



FEDERATION CAIPS

MEMORANDUM 2019



VISES

CAIPS a.s.b.l. Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale

Avec le soutien du Fonds européen
de développement régional

Avec le soutien de
la



Wallonie

Rue du Pont 24 – 4540 AMAY

Table des matières

1. RENFORCER L'INTÉGRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOIS LES PLUS FRAGILISÉS.....	7
1.1 Réformer la réglementation chômage et le plan d'accompagnement des chômeurs.....	8
1.2 Améliorer les politiques d'emploi et d'aides à l'emploi.....	8
1.3 Corriger les effets pervers de l'évolution du marché du travail.....	9
2. AMÉLIORER LE CONTRÔLE ADMINISTRATIF.....	10
2.1 Généraliser le principe de confiance.....	10
2.2 informatiser les centres et les mettre en réseau avec l'administration et le FOREM.....	10
2.3 Améliorer les inspections.....	10
2.4 Mettre en place une instance de recours au SPW.....	10
3. CENTRES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (CISP).....	11
3.1 Garantir l'accès à la formation pour toutes les personnes éloignées de l'emploi.....	11
3.2 Des financements à la hauteur des besoins.....	12
3.3 Améliorer l'accès aux dispositifs d'insertion socioprofessionnelle pour les publics les plus éloignés de l'emploi.....	13
3.4 Soutenir l'émergence d'une coopération effective entre opérateurs de formation et d'insertion.....	13
3.5 Assurer une réelle simplification administrative.....	15
3.6 Soutenir et respecter les droits des demandeurs d'emplois en formation.....	16
3.7 Professionnalisation des travailleurs du secteur.....	16
3.8 Faire mieux connaître le secteur de l'ISP, ses travailleurs, ses pratiques, ses actions et ses publics.....	17
3.9 Répondre aux besoins des opérateurs de taille réduite.....	17
3.10 Favoriser l'introduction des clauses sociales dans les marchés publics.....	17
4. LES INITIATIVES LOCALES D'INTÉGRATION (ILI).....	18
4.1 De la cohérence pour les publics : promouvoir transversalité et politiques multidimensionnelles.....	19
4.2 De la cohérence pour les opérateurs : s'y retrouver dans les modes de financement.....	19
4.3 De la cohérence et de la pertinence pour les actions en lien avec l'agrément.....	20
4.4 De la cohérence pour favoriser la mise en emploi des personnes étrangères et d'origine étrangère.....	20
4.5 Dans le cadre des actions relevant spécifiquement du parcours d'intégration des primo-arrivants : de la souplesse et de la fluidité !.....	21
5. LE SECTEUR « PMTIC » (PLAN MOBILISATEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATIQUE ET DE LA COMMUNICATION).....	22
5.1 Financement.....	23
5.2 Durée de la formation.....	24
5.3 Public cible.....	24
5.4 Formation et expérience des formateurs.....	24

5.5	Evaluation.....	24
5.6	Eléments pédagogiques.....	24
5.7	Simplification administrative.....	25
5.8	Représentation du secteur.....	26
6.	LES SERVICES D'INSERTION SOCIALE (SIS).....	26
6.1	Les revendications du secteur.....	27
6.2	Concernant le soutien au secteur.....	28
6.3	Ambitionner un accompagnement de qualité.....	28
6.4	Concernant le public accueilli dans les SIS.....	29
6.5	Concernant les activités des SIS au quotidien.....	30
6.6	Cultiver les relations avec l'administration et les services d'inspection.....	30
7.	MOBILITÉ.....	31
7.1	Créer et animer un réseau d'information et d'action sur la mobilité des personnes éloignées de l'emploi.....	32
7.2	Démocratiser l'examen théorique du Permis B.....	32
7.3	Démocratiser la formation pratique à la conduite (Permis B).....	32
7.4	Améliorer l'articulation entre Permis B et Emploi pour les publics de l'ISP.....	33
7.5	Former les publics de l'ISP à la mobilité multimodale / durable / douce.....	33
7.6	Prendre en compte les coûts de la mobilité.....	33
8.	PROPOSITIONS TRANSVERSALES.....	34
8.1	Subsides APE : intégration des aides octroyées dans les politiques fonctionnelles et sectorielles.....	34
8.2	Règlement général de protection des données.....	34
8.3	Maribel Social.....	34
8.4	Délais de liquidation des subventions publiques.....	34
8.5	Reconnaissance des fédérations.....	34
8.6	Financements pluriannuels.....	35
8.7	La charte associative.....	35
8.8	Cadastre et base de données.....	35
8.9	Faire émerger aux dispositifs « Chèques-Formation »-« Chèques-entreprises » toutes les asbl.....	35

CAIPS est une **fédération** qui a pour but de promouvoir les activités d'insertion sociale et/ou socioprofessionnelle, ainsi que l'économie sociale. Elle regroupe des associations, des CPAS et des sociétés à finalité sociale 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 - anciennement EFT et OISP), des entreprises d'insertion (EI), des Initiatives Locales d'Intégration (ILI), de centres agréés « PMTIC » et des services d'insertion sociale (SIS).

CAIPS regroupe au 18 mai 2018, **93 centres 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 la première fédération pour le secteur des SIS associatifs. 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.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI AU CŒUR DE NOS ACTIONS

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 et de leur « activation » dans la deuxième moitié des années 70, avec, par exemple, l'apparition des premières EAP et OISP, devenues respectivement depuis EFT et DÉFI. Cette évolution concerne aussi d'autres domaines comme par exemple l'intégration des personnes handicapées jusque-là reléguées dans des institutions fermées, le pénal avec 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.

Tel que nous le concevons depuis quarante ans, 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 ».

L'accompagnement ne peut coexister avec une contrainte qui débouche sur une sanction ou une exclusion. Sous contrainte, l'accompagnement devient un alibi ; il masque le vrai visage d'un système qui multiplie les injonctions paradoxales tout en

augmentant sans cesse le contrôle social via les institutions. Le problème est dans le système, non dans la personne. Nous nous efforçons d'équiper les individus pour leur permettre de mieux exister. Faut-il encore le redire ? Ce ne sont pas les personnes qui se sont éloignées de l'emploi, mais la société et l'emploi qui se sont éloignés des personnes.

Dès le début des années 2000, cette démarche collective et spontanée d'aide sans contrainte est compromise par la remise en cause de l'état providence et la conditionnalité renforcée des aides sociales financières, l'accroissement du contrôle social, ou les sanctions pour les plus fragilisés. Les professionnels de l'accompagnement ne veulent pas devenir des instruments d'exclusion.

CAIPS appelle de ses vœux le développement d'une collaboration renforcée entre un service public fort et des acteurs associatifs forts. 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. CAIPS invite les décideurs politiques à approfondir une série de questions pour permettre le développement d'une politique de formation efficiente en Wallonie :

- *Envisager la suppression du statut de cohabitant de l'ensemble des allocations sociales.*
- *Œuvrer à la prévention de l'éloignement de l'emploi, notamment en veillant à :*
 - *renforcer l'encadrement dans les structures d'accueil de la petite enfance et à valoriser les métiers de la petite enfance pour stimuler des mécanismes d'apprentissage dès la petite enfance ;*
 - *modifier pratiques et méthodes dans l'enseignement fondamental : améliorer l'encadrement, par une meilleure formation des enseignants, par la sensibilisation de tous les enseignants à la problématique de l'illettrisme, et par des collaborations accrues entre acteurs de l'enseignement et acteurs de la formation ;*
 - *soutenir les élèves dans leur scolarité : appuyer les écoles de devoirs et les organismes de jeunesse qui interviennent en matière de lutte contre le décrochage scolaire ou qui s'impliquent dans la remédiation ;*
 - *sensibiliser les acteurs de l'enseignement et de la formation à une culture et sa traduction dans de nouvelles pratiques du principe de l'égalité des chances, par exemple en intégrant cette dimension dans la formation initiale et continuée des enseignants et travailleurs sociaux, ou en leur donnant les moyens de mieux détecter les problématiques de lecture, d'écriture, de français,... chez les personnes ;*
 - *sensibiliser et réorganiser les services publics pour une prise en compte accrue des difficultés de lecture et d'écriture dans la population : veiller à ce que les personnes qui ne savent pas lire et écrire aient accès aux services publics afin d'éviter leur exclusion ;*
 - *sensibiliser et conseiller les entreprises pour adapter l'environnement de travail des personnes comme par exemple adapter les différents environnements de la personne éloignée de l'emploi pour qu'elle puisse s'y épanouir de la façon la plus autonome possible.*

- *Octroyer des primes incitatrices à s'inscrire dans un parcours d'insertion et de formation. Il s'agit de permettre à tout stagiaire de bénéficier d'indemnités de formation et des remboursements des frais de transport et de garde d'enfants.*
- *Réfléchir à une réduction collective du temps de travail en vue d'augmenter les opportunités d'emploi.*
- *Réfléchir à une réforme profonde de la sécurité sociale en général et du chômage en particulier, en tenant compte par exemple de l'utilité de :*
 - *renforcer le caractère assurantiel de la sécurité sociale en réduisant 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 ;*
 - *tenir compte des nouvelles formes d'emploi comme ouvrir l'accès au chômage pour les travailleurs à temps partiel involontaire d'au moins 1/3 temps ;*
 - *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 ;*
 - *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 ;*
 - *revoir la limitation des allocations d'insertion dans le temps, qui pénalise des milliers de jeunes et de femmes.*
- *Réfléchir à un relèvement des minima sociaux garantissant un revenu de base se rapprochant du seuil de pauvreté.*

1. RENFORCER L'INTÉGRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOIS LES PLUS FRAGILISÉS

Par des propositions concrètes, la fédération CAIPS souhaite contribuer au débat politique visant à renforcer l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'emplois les plus fragilisés.

Selon les données de l'Institut des comptes nationaux, avec 76.400 emplois créés entre octobre 2014 et juin 2016, le nombre d'emplois en Belgique n'aurait jamais été aussi élevé : il y en aurait actuellement pas loin de 3,7 millions pour 3,4 millions en 2006. Notons toutefois que ces 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. En effet, la moitié des emplois créés actuellement sont des emplois à temps partiels. Traduisez : la quête du Saint Graal, le CDI, est de plus en plus compliquée, surtout pour les publics éloignés de l'emploi.

