des professionnels de la mobilité, qu'il s'agisse des conseillers en mobilité du SPW, des chauffeurs et accompagnateurs de train, bus et taxis, ou encore des instructeurs de conduite, trop rarement sensibilisés aux particularités des publics fragilisés sur le plan social, émotionnel, économique ou cognitif, et peu formés pour y faire face dans l'exercice de leurs fonctions.

Il existe en revanche des initiatives privées et publiques en matière d'aide à la mobilité, portées par des associations, des entreprises, des écoles et plus récemment par certaines personnalités politiques : taxis sociaux, formations à la conduite sociale, formations vélo, transport de personnes à mobilité réduite, transport scolaire, centrales de mobilité, financement de formations à la mobilité pour les personnes d'origine extra-européenne, bourses individuelles de financement d'une formation à la conduite, etc. Encore largement méconnues, très souvent ancrées seulement localement, elles reposent le plus souvent sur des volontés individuelles et des financements ponctuels, et cherchent donc des conditions de pérennité à la hauteur du service qu'elles rendent à une population diversifiée.

**La stratification sociale des capacités de déplacement est actuellement un point aveugle des politiques de mobilité, d'aménagement du territoire, de formation et d'emploi.** En dotant la Wallonie d'une stratégie de mobilité interministérielle, les pouvoirs publics poseront les bases d'un basculement qualitatif susceptible d'améliorer les conditions de vie de l'ensemble de la population. **La coordination politique d'une stratégie de mobilité inclusive à l'échelle wallonne est la principale condition d'implémentation des nombreuses mesures à prendre pour améliorer les capacités des déplacements des wallonnes et des wallons de condition modeste.**

1. Impliquer dans le développement d'une politique de mobilité inclusive les ministres en charge de l'emploi, de la formation, des infrastructures, de l'action sociale, de l'égalité des chances, de la formation à la conduite.
2. Veiller à l'inclusivité des politiques de mobilité à l'échelle locale, régionale, fédérale et européenne.
3. Organiser structurellement le dialogue avec les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle autour de la mobilité de leur public.
4. Envisager l'organisation d'une conférence interministérielle « Mobilité Inclusive ».
5. Renforcer le financement des centrales de mobilité locales et activer leurs missions d'éducation en y intégrant l'information et l'accompagnement individualisé des publics fragilisés.
6. Renforcer les incitants à la création de services de mobilité locale dont les pôles multimodaux et les IDESS, en y intégrant des dispositifs d'inclusion de tous les publics.
7. Commander/Réaliser des recherches sur les perspectives socioéconomiques d'une économie sociale de la mobilité en Wallonie.
8. Inscrire la mobilité au rang des secteurs prioritaires de la stratégie Alternativ'ES Wallonia.
9. Mobiliser les Agences Conseil en Économie sociale, les Bourses coopératives et l'incubateur d'économie sociale pour accélérer la création de services de mobilité inclusifs.



## Soutenir l'accès de tous aux mobilités actives et partagées

*Une politique active d'information, de sensibilisation, d'accompagnement, d'orientation et de soutien des publics de l'ISP en faveur des pratiques de mobilité alternatives à la voiture individuelle constitue aujourd'hui une perspective de première importance pour favoriser d'un même élan la sortie de la pauvreté, l'accès aux droits et l'accélération de la transition écologique.*

*Une telle politique sera aisément déployée par l'intermédiaire des opérateurs déjà agréés pour des missions d'accompagnement des personnes précarisées et peu qualifiées. Nombre d'entre eux sont déjà actifs sur la problématique de la mobilité de leurs bénéficiaires, et désireux d'accentuer leur action dans une logique de concertation et de co-construction des solutions d'avenir.*

*Le déploiement des mobilités actives (vélo, marche) et partagées (véhicules partagés, covoiturage, ...) est en effet de nature à répondre au moins autant à la précarité économique qu'aux impératifs écologiques, puisqu'elles permettent de rompre avec l'obligation extrêmement coûteuse d'acquiescer et d'entretenir une voiture personnelle, condition quasi impérative d'accès à l'emploi pour les personnes peu qualifiées souvent appelées à travailler dans des zones mal desservies, en horaires coupés ou de nuit, etc.*

**Mais les services et moyens de transport innovants sont largement pensés par et pour une population aisée, diplômée et connectée. Les fractions les moins favorisées de la population voient donc leurs difficultés de mobilité s'aggraver d'année en année, face à l'électrification du parc automobile, à la numérisation accélérée des procédures de réservation et de paiement, à la hausse des coûts de l'énergie. Une intervention publique s'impose pour rétablir une équité d'accès aux différentes pratiques de mobilité, via des investissements et incitants répondant en priorité aux besoins et ressources des personnes les moins favorisées.**

