



## Découverte de l'ISP par les nouveaux travailleurs du secteur



**26, 27 novembre et 11 décembre 2020**

Avec le soutien de et/ou en partenariat avec



# Les cycles de l'ISP organisés par la FeBISP

Depuis septembre 2015, la FeBISP propose aux travailleurs et travailleuses<sup>1</sup> de l'Insertion socioprofessionnelle des cycles centrés sur des thématiques qui concernent particulièrement le secteur.

L'orientation, les relations OISP et entreprises, l'accompagnement psycho-social, la pédagogie en ISP, *etc.*, autant de sujets qui questionnent les équipes et font débat à l'intérieur de chaque structure.

## Echanges d'expériences et de bonnes pratiques

La plupart du temps « le nez dans le guidon », les professionnels de l'insertion ont peu l'occasion d'approfondir ces questions, de les resituer dans un contexte institutionnel plus global, ou tout simplement de se rencontrer pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, leurs solutions.

Plus que des formations au sens strict, il s'agit donc avant tout de favoriser la rencontre entre les professionnels concernés et de se baser sur leur expertise pour développer ou améliorer les compétences et pratiques professionnelles.

C'est en effet au départ de l'expérience des acteurs de terrain et de l'analyse de situations rencontrées au quotidien que nous cherchons à relever les difficultés spécifiques et les solutions qui peuvent être apportées, à mutualiser des outils efficaces, à développer de nouvelles compétences.

## Mise en contexte

Chaque thématique est évidemment contextualisée au préalable (définition, contexte socio-économique et politique, cadre institutionnel, enjeux pour le secteur *etc.*), mais l'objectif essentiel est avant tout, à partir d'une réflexion collective, de susciter des synergies entre les participants et des pistes d'action.

## En pratique

Concrètement, ces formations sont animées par des membres de l'équipe de la FeBISP. L'intervention d'experts de la thématique abordée, internes ou externes au secteur de l'ISP, est également sollicitée.

Chaque cycle, réunissant au maximum 20 participants est organisé sur 3 journées, planifiées de manière à permettre l'expérimentation sur le terrain, avec retour sur les mises en pratique et évaluation collective en fin de formation.

## Contacts :

FeBISP  
Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 bte 4 - 1000 Bruxelles  
Tél: 02 537 72 04

**Jeanne Lodewijck**, attachée formation professionnelle : [lodewijck@febisp.be](mailto:lodewijck@febisp.be)

**Pascal Rebold**, attaché soutien méthodologique ISP : [rebold@febisp.be](mailto:rebold@febisp.be)

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes.

# SOMMAIRE

<b>I. INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>II. DECOUVRIR LE SECTEUR DE L'ISP, REMONTEE DES PERCEPTIONS</b> .....	<b>6</b>
INTRODUCTION ET METHODE .....	6
PREMIERES PERCEPTIONS DU SECTEUR ISP .....	6
<b>III. L'ISP AVEC QUI ? ORGANISATIONS ET INSTITUTIONS EN LIEN AVEC LES POLITIQUES EMPLOI-FORMATION DE BRUXELLES</b> .....	<b>7</b>
CONTEXTE HISTORIQUE .....	7
CONTEXTE INSTITUTIONNEL : LES INSTITUTIONS EN LIEN AVEC LES POLITIQUES EMPLOI-FORMATION DE BRUXELLES.....	7
<b>IV. CADRE JURIDIQUE : DECRET COCOF DU 27/04/1995</b> .....	<b>9</b>
AGREMENTS, CONVENTIONS ET FINANCEMENT.....	9
<b>V. L'ISP POUR QUI ? LE PUBLIC-CIBLE DE L'ISP</b> .....	<b>10</b>
<b>VI. L'ISP A BRUXELLES, COMMENT ? LES DISPOSITIFS D'ORIENTATION, LA FORMATION, LA RECHERCHE D'EMPLOI ET LES MISSIONS LOCALES</b> .....	<b>12</b>
<b>VII. L'ACCOMPAGNEMENT EN ISP</b> .....	<b>17</b>
CADRE NORMATIF ISSU DU DECRET ISP DE 1995.....	17
LA CONSTRUCTION D'UN PROJET PROFESSIONNEL INDIVIDUEL .....	17
LES OPERATIONS SUBVENTIONNEES.....	18
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL ET CONVENTIONNEMENT AVEC ACTIRIS .....	19
<b>VIII. L'EDUCATION PERMANENTE EN ISP</b> .....	<b>22</b>
<b>IX. LES SOURCES DE FINANCEMENT DU SECTEUR ISP</b> .....	<b>22</b>
<b>X. LA STRUCTURE ET LE FONCTIONNEMENT DE LA FEBISP</b> .....	<b>26</b>
<b>XI. L'ECONOMIE SOCIALE D'INSERTION A BRUXELLES</b> .....	<b>26</b>
<b>XII. LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES EN ISP</b> .....	<b>29</b>
<b>XIII. LA DEMARCHE REFERENTIELLE EN ISP</b> .....	<b>33</b>
<b>CONCLUSION ET SUIVI DE CES JOURNEES</b> .....	<b>34</b>