On ajoutera que cette croissance du nombre d'emplois est insuffisante. Le taux d'emploi n'évolue pas de façon aussi favorable, alors que le nombre de sans-emploi ne diminue pas de façon significative – voire augmente si on intègre les exclusions du chômage, les nouveaux dossiers des CPAS, etc.

Si crise de l'emploi il y a, ce n'est pas sur la quantité que doit porter notre attention principalement, mais bien sur sa qualité. On soulignera ici que la situation se dégrade pour les publics éloignés de l'emploi. 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 de l'insertion socioprofessionnelle. 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 récentes en matière de contrat d'étudiant, de pensions et prépensions, de chômage ou de crédit-temps. On constate donc une inadéquation de plus en plus forte entre l'offre et la demande d'emploi ; celle-ci se fait de plus en plus aux dépens des publics les plus éloignés de l'emploi, tout en laissant des nouveaux besoins non couverts en emplois qualifiés. La fracture sociale est bel et bien là et s'approfondit...

Plus que jamais, nous devons nous mobiliser pour éviter que la fracture ne s'amplifie et écarte les citoyens les plus fragiles. Il nous faudra être plus que jamais attentifs à éviter que la Wallonie ne les laisse sur le bord du chemin. A ce titre, des réformes de fond sont à envisager...

1.1 Réformer la réglementation chômage et le plan d'accompagnement des chômeurs

- **ADAPTATION ET ASSOUPPLISSEMENT DU PLAN D'ACCOMPAGNEMENT DES CHÔMEURS POUR LES PUBLICS LES PLUS ÉLOIGNÉS**
 - adapter les procédures pour les publics éloignés de l'emploi afin de prévenir les sanctions injustes ou disproportionnées.
- **CONCORDANCE DES POLITIQUES D'ACTIVATION ET D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE**
 - réduire les contradictions entre les politiques d'activation et d'insertion socio-professionnelle.
- **DISTINCTION ENTRE LE CONTRÔLE ET L'ACCOMPAGNEMENT**
 - veiller à distinguer clairement les missions de contrôle de celles d'accompagnement.
- **SUPPRESSION DES LIMITATIONS D'OCTROI DES ALLOCATIONS D'INSERTION**
- **MAINTIEN DU MONTANT DE L'ALLOCATION DE CHÔMAGE DURANT UNE FORMATION D'AU MOINS 20 HEURES PAR SEMAINE**
 - autoriser le maintien du montant de l'allocation de chômage pour les stagiaires concernés pendant toute la durée de leur formation, en ce compris donc celles données par les EFT.
- **RENFORCEMENT DES RESSOURCES FINANCIERES ET HUMAINES DES CPAS**
 - octroyer les moyens 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.

1.2 Améliorer les politiques d'emploi et d'aides à l'emploi

- **ADAPTATION DU CONTRAT D'INSERTION DES JEUNES DE MOINS DE 25 ANS**
 - développer une aide à l'emploi wallonne significative visant les jeunes de moins de 25 ans.
- **HARMONISATION GLOBALE DU RECOURS AUX MÉCANISMES PRÉVUS PAR LES ARTICLES 60§7 ET 61 DE LA LOI SUR LES CPAS EN EN FAISANT UN OUTIL D'INSERTION**
 - uniformiser les pratiques (nombre, coût, suivi, statut, etc.) entre CPAS concernant le recours aux mécanismes prévus par les articles 60 §7 et 61 de la loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS pour assurer une plus grande équité vis-à-vis des bénéficiaires utilisateurs ;
 - ne pas restreindre les possibilités de mises à disposition qui offrent des résultats corrects en termes de mise à l'emploi ;
 - maintenir la subvention majorée pour la mise à la disposition de l'économie sociale – dans le cadre de la réinsertion socioprofessionnelle – de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale financière, dont les CISP sont des acteurs à part entière et des partenaires privilégiés ;

- soutenir et améliorer l'accompagnement des publics concernés vers l'emploi durable.
- **GARANTIR ET AUGMENTER L'INDEMNITE DE FORMATION A TOUT STAGIAIRE**
 - augmenter le montant de l'indemnité de formation octroyée aux stagiaires de 1 € / heure à 1,50 €/h ;
 - veiller à ce que son octroi soit élargi à toute personne sans emploi en parcours d'intégration ;
 - défiscaliser l'indemnité de formation en supprimant le retrait à la source pour le précompte professionnel ;
 - veiller à ce que cette indemnité soit accessible à tout stagiaire quel que soit son statut ;
 - modifier l'article 35 de la loi sur le droit à l'intégration sociale pour ne plus limiter le bénéfice de l'indemnité aux bénéficiaires d'une allocation financière des CPAS.

Ces augmentations doivent être intégralement couvertes par un financement supplémentaire.

- **RENFORCEMENT DES TITRES-SERVICES EN PRIVILÉGIANT LES EMPLOYEURS SOUCIEUX DE PROMOUVOIR DES EMPLOIS DURABLES SOUTENANT LA FORMATION DE LEURS TRAVAILLEURS**

1.3 Corriger les effets pervers de l'évolution du marché du travail

- **ORGANISATION ET CREATION D'UN CADRE POUR DES ACTIVITÉS SOCIALEMENT VALORISANTES OUVERTES A DES PERSONNES SANS EMPLOI**
 - renforcer la cohérence d'un ensemble d'actions permettant de rencontrer les besoins des personnes qui ne seront, malgré tout, pas à l'emploi dans l'avenir ;
 - organiser un cadre et un soutien de centres où ces personnes pourraient réaliser des tâches ou activités socialement valorisantes sur une base volontaire et leur en permettre la fréquentation.
- **RENFORCEMENT DE LA PLACE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE DANS L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ACTUEL**
- **DÉVELOPPEMENT D'UN DISPOSITIF SIMILAIRE AUX TITRE-SERVICES COMME LES I.D.E.S.S. (INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES SERVICES DE PROXIMITÉ À FINALITÉ SOCIALE) OU LES ALE (AGENCES LOCALES POUR L'EMPLOI)**

En ce qui concerne les IDESS, nous proposons de :

- revoir ses modalités de subventionnement afin que le soutien financier à l'encadrement se fasse sous la forme d'une subvention à part entière du dispositif IDESS ; elle ne devrait donc plus relever du dispositif APE ;
- modifier le versement des subventions : versement à l'agrément d'un subside pour le lancement de l'IDESS – versement sur base des engagements effectifs trimestriellement – versement du solde des subventions sur base du rapport annuel ;
- supprimer les limitations de l'offre de services quand elle s'adresse aux personnes précarisées.

2. AMÉLIORER LE CONTRÔLE ADMINISTRATIF

2.1 Généraliser le principe de confiance

- généraliser le principe de confiance qui dispense notamment les centres de produire systématiquement des pièces probantes et/ou des attestations au moment de l'introduction d'une demande ;
- privilégier au sein des administrations, le recours aux sources de données authentiques existantes ;
- définir des procédures et bases de saisies de données communes à tous les services administratifs ;
- mettre à disposition des centres des manuels d'explication et des formulaires intelligents.

2.2 informatiser les centres et les mettre en réseau avec l'administration et le FOREM

- promouvoir le développement d'échanges de données informatiques sécurisées en conformité avec le règlement général sur la protection des données

2.3 Améliorer les inspections

- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- définir des procédures et méthodologies d'inspection claires et communiquées préalablement aux opérateurs ;
- élaborer des grilles de référence et un cadre défini pour déterminer les éléments sur lesquels reposent les inspections ;
- améliorer 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 ;
- 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 ;
- communiquer les modalités de recours en cas de contestation d'une décision de l'administration ; elles doivent être communiquées clairement aux opérateurs ;
- veiller à mettre en place des services d'inspection spécialisés pour chaque agrément, coordonné éventuellement avec les services délocalisés de l'Administration.

2.4 Mettre en place une instance de recours au SPW

- 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. Les recours devant les tribunaux et cours sont souvent inenvisageables pour les petites associations. Cette instance interne à la Région

wallonne serait constituée de personnes indépendantes (membres extérieurs à l'administration).

3. CENTRES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (CISP)

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 2018, 157 CISP sont agréés.

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 des 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.

3.1 Garantir l'accès à la formation pour toutes les personnes éloignées de l'emploi

- **ASSURER UNE OFFRE DE FORMATION SUFFISANTE, À HAUTEUR DES BESOINS**
 - garantir une offre de formation suffisante dans toutes les régions nécessite de renforcer l'offre de formation existante, notamment en matière d'alphabétisation, de formation en prison ou de de Français-Langue Etrangère (FLE).
- **UNE FORMATION SANS CONTRAINTE DE TEMPS POUR LES FORMATIONS DE BASE**
 - apprendre à lire et à écrire, à parler une nouvelle langue à l'âge adulte, doit nécessairement reposer sur le temps, comme dispositif d'apprentissage à part entière.

- **MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP**
 - réduire la conditionnalité des politiques d'activation : soustraire ces publics des politiques d'activation, moyennant un diagnostic clair et indépendant sur ses difficultés, et en évitant les dérives en termes de catégorisation des publics ou de diagnostic psychomédicosocial, etc. ;
 - aménager les formations pour les accueillir dans de bonnes conditions d'encadrement ;
 - adapter le cadre réglementaire pour pouvoir travailler sur de longues périodes, avec des horaires réduits, ou proposer des passerelles en fin de formation ;
 - offrir des structures adaptées et des perspectives :
 - développer des services d'insertion sociale ;
 - créer des activités adaptées, à défaut de parler d'emplois.
- **DISPENSES DE POINTAGE**
 - afin de garantir l'accès aux EFT pour les demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement secondaire supérieur, il importe de donner une base juridique solide à la Circulaire ministérielle de dispenses "chômeurs" aux critères de disponibilité du 24 juillet 2017.