10. Fournir à la population une information complète sur les mobilités actives et partagées, élaborée et diffusée dans une perspective inclusive formats, langues et niveaux de langue adaptés aux personnes peu qualifiées, allophones, en situation d'illettrisme et d'illectronisme ; canaux de communication diversifiés, tant analogiques que digitaux les mécanismes d'aide et d'accompagnement conçus pour les publics fragilisés.
11. Confier au SPW Mobilité la mission d'organiser annuellement une formation de Conseillers en mobilité-insertion pour la Wallonie, accessible prioritairement aux travailleurs sociaux en fonction.
12. Inciter l'établissement de Conseillers en Mobilité-Insertion dans les communes, les CPAS, les Centrales de Mobilité locales, les CRI, les Régies de Quartier, les CISP et autres organismes qui accueillent, orientent et forment le public-cible de l'ISP.
13. Encourager et subventionner l'organisation de formations à la mobilité au sein des organismes d'insertion socioprofessionnelle.
14. Déployer des services publics et parcs d'équipements de mobilité active et partagés à coût réduit dans les zones socio-économiquement défavorisées et organiser leur accessibilité pour les publics de l'ISP.

## Garantir l'inclusivité des transports en commun

*Avant l'avènement de la voiture individuelle et de l'autosolisme, La Belgique possédait un réseau de transport en commun électrifié très dense, qui amenait les citoyens jusque dans les villages reculés des Ardennes. Une politique de désinvestissement progressif a entraîné la disparition de très nombreuses lignes, gares et stations, et le réseau résiduel est régulièrement menacé par la poursuite de la logique consistant à favoriser quelques grandes lignes de train et de bus intercity, au détriment d'une desserte locale redevenue indispensable aux ménages modestes sous la pression des coûts croissants de la mobilité automobile.*

*Parallèlement à cet appauvrissement du réseau et du service de transport en commun, on assiste à une déshumanisation et à une complexification croissante des procédures de recherche sur les lignes et horaires, et des procédures de réservation, d'achat, de paiement des titres de transport : l'utilisateur se voit imposer le recours à des sites web et applications numériques qui exigent des ressources démultipliées : maîtrise de la lecture, de l'écriture, de l'arithmétique et d'une des langues nationales, smartphone, abonnement internet, compte en banque alimenté, carte de banque, appli bancaire, connaissance des codes du numérique, adaptabilité face aux changements continus des applications, etc.*



*Une politique publique de redéploiement d'une offre de transport en commun diversifiée, dense et inclusive – c'est-à-dire pensée à partir des publics les plus vulnérables – est le meilleur rempart à l'appauvrissement et à l'exclusion de proportions croissantes de la population, et à la désertification économique.*

15. Imposer aux opérateurs de transport la mise à disposition et la visibilisation d'une information en français « Facile à comprendre » sur les horaires, tarifs, réseaux et usages des transports en commun.
16. Garantir dans les gares, stations et véhicules la présence d'un personnel humain formé à écouter les demandes des personnes en difficulté et y répondre de la manière la plus adéquate, dans leur intérêt.
17. Redéployer une offre dense de transports en train, tram, bus, sur tout le territoire wallon, en priorité dans les zones rurales et les zonings économiques.
18. Inciter le renforcement et la création de solutions de mobilité locales et supralocales inclusives : taxis sociaux, transport PMR, bus à la demande, bus scolaires et parascolaires, etc.
19. Voter la gratuité complète des transports en commun, sur tous les réseaux de transport de service public.  
A défaut de gratuité complète :
  - a. élaborer des mesures de gratuité ciblées et automatiser leur octroi aux personnes concernées, parmi lesquelles les demandeurs d'emploi peu qualifiés inscrits en formation et les bénéficiaires du statut BIM ;
  - b. garantir l'existence d'un réseau de guichets physiques d'achats de titres de transport et d'interlocuteurs humains capables de guider l'acheteur vers le tarif le plus adéquat ;
  - c. diversifier les méthodes de paiement en garantissant la possibilité de payer un titre de transport en espèces.

## **Garantir l'égalité d'accès au permis de conduire**

*Si l'avenir est aux mobilités dites « durables » le présent reste, en Wallonie, chevillé à la mobilité automobile, et l'on ne peut tabler sur une révolution de cet état de fait à court terme.*

*La capacité de conduire reste donc une compétence essentielle pour accéder aux services de base et à l'emploi Or l'égalité d'accès au permis de conduire n'est plus du tout garantie en 2023 : apprendre à conduire est devenu un parcours du combattant, en particulier pour les personnes peu qualifiées et/ou précarisées. La difficulté langagière de l'examen théorique, la numérisation imposée des procédures d'inscriptions des examens de conduite, les coûts prohibitifs des filières auto-écoles et la complexité administrative de la filière libre concourent à priver, purement simplement, les milieux modestes du droit de conduire - et la situation s'aggrave d'année en année.*

*La solution à prioriser pour contrer cette inégalité caractérisée consiste à **déployer à travers la Wallonie une offre de formation à la conduite spécifiquement conçue pour les personnes peu qualifiées et/ou précarisées**. Cette offre doit être bien pensée en termes de méthodologie et d'accompagnement social, accessible gratuitement ou à coût réduit pour son public cible, et confiée à des professionnels expérimentés spécialisés dans l'accompagnement et la formation de ce public.*