# I. Introduction

## **Pourquoi cette thématique destinée spécifiquement aux nouveaux travailleurs du secteur ISP ?**

De nouveaux travailleurs arrivent chaque année dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Au vu de la complexité du secteur, leur permettre une meilleure lisibilité des actions et des politiques mises en œuvre est l'objectif de ce *cycle de l'ISP*. Si ce *cycle* a pour vocation de poser le cadre de l'ISP, il se veut également être un espace de réflexions et d'échanges, c'est pourquoi nous avons invité les participants à prendre la parole tout au long du *cycle*.

Le cadre de l'ISP a été présenté sous ses diverses facettes tout au long des trois journées : les éléments factuels comme le contexte politico-institutionnel, le cadre législatif, le public-cible, les actions mises en œuvre, les principes pédagogiques valorisés, ainsi que les mécanismes de financement du secteur. Les expériences professionnelles des participants s'inscrivant dans ce cadre, les réflexions collectives ont été plébiscitées. Les participants ont été invités à échanger sur les enjeux et les thématiques qui leur semblent importants ou qui leur posent question.

Le cadre sanitaire actuel nous aura empêché de donner ce *cycle* en présentiel. L'organisation de ce *cycle* s'est déroulée via la plateforme *Zoom* en alternant moments en plénière et moments de lectures critiques individuelles. Différents documents, en lien direct avec les thématiques abordées durant le *cycle*, ont été communiqués à l'avance aux participants. Si les échanges ont été riches et ont pu alimenter les réflexions collectives, nous ne doutons pas que l'envie de partage en présentiel, était bien présente.

## **Participants**

Ces rencontres ont permis de confronter les réflexions et les outils de 22 professionnels issus des Missions Locales pour l'emploi et des opérateurs de formation<sup>2</sup>. Les opérateurs de formation étaient représentés par des responsables de formation, des formatrices et formateurs, une coordinatrice pédagogique, des agents de guidance, un agent d'accueil, ainsi qu'une secrétaire et une assistante comptable. Les Missions Locales étaient représentées par un agent de développement et des conseillères emploi.

**Ce dossier reprend les éléments principaux de ces trois jours de réflexion.**

---

<sup>2</sup> Mission Locale d'Anderlecht, Mission Locale de Molenbeek, CEFOR asbl, COBEFF asbl, CBAI asbl, Collectif Alpha asbl, CFS asbl, Le Piment asbl, APRES Asbl, Cenforgil asbl.

# Programme des trois journées

## PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Découvrir le secteur ISP : Qui ? ; Quoi ? ; Comment ? ; Avec qui ? ; Pour qui ?
- Faire remonter les perceptions de chacun sur le secteur
- Identifier les enjeux liés à la thématique
- Comprendre le cadre juridique (décret ISP)
- Susciter une réflexion commune et des questionnements

## METHODOLOGIE

- Présentation d'éléments factuels et contextuels, de données relatives au secteur
- Echanges de réflexions et analyse
- Recours à l'expérience professionnelle des participants