3.2 Des financements à la hauteur des besoins

- **FINANCEMENT EN FONCTION DE L'ANCIENNETÉ DU PERSONNEL**
 - octroyer un financement tenant compte des charges supplémentaires pour les services dont le personnel a une ancienneté plus élevée selon des dispositions réglementaires à préciser.
- **CREATION D'UN FINANCEMENT DES INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS**
 - créer un budget au titre II du budget wallon consacré aux financements des infrastructures et équipements des CISP ;
 - soutenir prioritairement 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 ;
 - autoriser l'amortissement de l'achat de bâtiments tant que ces acquisitions ne sont pas subventionnées.
- **SOUTENIR ET PÉRENNISER LES « APPELS A PROJETS »**
 - recentrer les objectifs des appels à projets pour prioriser les publics en décrochage ;
 - y promouvoir les actions répondant aux nouveaux besoins sociaux ou aux évolutions du marché de l'emploi ;
 - transférer progressivement leurs financements vers le budget du décret CISP afin de permettre l'agrément et le subventionnement des filières développées dans le cadre de ces appels à projets après évaluation positive ;
 - financer forfaitairement les actions des CISP conformément aux montants définis dans leur réglementation.
- **RECONNAITRE ET FINANCER LES ACTIONS D'ACCUEIL ET DE CONSEIL DES DEMANDEURS D'EMPLOI ADRESSÉS PAR LE FOREM AUX CENTRES**

- financer les nouvelles prestations obligatoires des centres.
- **ACCÉLÉRER LES PAIEMENTS DE LA SUBVENTION**
 - accélérer le versement des subventions au centre par un premier paiement début janvier correspondant à 80 % du montant de la subvention de la même année.
- **SOUTENIR LES CENTRES POUR FAIRE FACE A LEURS OBLIGATIONS IMPOSÉES PAR LE RGPD**

3.3 Améliorer l'accès aux dispositifs d'insertion socioprofessionnelle pour les publics les plus éloignés de l'emploi

- **SOUTENIR ET RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL INDIVIDUALISÉ DES PUBLICS LES PLUS PRÉCARISÉS**
 - privilégier des prises en charge de durée plus longue pour les demandeurs d'emploi les plus fragilisés ;
 - soutenir un accompagnement psychosocial de qualité s'appuyant sur un réseau de services médico-psycho-sociaux ;
 - améliorer le financement des actions d'accompagnement individualisé.
- **FAVORISER L'ACCÈS VERS LES CISP AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET AUX PERSONNES MALADES QUI SONT EN PROCESSUS DE REVALIDATION, SUR UNE BASE VOLONTAIRE**
 - supprimer les barrières réglementaires.
- **FAVORISER L'ENTRÉE DANS UN PARCOURS DE RÉINSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE POUR TOUTES LES PERSONNES INCARCÉRÉES**
Garantir :
 - un financement adapté à la hauteur des besoins spécifiques ;
 - l'adaptation des critères d'éligibilité décrétable en vue de permettre l'accès à toute personne incarcérée ;
 - la prise en compte, le cadrage et le financement de la coordination ;
 - l'octroi d'une prime incitatrice à l'heure de formation pour toute personne formée ;
 - un socle de formation minimum dans tout établissement pénitentiaire.

3.4 Soutenir l'émergence d'une coopération effective entre opérateurs de formation et d'insertion

- **AMÉLIORER L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOI**
 - développer les carrefours emploi formation orientation (CEFO) :
 - renforcer les moyens des CEFO afin d'en faire un dispositif de référence en matière d'orientation professionnelle des personnes éloignées de l'emploi et de répondre adéquatement aux démultiplications des démarches de demandeurs d'emploi « activés » par les services publics de l'emploi ;
 - améliorer les liens et collaborations entre opérateurs d'insertion et/ou de formation et CEFO ;
 - mettre en concordance discours et réalité : le secteur de l'ISP revendique un réel statut « multi opérateurs » pour les CEFO ;

- favoriser les démarches « proactives » des CEFO en vue de toucher les publics les plus précarisés.
 - promouvoir et renforcer l'offre de formation « essais métiers » :
 - développer ce type d'action dans le cadre de nouvelles filières CISP agréées et les développer chez d'autres opérateurs.
- **FAVORISER LES FORMATIONS CONCOMITANTES**

CAIPS propose de reconnaître et de financer des actions dites « renforcées » ou « concomitantes ». Il s'agit de lever les barrières réglementaires existantes et de favoriser le financement de ces actions « conjointes » menées par des opérateurs différents cherchant à assurer une complémentarité de leurs approches respectives :

 - adapter les réglementations encadrant les différents types de dispositifs de formation pour fluidifier le passage des stagiaires d'un centre à l'autre et éviter les phénomènes de concurrence ;
 - autoriser le financement des « actions renforcées, conjointes et concomitantes » d'opérateurs différents portant sur un même stagiaire ou une même action.
- **ADAPTER LE CONTRAT DE COOPÉRATION ENTRE LE FOREM ET LES OPÉRATEURS DE FORMATION**

Axer les collaborations entre les opérateurs et le Forem sur les éléments qualitatifs de l'accompagnement et moins sur l'adressage des demandeurs d'emploi :

 - mettre en place des rencontres régulières entre opérateurs CISP et conseillers référents ;
 - travailler sur l'annexe au contrat de coopération en axant son contenu sur des engagements équitablement répartis ;
 - garantir l'autonomie pédagogique des centres ;
 - orienter les DEI éloignés de l'emploi vers les conseillers CEFO, reconnaître l'expertise de ces derniers en ce qui concerne les formations proposées pour le public des CISP ;
 - mettre en place une vraie concertation locale ;
 - donner le droit aux demandeurs d'emploi de rectifier, transmettre leurs données personnellement et non plus par flux informatisé ;
 - faire évoluer l'outil informatique du Forem « FORMAPass ».
- **RENFORCER LA CONCERTATION SOUS-RÉGIONALE**
 - amender le décret « accompagnement individualisé et coopération » en vue d'y organiser par voie réglementaire la concertation sous-régionale entre opérateurs de formation et d'enseignement ;
 - soutenir concrètement la concertation sous régionale en mettant à disposition des moyens humains et financiers pour sa gestion, son fonctionnement et son encadrement ;
 - garantir la présence de représentants du secteur de l'insertion socioprofessionnelle et des CISP dans les différentes Instances Bassins.
- **FAVORISER LES PASSERELLES ET FILIÈRES POUR LES STAGIAIRES**
 - favoriser la prise de connaissance par les autres opérateurs des prérequis et critères de sélection en vigueur chez un opérateur ;
 - harmoniser RÉGLEMENTAIREMENT le statut du stagiaire ;
 - financer le temps de concertation entre opérateurs ;
 - améliorer la coordination entre opérateurs ;

- 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'exclusions des personnes les moins qualifiées.
- **FAVORISER LES ACTIONS DE FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**
 - les formations de base doivent pouvoir intervenir à tout moment dans le parcours d'insertion, tout comme d'autres actions tel l'accès au permis de conduire.
- **FAIRE DU CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT DU FOREM UN RÉEL TREMPLIN POUR LES STAGIAIRES**
 - augmenter le nombre de conseillers référents – garantir leur formation ;
 - garantir un accompagnement individuel spécifique par un conseiller spécialisé du FOREM pour les demandeurs d'emploi les plus fragiles ;
 - en matière d'adressage, la mise en relation entre les candidats stagiaires et les opérateurs doit résulter d'une démarche volontaire, précédée, le cas échéant, d'un premier travail de décodage de la demande et du projet du bénéficiaire et d'une orientation proposée par des conseillers spécialisés ;
 - la transmission d'informations sur les stagiaires et leurs parcours ne peut concerner que des données purement administratives, et ne peut, en aucun cas, avoir pour objet de sanctionner des demandeurs d'emploi pendant leur formation ;
 - améliorer la coordination avec les différents intervenants et centres de formation rencontrés au long de son parcours d'insertion ;
 - maintenir la protection du demandeur d'emploi quant au contrôle de disponibilité par l'ONEM pendant la durée du contrat.
- **AMÉLIORER L'INFORMATION AUX DEMANDEURS D'EMPLOI ET DÉVELOPPER LA COORDINATION ENTRE OPÉRATEURS DE L'ISP**
 - améliorer l'information aux demandeurs d'emploi, notamment par une plateforme numérique simple et claire gérée par le FOREM ;
 - veiller au niveau du FOREM à délivrer au demandeur d'emploi une information complète et compréhensible quant à ses droits et obligations ;
 - développer la coordination entre opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle.

3.5 Assurer une réelle simplification administrative

- **AGREER LES CENTRES POUR UNE DURÉE INDÉTERMINÉE**
 - modifier le décret « CISP » pour agréer les centres à durée indéterminée comme c'est le cas pour tout le secteur de l'action sociale agréé par la Wallonie.
- **SUPPRESSION DE LA NOTION DE RESPECT DU VOLUME GLOBAL DE L'EMPLOI CISP DANS LA RÉGLEMENTATION**
- **HARMONISER LES RÉGLEMENTATIONS**
 - mettre en place un groupe de travail interdépartemental en vue de proposer des adaptations réglementaires permettant une harmonisation et une simplification administrative pour l'ensemble des opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle et de la formation professionnelle.

- **SIMPLIFIER LES CONTRÔLES EN MATIÈRE D'ÉLIGIBILITÉ DES DÉPENSES**
 - appliquer effectivement le principe de financement au forfait des CISP ;
 - limiter le contrôle financier à la vérification du caractère effectif des dépenses et de leur lien avec l'action.

3.6 Soutenir et respecter les droits des demandeurs d'emplois en formation

- **SOUTENIR LA PARTICIPATION DES STAGIAIRES**
 - mettre en place un soutien financier spécifique de projets participatifs ;
 - soutenir le développement de lieux d'échanges ;
 - développer la promotion d'outils, pratiques et méthodologies adaptés ;
 - renforcer la constitution de « conseil des usagers » dans les centres agréés.
- **VEILLER AU RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL ET À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES STAGIAIRES**
 - respecter les dispositions réglementaires en mettant en place une gestion spécifique des dossiers psychosociaux des stagiaires et en obtenant le soutien de la région ;
 - sécuriser les réseaux informatiques.
- **AMÉLIORER L'ACCÈS À LA VALIDATION DES COMPÉTENCES POUR NOS PUBLICS**
 - adapter, en concertation avec le consortium, l'offre et les modalités de validation en vue de faciliter l'accès des publics éloignés de l'emploi ;
 - permettre la validation de compétences de base, offrant la possibilité de valider un ou plusieurs titres de compétence ;
 - réfléchir à l'amélioration de l'accompagnement vers la validation des compétences en vue d'en faciliter l'accès aux publics plus précarisés.