*Ce type de formation existe déjà, et fait ses preuves – avec des taux de réussite de 60% à 80% à l'examen théorique, contre moins de 30% dans les filières libre et auto-écoles. Il convient aujourd'hui de garantir leur présence en suffisance sur le territoire wallon, de manière à permettre à chacun d'y accéder si nécessaire.*

*L'usage d'une voiture est et restera partie intégrante du panel de solutions de mobilité auquel un citoyen doit pouvoir recourir dans une perspective de multimodalité confortable. Priver les plus modestes du **permis** de conduire sous prétexte d'une transition écologique que les plus nantis envisagent exclusivement à travers la voiture électrique serait gravement discriminatoire.*

### **Informez la population sur le permis de conduire dans une perspective d'inclusivité**

20. Fournir à la population une information complète sur la formation à la conduite, les examens de conduite et les conditions d'obtention d'un permis de conduire, élaborée et diffusée dans une perspective inclusive :
  - a. en employant des formats, langues et niveaux de langue adaptés aux personnes peu qualifiées, allophones, en situation d'illettrisme et d'illectronisme ;
  - b. en diffusant l'information par des canaux de communication diversifiés, tant analogiques que digitaux ;
  - c. en publiant les statistiques de réussite aux différents examens de conduite, en les distinguant selon les filières de formation suivies.



### Diminuer le coût des formations à la conduite

21. Garantir l'existence de séances gratuites du « rendez-vous pédagogique » de la filière libre pour les publics ISP.
22. Diminuer le coût de l'examen d'aptitude conditionnant l'accès au stage de conduite non-accompagnée sous permis provisoire.
23. Inciter et subventionner la création d'auto-écoles sociales dans le secteur non-marchand.
24. Pérenniser le dispositif Passeport Drive en revoyant ses modalités d'octroi et d'organisation, en concertation avec les représentants des opérateurs ISP.

### Diversifier les méthodes de formation théorique et pratique à la conduite

25. Garantir l'existence de la filière libre pour la formation théorique.
26. Elaborer, agréer et subventionner des processus d'accompagnement à la préparation de l'examen théorique adaptés aux publics-cibles de l'ISP.
27. Après un double échec à l'examen théorique, autoriser le suivi des heures de recyclage auprès d'un organisme ISP agréé proposant un accompagnement à la préparation à l'examen théorique.
28. Garantir l'existence de la filière libre pour la formation pratique.
29. Garantir l'existence de séances présentiels pour l'organisation du « rendez-vous pédagogique » de la filière libre.

### Diversifier les modalités d'accès à l'examen théorique du Permis de Conduire

30. Rétablir la possibilité de passer l'examen théorique sans rendez-vous.
31. Diversifier les méthodes de prise de rendez-vous (sur place, par téléphone, par internet).
32. Réserver, dans chaque centre d'examen, des plages horaires à des passations d'examen en groupe.
33. Réserver, dans chaque centre d'examen, des plages horaires à des séances spéciales.
34. Clarifier, harmoniser et publier les conditions d'habilitation à délivrer les attestations d'accès aux séances spéciales.

### Adapter les modalités de passation de l'examen théorique du Permis de conduire

35. Adapter le niveau de langue de l'examen théorique, en recourant à des experts du français « Facile à Lire et à Comprendre ».
36. Planifier le remplacement des dispositifs ordinateur+souris par des écrans tactiles.
37. Réfléchir à adapter les modalités de passation de l'examen en vue de favoriser le passage du permis de conduire pour les personnes d'origine étrangère ne maîtrisant pas le français.
38. Garantir un accueil et un accompagnement de qualité et inclusif lors des examens théoriques.
39. Lors des séances d'examen théorique en groupe et spéciales, autoriser la présence dans la salle d'examen des travailleurs sociaux qui accompagnent les groupes d'apprenants.
40. Supprimer l'arrêt automatique de l'examen théorique après deux fautes graves pour permettre aux candidats de terminer l'examen et de connaître leur résultat, en distinguant les degrés des fautes commises.

### Moderniser la formation du personnel des auto-écoles

41. Soutenir et structurer des filières de formation d'instructeurs et directeurs d'auto-école dans le champ de la formation professionnelle qualifiante
42. Renforcer l'axe pédagogique dans la formation des instructeurs et directeurs d'auto-écoles et les examens visant l'obtention des brevets I, II et III.
43. Prévoir un module de formation et d'examen spécifique pour l'accès aux fonctions d'instructeur et de directeur d'auto-école sociale.
44. Garantir l'organisation régulière des examens visant l'obtention des brevets d'instructeur et directeur d'auto-école.

## **Contact**

François XHAARD

Coordinateur

[Francois.xhaard@caips.be](mailto:Francois.xhaard@caips.be)

Fédération CAIPS - Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale

Rue du Pont 24 - 4540 Amay

04 337 89 64

[info@caips.be](mailto:info@caips.be)