## Journée 1 - 26/11/2020

1. Contexte et présentation générale
2. Présentation des participants
3. Remontée des perceptions via le *chat*
4. L'ISP avec qui ? Organisations et institutions en lien avec les politiques emploi-formation de Bruxelles (OISP, MLOCs, RBC, COCOF, FSE, Actiris, Bruxelles Formation).
5. Cadre juridique: Décret COCOF du 27 avril 1995
6. L'ISP pour qui ? Le public-cible à Bruxelles
7. L'ISP à Bruxelles, comment ? Les dispositifs d'orientation, la formation, la recherche d'emploi, les Missions Locales

## Journée 2 - 27/11/2020

1. L'accompagnement psychosocial en ISP
2. L'éducation permanente en ISP
3. Les sources de financement du secteur ISP

## Journée 3 - 11/12/2020

1. Récapitulatif des deux premières journées
2. La structure et le fonctionnement de la FeBISP
3. Le dispositif d'économie sociale d'insertion
4. Les principes pédagogiques en ISP
5. La démarche référentielle en ISP
6. Conclusion(s)
7. Evaluation du cycle de formation

## II. Découvrir le secteur de l'ISP, remontée des perceptions

### Introduction et méthode

La première matinée du *cycle* fut consacrée à la présentation de chaque participant. Chacun a été invité à présenter sa fonction, son ancienneté dans le secteur et sa structure. Les attentes de chacun concernant le *cycle* ont aussi été formulées. Parmi lesquelles, citons celles de « *mettre de la réflexion et de la cohérence dans l'appréhension du secteur de l'ISP* », « *apprendre à accompagner les stagiaires* », « *apprendre les spécificités du secteur par rapport à d'autres formes d'enseignement* » et, celle qui a été la plus formulée, « *mieux connaître le secteur ISP dans ses différents aspects* ».

Dans un deuxième temps, nous avons interrogé les participants sur les perceptions qu'ils avaient du secteur. Certains d'entre eux sont dans le secteur depuis une ou deux années tandis que d'autres sont fraîchement arrivés, ce qui a pu donner lieu à différentes perceptions.

### Premières perceptions du secteur ISP

Nous avons demandé aux participants de citer, à l'aide du *chat*, des éléments-clés qui leur venaient à l'esprit lorsqu'ils pensaient à l'insertion socioprofessionnelle. Voici les réponses obtenues :

Mots clés :	
<ul style="list-style-type: none"><li>• (ré)orientation</li><li>• accompagnement</li><li>• accompagnement psycho-social</li><li>• partenariat avec les CPAS</li><li>• (beaucoup de) « paperasse »</li><li>• méthodologie de travail</li><li>• aider, accompagner</li><li>• soutien</li><li>• le fossé numérique</li><li>• cours en distanciel...</li><li>• parcours professionnel</li><li>• guidance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• problématique des formations à distance</li><li>• trouver des solutions de formation</li><li>• écoute, encouragements</li><li>• motivation</li><li>• emploi</li><li>• analyse sociale</li><li>• Solidarité, redonner confiance en soi, en l'avenir, cohésion, possibilités</li><li>• nouvelle perspective</li><li>• accompagnement, mise à l'emploi, accueil, guidance, formation</li><li>• freins à l'emploi</li></ul>

# III. L'ISP avec qui ? Organisations et institutions en lien avec les politiques emploi-formation de Bruxelles

## Contexte historique

- Expérience croissante du secteur syndical et du secteur associatif en ISP depuis les années 70
- Fédéralisation et processus de régionalisation
- Premier gouvernement bruxellois (1989)
- Précarité de la population bruxelloise : sur 91.000 demandeurs d'emploi, les 2/3 ne disposent pas d'un diplôme d'humanités supérieures reconnu et une majorité sont chômeurs de longue durée

## Contexte institutionnel : les institutions en lien avec les politiques emploi-formation de Bruxelles

### La Région de Bruxelles-Capitale (RBC)

*« Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale est composé d'un Ministre-Président, de 4 Ministres - 2 francophones et 2 néerlandophones - et de 3 secrétaires d'État. Le Gouvernement est élu tous les 5 ans par le Parlement Bruxellois (ou Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale).*