3.7 Professionnalisation des travailleurs du secteur

- **SOUTENIR LA FORMATION DES TRAVAILLEURS**
 - soutenir la reconduction et le développement des offres de formation aux travailleurs du secteur ;
 - renforcer le soutien au programme de formation de l'Interfédération ;
 - mettre en place un mécanisme de compensation financière pour le temps de formation des travailleurs ;
 - favoriser la validation des compétences et la reconnaissance des expertises acquises par la pratique.
- **PERMETTRE AUX TRAVAILLEURS LES MOINS SCOLARISÉS ET LES MOINS QUALIFIÉS DE BÉNÉFICIER D'UNE FORMATION CONTINUÉE POUR LES COMPÉTENCES DE BASE**
 - un budget pourrait être dédié à des formations dans chaque fonds sectoriel.

3.8 Faire mieux connaître le secteur de l'ISP, ses travailleurs, ses pratiques, ses actions et ses publics

- **AMÉLIORER LA LISIBILITÉ ET LA VISIBILITÉ DES OFFRES DE FORMATION**
 - créer au niveau du Forem une plateforme centrale d'information,
 - prendre des mesures en vue d'assurer une clarification de l'offre de formation,
 - déployer une stratégie de communication sectorielle.
- **INITIER DES ÉTUDES EN VUE DE MIEUX CONNAÎTRE L'OFFRE DE SERVICES ET LES BESOINS DES DEMANDEURS D'EMPLOI**
 - réaliser un cadastre des partenariats locaux entre CISP et les autres opérateurs ;
 - analyser les causes de l'absentéisme et des abandons des stagiaires en formation pour mieux les prévenir ;
 - soutenir des études telle la radioscopie des publics et des formations ; celles-ci pourraient être assurées avec la collaboration de l'Interfédération et des fédérations représentant le secteur ;
 - réaliser une étude qualitative sur les parcours des stagiaires issus des centres ;
 - réaliser une étude qualitative sur les effets de la prise en charge des centres dans l'insertion sociale des stagiaires ;
 - mettre en place une base de données des formations de base : alpha, FLE, permis de conduire... ;
 - mieux appréhender les modalités de gestion ou de contrôle interne des centres en vue de les améliorer : relevé des pratiques, méthodes et outils utilisés – soutien méthodologique aux pratiques d'autocontrôle ou d'audits croisés.

3.9 Répondre aux besoins des opérateurs de taille réduite

- **FAVORISER LE REGROUPEMENT DE SERVICES**
 - impulser une réflexion en vue de favoriser les regroupements de services tout en maintenant une offre de services de proximité.
- **OFFRIR UN SOUTIEN SPECIFIQUE AUX PETITS CENTRES**
 - soutenir la mise en place et le développement de centres de ressources en gestion administrative et financière ;
 - soutenir la construction d'infrastructures de partage de locaux.

3.10 Favoriser l'introduction des clauses sociales dans les marchés publics

- **PERMETTRE AUX OPÉRATEURS EFT, PAR L'INTERMÉDIAIRE DE L'INTRODUCTION DES CLAUSES SOCIALES DANS LES MARCHÉS PUBLICS, D'Y RÉPONDRE**
 - inciter les pouvoirs adjudicateurs à recourir aux clauses sociales dans les marchés publics ;
 - accompagner les centres EFT qui souhaitent introduire des offres pour ces marchés.

4. LES INITIATIVES LOCALES D'INTÉGRATION (ILI)

Les Initiatives Locales d'Intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère (ILI) sont des asbl qui organisent des actions en faveur de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. A travers des formations de base telles que l'alphabétisation et le FLE (Français Langue Etrangère), de la formation à la citoyenneté, de l'orientation vers des dispositifs d'insertion socio-professionnelle (avec une méthodologie adaptée à des publics maîtrisant parfois peu le français), des services d'aide sociale voire d'aide juridique spécialisée en droit des étrangers, ou encore des actions d'interculturalité créatrices de liens sociaux pour favoriser le « vivre ensemble », les ILI sont devenus des opérateurs incontournables de la politique d'intégration des personnes d'origine étrangère en Wallonie. C'est d'ailleurs un secteur en pleine croissance, où les capacités de formation et d'accompagnement sont progressivement améliorées, et où les agréments commencent à se multiplier. Pour preuve, le nombre d'opérateurs agréés est passé de 8 en 2014 à 29 en 2018. D'autres sont subventionnées dans le cadre, notamment, d'appels à projets spécifiques: pas moins de 189 opérateurs ont rendu des projets dans le cadre de l'appel à projets 2017-2019.

Les ILI, avec ou sans agrément, sont chapeautés par les Centres Régionaux d'Intégration (CRI), qui depuis 2016 sont appelés à coordonner localement le dispositif. Positionnés en deuxième ligne, ils ont des prérogatives de contrôle et d'évaluation qui constituent des missions assez récentes pour eux. On constate cependant des difficultés dans la concertation politique des CRI avec le secteur, et à un certain déficit en termes de représentation. Aussi, une vingtaine de centres affiliés à CAIPS (avec agrément ou développant des activités pour les migrants) a souhaité se réunir dans des réunions de coordination dont la mise en place du parcours Primo-Arrivants (devenu obligatoire en Wallonie par décret en 2016) a été l'élément déclencheur. Nos affiliés ont pu y formuler des remarques sur la réglementation et les orientations de leur secteur.

Ils soulignent la nécessité d'opérer une distinction entre deux dispositifs co-existants dans les centres : une action régionale préexistante en matière d'intégration de l'ensemble des personnes étrangères, et une politique mise en place plus spécifiquement depuis 2016 pour les primo-arrivants visés par l'obligation de suivre le parcours d'intégration et qui relève de catégories de publics bien précises. La fédération CAIPS se réjouit du renforcement en cours des moyens consacrés au parcours d'intégration des primo-arrivants ; elle souligne la nécessité de lui donner plus de cohérence, de garantir une réelle dimension transversale et d'en renforcer la coordination. En particulier, elle s'inquiète de la dérive consistant à tenter d'en écarter les actions liées à l'insertion socioprofessionnelle.

Enfin, la fédération CAIPS souligne que le processus d'intégration implique aux moins deux parties : les personnes d'origine étrangère ne peuvent s'intégrer que si les autochtones et la société d'accueil veillent à faciliter et à promouvoir le vivre ensemble. Dans une telle perspective, la fédération CAIPS invite les décideurs à orienter prioritairement les moyens vers les dispositifs d'intégration, plutôt que vers des mesures liées aux sanctions.

4.1 De la cohérence pour les publics : promouvoir transversalité et politiques multidimensionnelles

Les opérateurs soulignent combien il est difficile, voire incompréhensible, pour un migrant, de naviguer entre les différents contrats qui lui sont soumis : le PIIS (Programme Individualisé d'Insertion Sociale) s'il relève du CPAS, la convention d'accueil s'il est dans les conditions du Parcours Primo-Arrivants, voire une convention d'accompagnement dans le cadre d'un parcours d'insertion avec le Forem. On ne peut que déplorer un système qui démultiplie les parcours d'insertion et les signatures à répétition, un système inadéquat vis-à-vis de personnes parfois incapables de comprendre la portée de ces signatures.

CAIPS invite les décideurs à promouvoir des politiques transversales en cohérence avec le caractère multidimensionnel de l'intégration des personnes étrangères.

4.2 De la cohérence pour les opérateurs : s'y retrouver dans les modes de financement...

- **SENSIBILISER EN VUE D'UNE SIMPLIFICATION**

Les opérateurs se disent confrontés à une impression de « morcèlement » dans leur travail de coordination financière des actions, et donc à une forme de « complication » administrative. Ils demandent une simplification des démarches et des documents administratifs.

Ils préconisent, par ailleurs, une réflexion qui devrait se faire, en amont, sur la politique budgétaire de la Région Wallonne pour tendre à une certaine harmonisation des pratiques en termes d'éligibilité des dépenses.

- **OBTENIR UN RENFORCEMENT SIGNIFICATIF ET ALTERNATIF DU SUBVENTIONNEMENT DE LEURS CENTRES**

Actuellement, les subsides sont attribués pour la mise en place de modules, sans tenir compte des besoins des apprenants qui sont variables : or les temps d'apprentissage ne peuvent être comparables entre le migrant qui n'a jamais été alphabétisé et qui n'a pas d'habileté à tracer, et le migrant multi-diplômé adepte du traducteur en ligne. Il faut donc pouvoir ouvrir le cadre des financements et opter pour un financement adapté aux réalités des travailleurs du terrain confrontés à un public aux besoins différenciés.

D'autre part, les montants affectés, que ce soit dans le cadre de l'agrément ou des appels à projets, ne suffisent pas à couvrir, à titre d'exemple, les temps de préparation et d'organisation de modules de FLE et de citoyenneté.

Les opérateurs préconisent donc, à l'instar du fonctionnement dans les CISP la mise en place de modalités de financement qui soient le reflet des heures réalisées de formation, d'activités d'orientation et de permanences.

- **OBTENIR UN TRAITEMENT ÉQUITABLE POUR LES STAGIAIRES ILI EN MATIÈRE D'ACCÈS À LA FORMATION**

Actuellement, les stagiaires qui viennent en formation dans des centres polysubventionnés se voient refuser, sous prétexte qu'ils ne relèvent pas des politiques régionales d'emploi, mais d'intégration, le droit à une indemnité de formation, à une intervention dans les frais de déplacement, de crèche et de garderie. De plus, ils ne bénéficient pas d'une couverture assurance au même titre que les

autres stagiaires, ce qui constitue une charge supplémentaire pour l'opérateur et une forme de discrimination car ils ne seront pas couverts en cas d'accident sur le chemin de la formation. Pour ces stagiaires, les opérateurs ILI revendiquent donc les mêmes droits aux indemnités de formation que pour les stagiaires relevant d'un agrément CISP.

- **COMMUNIQUER PLUS RAPIDEMENT LES ACCORDS OFFICIELS SUR LES FINANCEMENTS**

Afin de favoriser tout l'aspect organisationnel des actions de formation, les opérateurs ont besoin d'une véritable garantie, ne fût-ce que pour pérenniser l'emploi des travailleurs chargés de mener le(s) projet(s). En effet, les notifications sont parfois communiquées très tard, ce qui peut empêcher les opérateurs de lancer les activités dans un calendrier favorable pour une organisation optimale. Ils souhaitent donc une communication plus rapide de l'attribution des subsides avec la communication d'un délai qui soit raisonnable pour le versement des sommes attribuées.

