

Appel à projet 7 du FOREM
Recommandations générales du CSEF de Liège
A l'intention des opérateurs de formation

Les priorisations et recommandations qui suivent se basent sur l'expérience des précédents appels, les axes de travail développés par la CCSR et le CSEF dans leurs plans d'action, les recommandations élaborées depuis plusieurs années par la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation, ainsi que sur l'expertise et les connaissances de terrain des mandataires du CSEF. Comme pour les éditions précédentes, l'examen de l'ensemble des dossiers de cet appel pour la remise d'avis a permis d'étoffer les recommandations présentées lors du lancement de cet appel.

1 Des projets et des pratiques qui favorisent la diversité et la non-discrimination à différents niveaux :

- **L'âge**
La prise en compte de toute la tranche d'âge visée par l'appel (18-50 ans)
Les partenaires sociaux ont soulevé le paradoxe de la limite d'âge, au regard des directives visant à augmenter le taux d'emploi des seniors en Belgique et en Europe et de l'extension de l'accompagnement et du suivi actif des chômeurs jusqu'à 54 ans.
- **Le genre**
Une volonté de permettre aux DE de sortir des schémas traditionnels d'orientation liés au genre.
- **Les niveaux de formation**
L'attention à porter tant au public en difficultés de lecture et d'écriture qu'à celui titulaire de diplômes peu porteurs.
- **L'ouverture à un large public**
L'accès des actions de formation à un public diversifié (origine, problématique, profil...), en utilisant au besoin les dérogations pour les situations à la marge (public relevant du CPAS, sous mutuelle, plus de 50 ans etc.).

2 La méthodologie :

- **Des modes et des rythmes d'acquisition variés des compétences sociales, techniques ou de base**
La valorisation des acquis liés aux expériences personnelles ; des mises en situation diverses durant la formation.
- **Les compétences dites transversales**
Une approche limitée aux comportements professionnels, en lien avec le contexte, le poste ou le secteur visés.
- **La préparation et le retour de la mise en situation professionnelle (stages)**
Des outils qui permettent au stagiaire de décoder et d'analyser les normes et valeurs en vigueur là où il compte postuler pour un stage ou un emploi ; une appréhension de la culture d'entreprise et de la culture du métier.
Fortement recommandé dans les prescrits de la mesure ES, le stage constitue une opportunité pour le demandeur d'emploi d'être en contact direct avec la réalité professionnelle. Une convention de stage doit en préciser les objectifs et modalités d'évaluation. Le CSEF attire l'attention sur l'aspect éthique, afin d'éviter de possibles dérives. Celles-ci pourraient consister, pour une offre

d'emploi à pourvoir, à placer plusieurs stagiaires l'un après l'autre dans une logique d'essai pour l'employeur, ou à assimiler le stage à un pré-intérim.

➤ **Les techniques de recherche d'emploi**

Valoriser la solidarité entre les participants plutôt que la mise en concurrence dans les démarches de recherche d'emploi.

Les prérequis en informatique

Certains opérateurs, pour la mesure RE, mentionnent des prérequis en informatique en préalable à une session de recherche emploi. Une bonne pratique consiste pour les personnes n'ayant pas ces connaissances de base à, les diriger, en amont ou en aval de la session, vers des formations PMTIC.

Un CV à l'image de la personne

Le CSEF attire l'attention sur le risque de "formatage" des CV. Le CV doit rester la propriété du demandeur d'emploi et celui-ci doit s'y reconnaître. Le CV doit avant tout valoriser les compétences et savoir-faire professionnels.

➤ **Le suivi**

Coaching dans l'emploi ou en formation qualifiante pour éviter le décrochage.

Des techniques de job coaching diversifiées

Le CSEF rappelle que certaines techniques de job coaching, inspirées notamment de la méthode IOD (*Intervention sur l'Offre et la Demande, méthode créée et développée depuis plus de 25 ans par l'association TRANSFER à Bordeaux*) consistent à mettre en lien le un demandeur d'emploi pour un poste, en partant des principes que « Personne n'est inemployable » et que « Les pratiques des entreprises sont évolutives ».

Suivis individuels à la demande et séances de groupe pour maintenir une dynamique positive et limiter le découragement des personnes sorties sans solution.

Les heures de suivi de la mesure Accroche et Transition (AT)

Alors que le point fort de cette nouvelle mesure était la possibilité de suivi au-delà de l'action de formation proprement dite, les partenaires sociaux regrettent que peu d'opérateurs aient réellement saisi cette opportunité pour envisager un accompagnement des DE sur la durée.

Il a d'ailleurs été relevé dans certains dossiers, au niveau de la ventilation des heures et de la présentation du programme, une confusion entre suivi psycho-social (pendant la formation), voire évaluation en fin de formation, et suivi post-formation.