*Les membres du Gouvernement régional bruxellois gèrent les matières définies par les compétences régionales : l'aménagement du territoire, l'urbanisme, la rénovation urbaine, le logement, les travaux publics, les transports, la politique économique, le commerce extérieur, l'emploi, la protection de l'environnement, l'énergie, les Pouvoirs Locaux, la recherche scientifique et les relations internationales ».*<sup>3</sup>

### La Commission communautaire française (COCOF)

*« La Commission communautaire française (COCOF) assure, au sein de la Région Bruxelloise, les compétences communautaires relevant de la Communauté Française au sud du pays. Il s'agit principalement de la culture, de l'enseignement, des soins de santé et de l'aide aux personnes.*

*La COCOF prend des initiatives au sein de la Région Bruxelloise en matière de **culture, d'enseignement et de matières personnalisables**. Elle peut créer et financer des institutions, mais également prendre elle-même des initiatives dans le cadre des compétences communautaires.*

*La Communauté Française de Belgique a, en outre, transféré à la COCOF une série de **compétences** (depuis le 1er janvier 1994) : par ex. le tourisme, la promotion sociale, la reconversion et le recyclage professionnel, les infrastructures sportives, la gestion des bâtiments*

---

<sup>3</sup> Source : <http://be.brussels/a-propos-de-la-region/le-gouvernement-regional>

scolaires, le transport scolaire, la politique de santé et l'aide aux personnes. La COCOF peut dans ces matières voter ses propres textes législatifs (décrets). »<sup>4</sup>

## L'Agence Fonds Social Européen (FSE)

« Europe 2020 est la stratégie de l'Union européenne (UE) en faveur de la croissance et de l'emploi, lancée pour 10 ans en 2010. L'UE soutient le développement économique dans tous les pays de l'UE, principalement par le biais de fonds européens, tel que le Fonds social européen (FSE).

Le FSE est le principal dispositif européen de soutien à l'emploi : il intervient pour aider les personnes à trouver des emplois de meilleure qualité et pour offrir des perspectives professionnelles plus équitables à tous les citoyens de l'UE. Pour ce faire, il investit dans le capital humain de l'Europe - les travailleurs, les jeunes et tous les demandeurs d'emploi. Avec un budget de 10 milliards d'euros par an, le FSE améliore les perspectives d'emploi de millions d'européens, avec une attention particulière aux personnes qui éprouvent le plus de difficultés à trouver un emploi.

L'Agence Fonds Social Européen est un service à gestion séparée de la Fédération Wallonie-Bruxelles dont le rôle est de gérer les aides européennes en matière de développement des ressources humaines.

L'Agence Fonds Social Européen est composée de trois services :

- le service **Gestion** qui coordonne l'intégration des projets dans les axes et programmes européens et offre assistance technique aux opérateurs. Le service gère et suit les projets, de l'appel à candidature à la clôture comptable des dossiers.
- le service **Inspection** contrôle la conformité sur place des pièces comptables, coordonne la définition des pistes d'audits et en assure le suivi.
- le service **Animation thématique** des programmes assure la circulation de l'information entre opérateurs de terrain, gestionnaires de l'Agence, responsables européens et décideurs. Le service produit et diffuse une lettre d'information, des brochures thématiques, des documents d'information et offre une assistance thématique aux opérateurs.

L'instance décisionnelle de l'Agence est le **comité de gestion**, composé de représentants des différents pouvoirs politiques concernés: le Gouvernement wallon, le Collège de la COCOF et le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. »<sup>5</sup>

## Actiris

« Actiris concentre son action et ses moyens autour de deux missions stratégiques et transversales:

1. Garantir un accompagnement de qualité à tous/tes les chercheurs/euses d'emploi dans leur transition vers un emploi durable et de qualité. Pour remplir cette mission, Actiris, avec l'aide de ses partenaires, s'engage à garantir un accompagnement de qualité à chacun-e des chercheurs/euses d'emploi et à augmenter l'offre de soutien disponible.