4.3 De la cohérence et de la pertinence pour les actions en lien avec l'agrément

- **OBTENIR UNE RECONNAISSANCE ET UN FINANCEMENT DES ACTIONS D'INTERCULTURALITÉ**

Actuellement, seules les actions relevant de ces 4 axes bénéficient d'une reconnaissance : la formation à la langue française, à la citoyenneté, l'insertion socioprofessionnelle ou l'aide juridique en droit des étrangers. Or les opérateurs mènent régulièrement, sur le terrain, des actions d'interculturalité dont l'objectif est de faciliter l'intégration de personnes étrangères et d'origine étrangère, notamment par le biais d'actions favorisant la lutte contre les discours haineux et les discriminations, l'établissement de liens entre autochtones et allochtones. Dans une perspective de vivre ensemble, ces actions veulent leur donner accès aux droits fondamentaux pour tous, comme par exemple le droit au logement. Pour les asbl, cet axe est pourtant essentiel, d'autant plus que ces actions ont déjà pu faire l'objet d'un financement dans le cadre de l'appel à projets bi-annuel 2017-19. Les opérateurs souhaitent donc que cet axe apparaisse parmi ceux qui font l'objet de l'agrément.

- **ÊTRE RECONNUS DANS LEUR EXPERTISE POUR LES DEMANDES DE RECOURS**

Les opérateurs souhaitent qu'une instance interne à la Région Wallonne puisse faire appel à leur expertise en cas de nécessité pour une demande de recours ou d'arbitrage.

4.4 De la cohérence pour favoriser la mise en emploi des personnes étrangères et d'origine étrangère

Les opérateurs du secteur ne sont pas favorables à la création d'aides financières visant spécifiquement l'embauche des personnes étrangères et d'origine étrangère. Pour eux, la politique d'emploi doit être réfléchie au cœur d'une politique qui soit globale, de manière à ne stigmatiser personne. A cette fin, ils recommandent de :

- **SENSIBILISER LES EMPLOYEURS À LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS LE CADRE DE LEUR RSE (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES)**

- **PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE AUX PERSONNES LES PLUS PROCHES DE L'EMPLOI EN FAVORISANT LEUR MISE EN STAGE PENDANT LE PARCOURS D'INTÉGRATION**

4.5 Dans le cadre des actions relevant spécifiquement du parcours d'intégration des primo-arrivants : de la souplesse et de la fluidité !

- **ÉLARGIR LE PUBLIC CIBLE DES APPELS À PROJETS**

Après deux ans de fonctionnement dans les appels à projets, les opérateurs souhaiteraient, sur base de leurs constats sur le nombre réel de Primo-Arrivants relevant des conditions du parcours, tenir compte des nombreuses demandes en attente dans les centres : les Primo-Arrivants ne doivent pas constituer la priorité du public d'origine étrangère !

- **OCTROYER PLUS DE LIBERTÉ PÉDAGOGIQUE AUX OPÉRATEURS**

Dans la mise en place de leurs actions de formations, les opérateurs de formation veulent garder une certaine liberté, et être reconnus dans celle-ci : depuis le choix du test de positionnement (obligatoire à l'entrée) qui sera proposé au Primo-Arrivant, jusqu'au choix d'activités diversifiées à lui proposer, comme des tables de conversation en FLE (lesquelles ne font pas l'objet, jusqu'ici d'un financement dans les appels à projets), ou encore la possibilité de décroquer les modules de FLE et de citoyenneté, jusqu'ici bien séparés, pour permettre une offre de formation adaptée au niveau de connaissance du Français du public. Il faut pouvoir tenir compte de ce niveau de connaissance. Il n'y a pas de pertinence à suivre un module de citoyenneté sans une compréhension minimale de la langue : aussi pourrait-on s'inspirer de ce qui se fait en Flandres, où la formation à la citoyenneté se déroule dans la langue du Primo-Arrivant.

- **OCTROYER ET FINANCER UN NOMBRE D'HEURES JUSTE ET ADAPTÉ**

Dans le même esprit concernant une forme de liberté pédagogique, les opérateurs, puisqu'ils sont chargés de déterminer le niveau de français du Primo-Arrivant accueilli dans leur centre, revendiquent de pouvoir décider eux-mêmes, à la hausse ou à la baisse, de la durée de formation nécessaire à la personne. Le besoin de formation est individuel et variable. Une personne issue d'un public « alpha » aura besoin de beaucoup plus que les 400 heures de FLE envisagées par modification du décret ; a contrario, une personne proche d'un niveau A2 n'aura pas besoin d'un tel volume d'heures de FLE et pourrait accéder plus rapidement à de l'orientation professionnelle.

Il faut plus de souplesse dans la temporalité du parcours Primo-Arrivants : il faut pouvoir le prolonger au-delà des 18 mois si le besoin est objectivé et démontré par l'opérateur, et pouvoir ajuster le subside alloué pour palier à l'augmentation d'heures.

- **ACCORDER AUX OPÉRATEURS LA POSSIBILITÉ DE COUPLER LES CONTENUS DES COURS DE FLE ET DE CITOYENNETÉ ET DE MUTUALISER LES OUTILS PÉDAGOGIQUES**

Dans leur pratique pédagogique, les opérateurs déplorent les cadres rigides actuels dans lesquels sont réglementés les modules de FLE et de citoyenneté : pour eux, il importe de garder le lien et d'intégrer le plus possible les deux cours. Par ailleurs, la présentation des programmes FIC/AOC proposé par le DISCRI ne correspond pas

toujours aux pratiques liées aux réalités de terrain. Ils souhaitent donc garder une certaine liberté face aux injonctions de la Région Wallonne en termes de thématiques à aborder.

- **MAINTENIR LES CONDITIONS ACTUELLES POUR LES EXIGENCES DE QUALIFICATION DES PERSONNELS**

Il faut faire confiance aux personnels en charge de l'encadrement, à la qualité pédagogique de leur travail et à leur expertise auprès des publics d'origine étrangère : les opérateurs recommandent de ne pas renforcer à nouveau les exigences de diplôme du personnel et de veiller à ce qu'elles restent conformes à la commission paritaire.

- **ETRE IMPLIQUÉS DANS L'ÉVALUATION DU PARCOURS**

Les opérateurs souhaitent voir leur expertise reconnue en étant associés aux instances chargées de l'évaluation du parcours Primo-Arrivants. Cette implication pourrait se faire par le biais d'une représentation, indépendamment de la coupole des CRI, au sein du comité de coordination du parcours d'intégration. L'expertise des acteurs de terrain a tout son sens pour participer à l'évaluation et à l'amélioration du parcours d'intégration en Wallonie.

5. LE SECTEUR « PMTIC » (PLAN MOBILISATEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATIQUE ET DE LA COMMUNICATION)

Le secteur « PMTIC » développe des actions subventionnées par la région wallonne centrées sur la sensibilisation et initiation du public des demandeurs d'emploi wallons aux outils numériques liés à l'insertion socioprofessionnelle. Près de 70 centres développent ce type de formations dans le cadre d'un agrément.

La réforme du dispositif PMTIC en 2014 s'est accompagnée de contraintes importantes au niveau administratif, au niveau du suivi pédagogique et individuel du public cible modifié ainsi qu'au niveau des qualifications requises pour le personnel formateur. Le type d'encadrement et la charge de travail administratif se rapproche de ce qui est exigé dans le cadre des formations en CISP agréé... le tout, sans adaptations nécessaires ni moyens supplémentaires, et plus fondamentalement, sans positionnement clair du PMTIC – entre sensibiliser et former, entre faciliter l'inclusion des bénéficiaires dans la culture numérique et favoriser leur insertion professionnelle¹.

Le fonctionnement actuel est marqué de cette ambiguïté, il est doublé de restrictions qui apparaissent comme démesurées. La viabilité du dispositif PMTIC est en péril quand les structures sont dissuadées d'y demeurer alors que des candidats stagiaires ont difficile d'y entrer (absence de tout incitant à la formation pour les uns, accès à la formation interdit pour les autres). D'une part, les règles actuelles de fonctionnement du dispositif PMTIC doivent impérativement être ; soit, assorties des moyens nécessaires à leur mise en œuvre par les opérateurs ; soit, assouplies tant

¹ Décret du 3 février 2005 sur le plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication, *consolidation officielle*, article 3, §1^{er} : « Les opérateurs de formation organisent des unités de formation destinées à sensibiliser et à former les bénéficiaires aux technologies de l'information et de la communication afin de faciliter l'inclusion de ces bénéficiaires dans la culture numérique et de favoriser leur insertion professionnelle. »

au niveau pédagogique qu'administratif; et, dans tous les cas, facilitées dans les contrôles menés par l'Administration et les services d'inspection. D'autre part et sur le fond, le dispositif PMTIC doit faire l'objet d'une orientation claire. Plusieurs opérateurs de formation PMTIC sont en débat sur le positionnement de leur secteur. Les uns prônent une approche s'inscrivant prioritairement sinon dans le secteur de l'action sociale, du moins en amont du secteur de l'insertion socioprofessionnelle, les autres souhaitant inscrire leurs actions dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle. Une partie significative d'opérateurs ne se prononce toutefois pas sur cette question de principe, témoignant d'une position médiane entre ces deux options. Ce débat a ressurgi de façon systématique à l'occasion de groupes de travail initiés en 2015, d'abord au sein de la fédération CAIPS, ensuite avec l'Interfédé, sur la réforme du dispositif.

Trois points opérationnels ont ainsi systématiquement fait débat :

- la suppression/maintien de l'obligation d'octroi des attestations de maîtrise ;*
- l'abandon/maintien des critères d'évaluation liés aux performances des bénéficiaires ;*
- le défraiement ou le maintien de l'absence de défraiement des stagiaires en PMTIC via le contrat de formation professionnelle « F70bis ».*

Afin d'améliorer le fonctionnement tout autant que l'impact du dispositif, il est primordial de clarifier la position du PMTIC et de l'articuler avec d'autres dispositifs existants dans le cadre d'une politique intégrée et cohérente de lutte contre la fracture numérique à l'attention des publics défavorisés. Qu'il s'agisse des CISP, des SIS... et plus encore des Espaces Publics Numérique, des liens entre dispositifs agréés par la Wallonie doivent être davantage développés et facilités.