D'une façon plus générale, le CSEF, qui a abordé via sa Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation la thématique du suivi post-formation, estime que le financement du suivi post-formation ne devrait pas se limiter à la seule mesure AT de cet appel. Le suivi post-formation, complémentaire à l'accompagnement individuel, a notamment pour effet, au-delà de son objectif de maintien du demandeur d'emploi dans une certaine dynamique, d'éviter l'isolement.

3 Professionnalisme et encadrement des demandeurs d'emploi

➤ **Le taux d'encadrement**

On a pu observer au niveau des dossiers de grandes disparités : d'une part dans les effectifs annoncés pour les groupes et d'autre part dans le nombre de formateurs ou coaches.

Le CSEF prend bien acte des contraintes budgétaires inhérentes aux opérateurs (viabilité de la formation) et au FOREM (réduction du nombre de stagiaires par session figurant dans les conditions).

Néanmoins, il tient à souligner que **le taux d'encadrement des demandeurs d'emploi ne peut se limiter à une approche budgétaire**. Dans une perspective de qualité, une attention particulière doit être portée aux besoins du public et aux qualifications des professionnels.

➤ **Les garanties pédagogiques**

Bien que le dossier de candidature fasse état dans la partie 4 des "Ressources humaines prévues dans le projet", pour bon nombre d'opérateurs l'acceptation du dossier conditionne le recrutement de nouveaux formateurs. Un opérateur expérimenté peut ainsi engager un formateur débutant pour prendre en charge et piloter un nouveau projet. Outre les garanties qui sont exigées en termes de condition par le FOREM, **le CSEF recommande que ces nouveaux engagés bénéficient d'un soutien particulier dans leur institution**.

➤ **La supervision, l'intervision et le travail en réseau**

Le CSEF recommande également que les formateurs, quels que soient leur profil et leur ancienneté, puissent bénéficier de supervision ou d'intervision en interne ou en externe, afin de faire face aux difficultés liées à certaines situations personnelles des stagiaires, à la dynamique de groupe ou à la méthodologie.

Ceci apparaît notamment important dans la mesure courte d'orientation (MO), dans laquelle les coaches ou formateurs sont dans une relation duelle avec le demandeur d'emploi et tout spécialement les porteurs de projets indépendants qui n'ont pas l'appui d'une équipe autour d'eux.

Ces dynamiques, de plus, permettent des échanges de pratiques enrichissantes.

4 La mise en œuvre de partenariats

➤ **Un ancrage local**

Prise en compte des réalités du territoire et mise en réseau de ses ressources.

A noter que la notion d'ancrage local est un des critères à évaluer pour l'analyse de pertinence des CSEF.

➤ **Des partenariats en lien avec les différents objectifs des mesures**

Entreprises, fonds sectoriels de formation pour le volet professionnel

Organismes de formation qualifiante dans une logique de passerelles

Partenaires hors champ de l'insertion pour la mesure AT en particulier et, dans les autres mesures, afin de développer des approches originales et / ou pour prendre en considération des freins à l'emploi.

➤ **Professionnalisme et déontologie**

Des choix de partenariats apportant une réelle plus-value aux projets, par des organismes confirmés dans leur expertise ou leur approche, dans le respect des personnes.

5 La prise en compte de problématiques générales connexes :

➤ **La mobilité**

Des implantations des actions de formation tenant compte de l'accessibilité par les transports en commun.

Une fiche d'accessibilité multimodale à joindre à la présentation de l'offre et aux courriers. <http://fam.mobilite.wallonie.be/CartoFAM/>

➤ **L'accueil de la petite enfance**

L'information des jeunes parents sur les structures de garde existantes.

Des partenariats qui seraient à créer avec des structures de proximité.

Des délais suffisants entre les séances d'information et l'entrée effective ou un report de l'entrée en formation dans l'attente d'une solution de garde.

6 Le calendrier

➤ **Des actions de formation planifiées dans le temps et dans l'espace** de façon à limiter les délais d'attente pour les demandeurs d'emploi et une trop forte concurrence entre opérateurs.

➤ **En cas d'entrées et sorties permanentes** : une attention à porter à l'intégration des nouveaux arrivants et à la dynamique de groupe.

7 Une communication claire en direction des demandeurs d'emploi et des professionnels

➤ Des **intitulés de formation** sans ambiguïté, qui correspondent aux objectifs et au contenu effectif de la formation. Un sous-titre explicatif pourra compléter une appellation plus accrocheuse.

Afin d'éviter les déconvenues au niveau du public, le CSEF recommande d'être attentif en particulier à la terminologie utilisée pour désigner métiers ou secteurs de formation (ex : délégué commercial/vente ; secteur paramédical/aide aux personnes)

➤ Un **argumentaire adapté au public**, des informations sur les conditions d'accès, critères d'admission, pré-requis, processus de recrutement et perspectives à l'issue de la formation, ainsi que sur les spécificités de l'action de formation à l'intérieur de la mesure.

➤ Une **information sur le type d'investissement attendu** par le candidat, au regard de la méthodologie et des limites de l'action.