2. Fournir des solutions à l'ensemble des employeurs dans leurs recherches de collaborateurs/trices. Afin de remplir cette mission, Actiris, avec l'aide de ses partenaires, s'engage

---

<sup>4</sup> Source : <http://be.brussels/a-propos-de-la-region/les-institutions-communautaires-a-bruxelles/cocof>

<sup>5</sup> Source : <http://www.fse.be/index.php?id=fonctionnement>

à fournir à chaque employeur qui le souhaite, quelle que soit sa taille, un panel de services simples, efficaces et gratuits en vue d'un matching efficace. »<sup>6</sup>

## Bruxelles Formation

« Bruxelles Formation est un Organisme d'intérêt public de type B géré paritairement et dépendant de la Commission communautaire française (COCOF). Bruxelles Formation est le service public francophone de la formation des Bruxellois et est porteur de 2 missions, opérateur de formation et régisseur de la formation professionnelle en Région bruxelloise. Ses équivalents néerlandophone et wallon sont respectivement le VDAB Brussel et le Forem.

Grâce à une équipe de plus de 500 collaborateurs répartis en une administration centrale, 9 pôles de formation et un espace public numérique de formation, Bruxelles Formation s'inscrit dans un processus d'amélioration continue (certification ISO 9001) et de satisfaction des usagers.

Régisseur de l'offre de formation professionnelle francophone à Bruxelles, Bruxelles Formation, avec ses partenaires conventionnés (les Organismes d'Insertion socioprofessionnelle, l'Enseignement de Promotion sociale...) développe une offre répondant aux besoins des chercheurs d'emploi ainsi que des travailleurs en transition et au développement économique de la Région bruxelloise. »<sup>7</sup>

## IV. Cadre juridique : Décret COCOF du 27/04/1995

Avant toute chose, nous avons invité chaque participant à une lecture critique d'un texte fondateur du secteur : **le décret du 27 avril 1995**. Nous avons ensuite partagé en plénière les **impressions** suscitées par cette lecture en individuel.

## Agréments, conventions et financement

Petit récapitulatif...

- ⇒ **Agrément** tous les 3 ans par la **COCOF**
- ⇒ **Convention** emploi/formation annuelle avec **Bruxelles Formation et Actiris**
- ⇒ **Pour les MLOC : Agrément tous les 3 ans par le Gouvernement bruxellois** (après avis du Comité de gestion d'Actiris et du CESRBC)
- ⇒ **Financement** par la **COCOF**, par **Actiris** (pour le volet Accompagnement), par le **FSE** et via les **emplois ACS** (environ la moitié des emplois dans le secteur ISP)

---

<sup>6</sup> Source : <http://www.actiris.be/apropos/tabid/255/language/fr-BE/Nos-missions.aspx>

<sup>7</sup> Source : <https://www.bruxellesformation.brussels/a-propos/notre-mission/>

## Retours des participants :

- « *Il y a un aspect est un peu rébarbatif et « poussiéreux », avec des termes comme « institut ».*
- « *Le texte apparaît très « procédurier », avec très peu d'aspects pratiques. »*
- « *En tant que formatrice, le texte du décret n'est pas très éclairant ; cela s'adresse plutôt aux coordinations et aux directions. »*
- « *Ce qui me frappe particulièrement, c'est de ne pas retrouver le « S » de l'ISP dans la définition des actions ISP ; on ne parle que d'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré couvert par la sécurité sociale ; on ne retrouve la prise en considération de l'insertion sociale qu'au niveau des moyens, pas au niveau des finalités. »*

Au-delà de ces réflexions, deux questions plus spécifiques ont été posées par les participants :

- « *Doit-on obligatoirement être inscrit comme TSE pour s'inscrire à une action ISP ? Je trouve dommage de se couper d'un public qui pourrait bénéficier des actions ISP, mais qui serait refusé car n'ayant pas le droit de s'inscrire auprès d'Actiris (personnes en situation irrégulière, par exemple). »*

Si le décret ISP (art. 4 §3) stipule que « *les organismes s'engagent à susciter, au cours des actions d'insertion, l'inscription des participants comme demandeurs d'emploi auprès de l'Office régional bruxellois de l'emploi (devenu Actiris) »*, la pratique est toutefois différente. Concrètement, les personnes doivent déjà être inscrites auprès d'Actiris avant de pouvoir entrer officiellement dans le dispositif ISP. Dans ses revendications, la FeBISP demande toujours de revenir à la lettre du décret ISP. Dès qu'une révision du décret sera à l'ordre du jour, la FeBISP sera vigilante quant à cet « effet pervers ».