En définitive, nous plaidons :

- premièrement, pour un renforcement et un positionnement pertinent du dispositif PMTIC de lutte contre la fracture numérique dans le cadre d'une politique cohérente et ambitieuse de la Wallonie, que nous appelons de nos vœux, face aux enjeux actuels du numérique et de la digitalisation ;*
- deuxièmement, pour la mise en œuvre de la simplification administrative et un recentrage de l'administration et des services d'inspection sur la fonction première de conseil dans leur mission de contrôle du dispositif PMTIC.*

5.1 Financement

- augmentation du forfait horaire de la subvention et de l'enveloppe budgétaire globale. Cette augmentation devrait couvrir le financement des temps d'accueil des bénéficiaires, d'entretiens, d'évaluation et d'accompagnement exigés ; d'achats de matériels nécessaires à la mise en œuvre de l'activité ; de la charge de travail administratif. Les montants prévus pour les actions de promotion devraient être intégrés dans la subvention ;
- indexation des montants de subvention et en inscrire le principe dans la réglementation ;
- suppression de l'obligation d'une présence d'au moins 8 heures en formation par bénéficiaire avant de commencer la subsidiation du centre ;
- abandon sinon révision du mécanisme du programme prévisionnel et de la demande d'heures supplémentaires. La difficulté d'estimation pour l'avenir, le mode de calcul basé sur une extrapolation des neuf premiers mois ainsi que le caractère trop souvent tardif des notifications rendent le système peu praticable. Afin de répondre à la

demande des opérateurs en termes de sécurité et de prévisibilité, un volume d'heures annuel agréé garanti pour la durée de 3 ans de l'agrément (calculé par exemple sur base d'une moyenne lissée des heures effectuées les 3 derniers exercices) pourrait constituer une solution ;

- réduction des délais de paiement des subventions ;
- assoir le caractère forfaitaire de la subvention et s'en tenir à la vérification de l'affectation des moyens à l'action, en dehors de tout contrôle qui s'opérerait au moyen d'un guide des dépenses éligibles.

5.2 Durée de la formation

- Porter la durée maximale autorisée de la formation d'un bénéficiaire à 80 heures au lieu de 48 h. La durée de la formation est trop courte actuellement que pour permettre l'assimilation de l'ensemble des programmes de la formation. Tant les bénéficiaires que les utilisateurs sont unanimes sur ce point.

5.3 Public cible

- élargissement du public-cible visé par le dispositif. La fracture numérique ne touche pas que les personnes en insertion ; elle concerne aussi les retraités, les malades, les prisonniers incarcérés, les primo-arrivants, les personnes en préavis inscrites dans une cellule de reconversion, les personnes qui bénéficient de l'article 60 §7 de la loi organique des CPAS, les demandeurs d'emploi à temps partiel dans le cadre d'une recherche d'emploi ou d'une formation complémentaire, etc. La formation PMTIC devrait être ouverte pour tout public pour lequel une situation de fracture numérique peut être prouvée (par exemple via une déclaration sur l'honneur) ;
- harmonisation des conditions de diplôme pour les nationaux et les personnes étrangères ;
- valorisation des formations PMTIC dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi pour les bénéficiaires d'allocations de chômage.

5.4 Formation et expérience des formateurs

- Assouplissement des conditions de qualification requises. Les précisions à l'AGW relatives aux conditions de qualification requises pour les formateurs PMTIC en termes d'expérience sont à la fois floues (« *fonctions impliquant l'utilisation quotidienne et approfondie de l'informatique* »), et encore plus strictes (« *trois années à temps plein* ») que le prescrit du décret, ce qui, outre le fait d'être inacceptable, rend le recrutement de tels profils particulièrement difficile pour les opérateurs. Autoriser un « tutorat » par un pair, soit faire en sorte qu'un formateur qui n'est pas « qualifié » au sens des règles du décret, puisse tenir sa fonction sous l'égide d'un formateur qui, lui/elle, est « qualifié », pourrait constituer une solution.

5.5 Evaluation

- Rendre facultatif le questionnaire de satisfaction des bénéficiaires proposé par l'expert pédagogique, générateur d'effets pervers, de biais dans les résultats et de possibles conflits d'intérêts, et abandonner tout critère d'évaluation liés au suivi post-formation, ce dernier ne constituant pas une obligation réglementaire et ne faisant pas l'objet d'un financement. Partant, adapter le rapport annuel d'activités en retirant les demandes de renseignements concernant ces deux aspects.

5.6 Éléments pédagogiques

- Réajuster les exigences d'ordre pédagogique en rapport avec le faible volume d'heures de formation PMTIC autorisé par bénéficiaire à l'heure actuelle, ainsi qu'avec les réalités de terrain des opérateurs de formation et les difficultés d'apprentissage du public cible.

5.7 **Simplification administrative**

- **attestation de fréquentation**

Limiter l'attestation de fin de formation à une pure attestation de fréquentation, en supprimant l'obligation de renseigner, au moyen des cases à cocher, l'atteinte des capacités requises concernant les unités de formation. L'obligation de faire mention des capacités acquises ainsi supprimée pourrait laisser place à la possibilité pour le centre d'indiquer, dans un champ libre, les matières abordées. La durée extrêmement courte de la formation, ses objectifs, à savoir la réduction de la fracture numérique, ce qui doit amener à la considérer comme une formation de base et enfin l'effet potentiellement stigmatisant que présenterait ce type d'attestations en sont les principales raisons. Partant, adapter le rapport annuel d'activités en retirant la demande de renseignement du nombre d'unités de formation attestées via les attestations de fréquentation *et de capacités* délivrées.

- **copie du diplôme**

Autoriser formellement, en tant que document probant, une déclaration sur l'honneur de la personne à défaut de la copie du dernier diplôme obtenu (cette dernière étant très souvent impossible à obtenir).

- **liste de présences**

Autoriser les opérateurs agréés à attester de la présence des bénéficiaires à une journée de formation par les seules et suffisantes signatures des personnes concernées (stagiaires présents et formateur), apposées en regard de leurs données minimales d'identification, sur la liste de présences. Les données devant figurer au formulaire de liste de présence pourraient être réduites car superfétatoires et/ou redondantes (mail du formateur, nombre de bénéficiaires repris ensuite nommément au tableau des présences, adresse de la formation même s'il s'agit de l'adresse de l'organisme déjà mentionnée par ailleurs, séance du... et date de la formation, nom et prénom du formateur à indiquer à deux reprises sur le document, etc.) De plus, les exigences selon lesquelles l'ensemble du document (hormis l'identification du centre) doit être rempli manuellement exclusivement par le formateur qui assure la formation du jour doivent être retirées. Ceci entraîne lourdeur administrative, perte de temps au détriment du temps de formation proprement dit, risques accrus d'erreurs (Nr DEI des stagiaires, nom inscrit par un bénéficiaire rencontrant des difficultés d'écriture...) ou encore d'oubli de la part du formateur ou d'un bénéficiaire, avec pour conséquences actuelles des retraits de financement.

- **Formulaires**

Veiller à la mise à jour des documents établis par l'Administration afin d'en harmoniser les contenus, et ce dans la stricte limite des prescrits réglementaires. La référence au nombre d'heures par unité de formation, tantôt comme durée maximale, tantôt comme temps de formation conseillé, devrait être supprimée, et la liberté pédagogique des opérateurs de formation,

réaffirmée. Les références systématiques à l'attestation A236 dans les documents (et à une seule reprise à l'attestation A232 en bas de page de la fiche d'information bénéficiaire), alors qu'un A231 suffit à démontrer l'inscription de la personne en tant que DEI au Forem, de même qu'à la seule carte A pour attester de l'éligibilité d'une personne considérée comme étrangère, sont réductrices et encore plus strictes que le prescrit du décret. Ces références dans les documents établis par l'Administration, à défaut d'être exhaustives, doivent être supprimées.

- **Dossier justificatif financier**

Simplifier le dossier de justification de l'utilisation des subventions et faciliter son dépôt auprès de l'Administration. La procédure, reprise au vade-mecum de l'Administration à destination des opérateurs de formation, nécessite de communiquer un tableau d'amortissement des immobilisations de l'organisme, une version détaillée du bilan déposé à la BNB pour l'année correspondante ainsi qu'une copie des pièces justificatives afférentes aux charges déclarées dans le tableau d'imputation et leur preuve de paiement, le tout sur support informatique. Ceci représente une charge de travail importante pour les opérateurs, d'autant plus que la procédure nécessite de scanner l'ensemble des pièces afin de livrer le dossier sur clé USB... le tout étant financièrement à la charge de l'opérateur.

5.8 Représentation du secteur

Pla participation de représentants du secteur PMTIC doit être garantie aux travaux de la commission PMTIC, ce rôle ne pouvant être dévolu à l'expert pédagogique désigné.

6. LES SERVICES D'INSERTION SOCIALE (SIS)

Les SIS sont des dispositifs agréés et subventionnés par la Wallonie et relevant de l'action sociale. Ces services s'adressent à un public précarisé et en situation d'isolement social. Il s'agit donc de services qui se situent en amont de tout parcours d'insertion et dont les missions sont 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.*

Les SIS constituent un secteur encore faiblement soutenu, très périphérique dans les politiques d'action sociale, avec une enveloppe budgétaire insuffisante et peu de perspectives de développement. Cette situation est d'autant moins justifiée que la pauvreté et la précarité sont par ailleurs grandissantes et que depuis le mémorandum 2014, nous avons assisté à une généralisation d'un contrat d'activation, le PIIS (Programme Individualisé d'Insertion Sociale) qui, ces derniers mois, a fait réagir le terrain. En effet, aujourd'hui, les travailleurs sociaux chargés d'accompagner ces publics se trouvent dans une véritable confusion, coincés entre la contrainte imposée par le PIIS, qui relève d'une réglementation fédérale, et un principe qui lui relève du régional selon lequel la participation au SIS est volontaire.

La fédération s'est exprimée sur l'urgence d'une clarification : les travailleurs sociaux ne savent plus comment se positionner sur l'absentéisme, jusqu'ici toléré, des bénéficiaires dans les SIS. De plus, certains travailleurs sont parfois partie prenante, en tant que signataires, de ce contrat obligatoire où des sanctions sont clairement mentionnées, ce qui est clairement en contradiction avec le décret SIS et sa base volontaire ; ils sont donc majoritairement réservés quant à leur implication dans le suivi de personnes sous contrainte.

En effet, la tentation est grande pour certains CPAS d'imposer la fréquentation d'un SIS via le PIIS. De nombreuses failles apparaissent dans le dispositif de généralisation du PIIS :

- *rapport de force totalement déséquilibré entre CPAS et usager ;*
- *différences de traitement d'un CPAS à l'autre, voire même d'un travailleur social à l'autre au sein d'un même CPAS, et ce au détriment du bénéficiaire ;*
- *volonté de remise à l'emploi à tout prix, non pertinente pour une partie du public des CPAS surtout dans un contexte économique où le nombre d'offres d'emploi est chroniquement insuffisant.*

Par ailleurs, les travailleurs des SIS estiment que la temporalité du PIIS (des contrats annuels) est inadaptée au travail avec un public aux problématiques lourdes, qui a parfois besoin de beaucoup plus de temps pour se mettre en projet sur base d'objectifs. La notion du temps qu'un usager a le droit de passer dans un service d'insertion sociale reste un sujet délicat.

Idéalement, il faudrait faire du PIIS un instrument d'accompagnement « sur mesure » en partant du bénéficiaire, ce qui est incompatible avec son usage systématique.

Il nous paraît donc important de rappeler, avant tout autre chose, la légitimité et la pertinence des SIS en cette période où le sous-emploi structurel et l'emploi de plus en plus qualifié laissent de côté une partie de la population. Nous soutenons que les SIS constituent une réponse adaptée pour ces publics, en leur proposant, par le biais d'un accompagnement individuel et collectif : une mise en activité, une mise en projet, une valorisation, une reconstruction du lien social.

Les SIS offrent aux personnes l'opportunité de participer à la société autrement que par l'emploi, d'assurer dans certains cas un service à la collectivité, de prendre part à une activité qui revêt une utilité sociale par exemple dans des activités de type communautaire comme les tables d'hôtes ou encore les jardins collectifs.

6.1 Les revendications du secteur

A travers les rencontres avec nos affiliés SIS, issus tant des CPAS que de l'associatif, nous avons pu lister un certain nombre d'interpellations et doléances, dont bon nombre ont été tout simplement...réitérées à la relecture du volet SIS du mémorandum 2014.

- **ASSURER LA PARTICIPATION VOLONTAIRE ET LIMITER LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS**

C'est une condition sine qua non pour le travail social mené dans les SIS avec un public très fragilisé, que d'assurer la participation volontaire des bénéficiaires. Dans le cadre des politiques d'activation, il faut particulièrement veiller à ce que la participation au SIS ne soit pas liée à une sanction financière en cas d'abandon, quelle qu'elle soit. On ne peut pas demander au travailleur social de devoir renseigner un présentisme qui n'est pas exigé dans la réglementation auquel le SIS est soumis.

6.2 Concernant le soutien au secteur

- **AUGMENTER LE FINANCEMENT TANT POUR L'ENCADREMENT QUE POUR LES FRAIS DE FONCTIONNEMENT**

Le financement prévu actuellement pour un agrément SIS est insuffisant à lui seul pour assurer le fonctionnement des actions, tant pour les frais de fonctionnement que de personnel avec un encadrement réduit à un ETP pour assurer l'ensemble des actions collectives, le suivi individuel, la tenue des dossiers, les tâches administratives, etc.

Une situation d'autant plus contraignante que le recours au partenariat est rendu de plus en plus difficile par les règles en matière de double subventionnement, par le refus de mélange des publics, par l'obligation pour travailleur social de se trouver présent et d'intervenir à chaque atelier, etc.

Il faut donc pouvoir augmenter l'enveloppe budgétaire pour améliorer la qualité du service offert par les SIS, et tenir compte de l'impact récent de la mise en place chronophage du PIIS.

- **FINANCER UNE RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

Evaluer qualitativement les effets du passage dans un SIS permettrait de mieux en objectiver l'impact social.

- **SOUTENIR LA CRÉATION DE NOUVEAUX SIS ET SUPPRIMER LA CONDITION DES 2 ANS D'ACTIVITÉS PRÉCÉDANT L'AGRÉMENT**

Depuis la mise en place du PIIS, et particulièrement dans les CPAS, on constate un nombre croissant de demandes d'entrées en SIS. Chez certains, le nombre de dossiers et la charge de travail explosent et il est parfois difficile de réorienter ce public spécifique.

Face à ces besoins, il est donc nécessaire d'adapter l'offre de services à la demande en augmentant le nombre de places disponibles voire de lieux d'accueil adaptés pour ce travail d'insertion.

- **MAINTENIR L'OBLIGATION DE FORMATION CONTINUÉE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX...** et la favoriser en permettant de pouvoir accorder plus de temps de travail à des formations ou du réseautage, un souhait régulièrement entravé pour le travailleur social quand il est isolé avec 19 heures d'activités obligatoires à prester.

- **CLARIFIER LE DEVENIR DU DISPOSITIF DES POINTS APE PLAN MARSHALL 2.VERT ATTRIBUÉS AU SECTEUR SIS POUR DÉVELOPPER L'AXE SANTÉ MENTALE**

6.3 Ambitionner un accompagnement de qualité

- **FAVORISER DES CONDITIONS D'ENCADREMENT RAISONNABLES ET PLUS SOUPLES**

Actuellement, un travailleur à temps plein doit assurer une offre de 19 heures d'activités collectives hebdomadaires. Cette exigence est disproportionnée, car on ne peut pas raisonnablement assumer seul 19 heures d'activités collectives, sans tenir compte du temps de préparation, du suivi individuel, du travail partenarial, administratif, etc. Nous demandons que ce seuil soit réduit à 12 heures par semaine, et qu'il soit apprécié par année, en neutralisant les périodes de vacances et de suspensions d'activités. Une certaine souplesse doit effectivement être envisagée pour ces périodes où les bénéficiaires désertent les services.

- **VALORISER TOUT TYPE D'INSERTION**

Si le passage dans un SIS peut effectivement être une étape intermédiaire avant l'intégration, parfois toute provisoire, dans un dispositif d'insertion socioprofessionnelle, il faut pouvoir tenir compte d'autres issues en termes de projets d'insertion, et se rappeler les missions premières du SIS, qui a une obligation de moyens mais certainement pas de résultats.

L'emploi ne constitue qu'une dimension de l'insertion et on sait que pour de nombreux usagers, l'accès à un emploi durable et de qualité n'est qu'un leurre. CAIPS soutient que qu'il faut conserver des lieux où les personnes éloignées de l'emploi pourront travailler la reconstruction du lien social, la mise en projet, pas forcément une continuité dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle !

- **PERMETTRE LE TRAVAIL EN PARTENARIAT QUI EST UNE RESSOURCE**

Les règles actuelles, en particulier en matière de double subventionnement et de définition du public cible, ne favorisent pas les actions concomitantes. Ces règles doivent être assouplies. Nous demandons que les activités menées en commun avec deux groupes puissent être soutenues, pour favoriser la mixité des publics. Nous demandons également à ce que les partenariats dans l'animation puissent être valorisés dans le cadre des activités du SIS, même si le partenaire bénéficie déjà de subventions pour cette même action.

6.4 Concernant le public accueilli dans les SIS

- **RESPECTER LA TEMPORALITE D'UN PUBLIC FRAGILISÉ**

De par leur pratique de terrain, les travailleurs sociaux constatent combien il est difficile, pour les personnes les plus fragilisées, voire les plus limitées, d'évoluer en termes d'objectifs ou dans un projet qui puisse être relayé ensuite vers d'autres services, lesquels sont parfois inexistantes en zone rurale. Une durée maximale de présence ne doit pas être imposée, elle serait incompatible à l'accompagnement d'un public aux problématiques importantes, qui a besoin de temps pour évoluer et trouver son mode d'insertion dans la société.

- **OUVRIRE LE SIS À DE NOUVEAUX PUBLICS**

Le public-cible est constitué de personnes majeures en situation d'exclusion et confrontées ou susceptibles d'être confrontées à la difficulté d'exercer une vie conforme à la dignité humaine. Cette menace d'exclusion doit être réelle, imminente et pas purement hypothétique. C'est au travailleur social d'attester que la personne qui s'inscrit dans les activités du SIS présente une difficulté d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la constitution, c'est-à-dire les droits économiques,

sociaux et culturels. Le public des SIS est majoritairement constitué de personnes « qui ne sont pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle », et dont une mise à l'emploi déboucherait à coup sûr sur un échec compte-tenu du niveau de désaffiliation.

Néanmoins, une telle définition empêche d'inclure, à titre d'exemple, des réfugiés qui suivent quelques heures de français ou encore des personnes prestant ponctuellement des petites missions en ALE. Ces personnes répertoriées comme « insérées dans un dispositif d'insertion socioprofessionnelle », mais tellement éloignées de l'emploi, présentent pourtant de grands besoins d'accompagnement auxquels un SIS pourrait donner réponse. La notion de « capacité à travailler » devrait donc faire l'objet d'une réflexion, ainsi que le critère 80-20 %, qui est régulièrement mis en cause.

6.5 Concernant les activités des SIS au quotidien

- **DISTINGUER LES ACTIVITÉS COLLECTIVES ET COMMUNAUTAIRES EN TERMES DE RATIO PUBLIC-CIBLE**

Dans les activités de groupe du SIS, on distingue les activités collectives, sous formes d'ateliers exclusivement réservés aux bénéficiaires des SIS, et les activités communautaires, ouvertes à d'autres publics et permettant une forme de mixité sociale qu'il faut favoriser.

Or, pour être valorisables, ces dernières doivent être soumises au même pourcentage que celui appliqué à la constitution du groupe sur base du public-cible. Un pourcentage incongru pour envisager des activités tournées vers l'extérieur. Aussi pour les SIS, la limite des 20% de publics en dérogation ne peut s'appliquer qu'aux activités dites « collectives ». Le dispositif doit favoriser la rencontre des publics, des générations, des réseaux. La participation aux activités communautaires doit apparaître comme un véritable moyen d'organiser le projet individuel dans la société, et ce en dehors d'un cadre qui impose des limites trop strictes. Elles doivent être encouragées sans l'application d'un quota qui défavorise l'objectif de mixité sociale.

- **VALORISER LE SUIVI INDIVIDUEL**

Les SIS souhaitent que le travail d'accompagnement individuel soit mieux valorisé et que les suivis soient comptabilisés à la hauteur de l'investissement et du temps que ce travail exige dans la réalité professionnelle du travailleur social et compte tenu des exigences administratives croissantes.

6.6 Cultiver les relations avec l'administration et les services d'inspection

- **VEILLER AU RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL**

Les règles en matière de secret professionnel n'autorisent pas les travailleurs sociaux à laisser un inspecteur assister à une activité collective, sans que les bénéficiaires n'en aient été préalablement avertis, ni à montrer le contenu d'un dossier individuel.

En effet, les inspecteurs ne doivent pas accéder à des informations de nature dite « intime, sensible voire ultra sensibles » de la vie du bénéficiaire et rappelons qu'il n'y a pas de secret professionnel partagé entre un travailleur social et un inspecteur.

- **BÉNÉFICIER D'INSPECTIONS « CONSEIL » PLUTÔT QUE « CONTRÔLE »**

Nous demandons que les inspections soient organisées en soutien et conseil au secteur, plutôt que dans un sens de contrôle. Ces évaluations doivent porter principalement sur les aspects administratifs et financiers. Les aspects méthodologiques doivent relever de la liberté pédagogique des SIS dans lesquels il existe une variété de pratiques dont il faut pouvoir tenir compte initialement.

- **ASSOULIR LES EXIGENCES EN MATIERE D'EVALUATION INDIVIDUELLE**

Une évaluation individuelle trimestrielle est prévue dans le décret. Or les professionnels de terrain estiment qu'il faut pouvoir tenir compte de l'évolution parfois très lente de ces publics. Ils présentent des difficultés psychiques, des états de santé, des fragilités qui font qu'il est souvent difficile de définir des objectifs mais aussi d'avancer rapidement dans la réalisation de ceux-ci.

Il faut pouvoir mettre en adéquation ces réalités, les outils à disposition et les exigences des inspections.

7. MOBILITÉ

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.

Ces problèmes sont constatés depuis des années sur le terrain par des formateurs et accompagnateurs d'adultes en difficulté. Ils n'ont pourtant pas encore réellement fait l'objet de mesures politiques globales pérennes, les politiques de mobilité tendant à se concentrer sur les modes de déplacement (pour encourager les citoyens

à opter pour des moyens de transports moins polluants) et non sur la stratification sociale des capacités de déplacement.

En 2016, CAIPS a donc entrepris de fédérer tous les acteurs du non-marchand concernés par cette problématique dans un « Consortium Mobilité pour tous », et c'est à travers ce réseau encore informel que seront menées 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 leur capacités.

7.1 Créer et animer un réseau d'information et d'action sur la mobilité des personnes éloignées de l'emploi

- **FÉDÉRER LES OPÉRATEURS** : offrir une plateforme de réflexion et d'action aux opérateurs et réseaux d'opérateurs du non-marchand concernés par la mobilité des publics de l'insertion socioprofessionnelle.
- **SE CONCERTER** : initier un dialogue constructif entre le Cabinet Mobilité, la DG02 et le secteur non-marchand sur la problématique de la mobilité des publics de l'ISP.
- **AMÉLIORER LA CIRCULATION DES INFORMATIONS** : organiser la collecte et le relais des informations relatives à la mobilité en Wallonie entre les différents acteurs concernés par cette problématique.

7.2 Démocratiser l'examen théorique du Permis B

- **ADAPTER LES SUPPORTS** : permettre le passage de l'examen dans une version « français facile » et dans une version audio informatisée, adaptée aux personnes peu scolarisées.
- **FOURNIR AUX CANDIDATS UN FEED-BACK CONSTRUCTIF** : inciter l'auto-évaluation chez les candidats en leur fournissant un feed-back constructif sur leurs résultats immédiatement après l'épreuve théorique, en cas de réussite comme en cas d'échec.
- **RECONNAÎTRE ET PRENDRE EN COMPTE LES OPÉRATEURS DU NON-MARCHAND** : permettre l'orientation des candidats qui ont échoué à deux reprises vers des opérateurs du non-marchand.

7.3 Démocratiser la formation pratique à la conduite (Permis B)

- **DÉFENDRE LE PRINCIPE ET L'EXISTENCE DE LA « FILIÈRE LIBRE ».**
- **SOUTENIR LA CRÉATION D'ÉCOLES DE CONDUITE SOCIALES.**
- **DÉVELOPPER UNE VÉRITABLE PÉDAGOGIE DE LA CONDUITE** : Développer des processus et des outils de formation à la conduite adaptés aux besoins, ressources et capacités des publics du secteur de l'insertion socioprofessionnelle.

- **AMELIORER LA FORMATION DES INSTRUCTEURS :** Sensibiliser les instructeurs/trices de conduite aux spécificités des publics de l'insertion socioprofessionnelle et leur offrir des opportunités de formation en la matière.
- **REPENSER L'EXAMEN DES INSTRUCTEURS ET DIRECTEURS D'ÉCOLES DE CONDUITE :** adapter l'examen visant l'obtention des brevets II (instructeur/trice de conduite) et I (directeur/trice d'écoles de conduite) aux réalités contemporaines afin de renforcer les compétences des instructeurs/trices et des écoles de conduite sur le plan pédagogique.

7.4 Améliorer l'articulation entre Permis B et Emploi pour les publics de l'ISP

- **SENSIBILISER LE FOREM ET LES EMPLOYEURS** à la nécessité d'évaluer la pertinence des critères de recrutement relatifs à la mobilité renseignés dans les offres d'emploi (possession d'un permis ou d'un véhicule).
- **CONCEVOIR UN SYSTÈME D'INCITANTS POUR LES EMPLOYEURS** pour qu'ils puissent contribuer aux coûts d'une formation à la conduite et de l'acquisition d'un véhicule pour des employés peu qualifiés ou en insertion engagés dans des fonctions nécessitant un véhicule.

7.5 Former les publics de l'ISP à la mobilité multimodale / durable / douce

- **DÉVELOPPER DES PROCESSUS ET DES OUTILS DE FORMATION À LA MOBILITÉ** adaptés aux besoins, ressources et capacités des publics du secteur de l'insertion socioprofessionnelle.
- **INCITER LA CRÉATION ET LE FINANCEMENT DE FILIÈRES OU DE MODULES DE FORMATION À LA MOBILITÉ** dans les CISP, les SIS et les ILI.
- **DÉFENDRE LA PLURALITÉ DES OPÉRATEURS ET DES MODÈLES PÉDAGOGIQUES** pour la formation à la mobilité dans le secteur non-marchand.

7.6 Prendre en compte les coûts de la mobilité

- **PROMOUVOIR LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENTS :** généraliser le remboursement des frais de déplacements pour les personnes en parcours d'insertion et faciliter leur accès aux aides en matière de mobilité.
- **SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT D'OPÉRATEURS DE MOBILITÉ SOLIDAIRE** (garages sociaux, loueurs, assurances, ...).
- **MUTUALISER LES VEHICULES :** Promouvoir et inciter des formules de partage et de mutualisation de véhicules dans le secteur de l'ISP.
- **PERMETTRE L'ÉCHELONNEMENT DES PAIEMENTS** pour les abonnements aux transports publics.
- **PERMETTRE LE CUMUL DES STATUTS** (famille nombreuse et BIM, ...).

8. PROPOSITIONS TRANSVERSALES

8.1 Subsides APE : intégration des aides octroyées dans les politiques fonctionnelles et sectorielles

- rechercher une intégration plus grande des politiques d'emploi et des politiques fonctionnelles en matière de politique publique et/ou sociale avec la garantie du maintien du niveau de l'aide financière et du niveau d'emploi actuel au sein du secteur associatif et des pouvoirs locaux ;
- procéder à une compensation intégrale des financements APE et à un versement anticipé des subventions aux opérateurs ;
- permettre d'intégrer dans l'agrément CISP les emplois APE n'ayant pas encore été transférés, aux opérateurs agréés qui le souhaitent moyennant une augmentation de leurs prestations ;
- garantir aux employeurs des modalités de transfert simples, sûres et prévues à l'avance.

8.2 Règlement général de protection des données

- Le secteur réclame le soutien et l'implication des pouvoirs publics dans la mise en conformité de leurs procédures internes : soutien financier, injonctions claires et adaptées, systèmes de transmission sécurisé des données personnelles réclamées par les réglementations...

8.3 Maribel Social

- Les subventions octroyées par les Fonds Maribel social au secteur non marchand doivent être garanties et prolongées. Elles doivent être revalorisées afin de couvrir l'intégralité des charges liées aux emplois créés et de générer de nouveaux postes de travail.

8.4 Délais de liquidation des subventions publiques

- 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 trois mois après la fin de l'action pour la liquidation du solde justifié.

8.5 Reconnaissance des fédérations

- Le rôle des fédérations sectorielles doit être reconnu et soutenu. Le soutien à leurs missions d'information, de formation et d'accompagnement des centres affiliés doit être garanti.
- La structuration des secteurs ou l'organisation interne des fédérations doivent rester de la compétence exclusive des opérateurs.
- Les cotisations aux fédérations doivent être considérées comme des dépenses éligibles.

8.6 Financements pluriannuels

- De façon générale, il faut rompre avec la règle de l'annualité du financement qui prévaut dans le secteur non marchand pour privilégier des financements pluriannuels.

8.7 La charte associative

- Il faut mettre la charte en œuvre dans toutes ses dimensions, y compris locale. C'est une priorité à assurer sans nouveau délai ; la promouvoir et encourager son respect sont indispensables.

8.8 Cadastre et base de données

- Les données déjà disponibles dans une administration, qu'elles relèvent ou non du même pouvoir public, ne peuvent être réclamées une deuxième fois aux associations. Il appartient aux autorités de structurer des échanges d'informations entre administrations.

8.9 Faire émarger aux dispositifs « Chèques-Formation »-« Chèques-entreprises » toutes les asbl

- 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.