- « *Au niveau des Cahiers des charges, outre la réflexion en cours sur les possibilités de conventionnement des stages, quels autres éléments nécessiteraient une actualisation, selon la FeBISP ? »*

La FeBISP est favorable à une actualisation des cahiers des charges des actions ISP qui ont été rédigés en 2004. Pour connaître les positions et les revendications du secteur de l'ISP, nous vous renvoyons vers le *Memorandum* édité par la FeBISP, mis en ligne sur son site.<sup>8</sup> Pour ce qui a trait à des sujets qui doivent encore faire l'objet d'une concertation - ou dont la concertation n'est pas aboutie - avec nos partenaires institutionnels et les pouvoirs publics, vous comprendrez que la FeBISP observe son devoir de réserve.

## **V. L'ISP pour qui ? Le public-cible de l'ISP**

Le public-cible en ISP est défini comme suit :

- ⇒ « *Les **demandeurs d'emploi<sup>9</sup> inoccupés** de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont **pas** détenteurs, au début de l'activité, du **CESS** ou de tout autre diplôme équivalent et qui sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la **faiblesse** ou de l'**absence de qualification professionnelle**, de*

---

<sup>8</sup> [https://www.febisp.be/media/static/files/import/memorandum\\_2014/memorandum-febisp.pdf](https://www.febisp.be/media/static/files/import/memorandum_2014/memorandum-febisp.pdf)

<sup>9</sup> En ISP, on préférera souvent parler de « Travailleur sans emploi » (TSE), plutôt que de « Demandeur d'emploi » (DE) ou de « Chercheur d'emploi » (CE).

leur **dénuement social** ou du fait de **discriminations** visant le groupe spécifique auquel ils appartiennent ». <sup>10</sup>

L'un des points que nous avons voulu questionner est la caractéristique spécifique de ce public, sans CESS. Nous avons demandé aux participants si un public disposant du CESS avait aussi sa place dans l'ISP. Nous avons eu plusieurs retours, nuancés :

- « Cela dépend toujours des personnes, il y a des cas où il est justifié qu'il y ait un pourcentage de personnes avec CESS qui accèdent au dispositif ISP ; il y a aussi la problématique de l'équivalence des diplômes obtenus à l'étranger. »
- « Cela peut aussi être bienvenu pour des personnes qui ont besoin d'une réorientation professionnelle. »
- « Le public en ISP compte beaucoup de TSE relativement âgés pour qui l'accès à l'emploi est plus compliqué. »
- « Le dispositif ISP est pertinent pour des femmes de plus de quarante ans avec le CESS qui reprennent une formation longtemps après l'obtention de leur diplôme, après s'être occupées de leurs enfants, par exemple. »

Un tableau<sup>11</sup> récent, tiré du Rapport d'activité 2019 de Bruxelles Formation, permet d'en affiner quelque peu le profil :

PROFIL DES STAGIAIRES DE ISP - CHERCHEURS D'EMPLOI - EN %									
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total
Âge	Moins de 25 ans	44.4%	55.6%	100.0%	Durée de chômage	Moins de 6 mois	10.8%	12.8%	23.6%
	25-29 ans	13.3%	9.3%	22.6%		6 à 11 mois	5.1%	7.0%	12.1%
	30-34 ans	6.7%	8.7%	15.5%		1 an à moins de 2 ans	6.0%	10.1%	16.1%
	35-44 ans	6.2%	10.0%	16.2%		2 ans et plus	16.3%	24.9%	41.2%
	45-54 ans	9.9%	18.3%	28.3%		Indéterminée	6.2%	0.7%	6.9%
	55 ans et plus	6.6%	7.8%	14.5%	Résidence	Bruxelles	42.1%	53.5%	95.6%
Niveau d'études	Primaire ou moins	1.7%	1.3%	3.0%		Flandre	1.1%	1.4%	2.5%
	Secondaire inférieur	6.9%	5.6%	12.5%		Wallonie	1.2%	0.7%	1.9%
	Secondaire supérieur	8.4%	6.4%	14.8%	Inconnue ou étranger	0.0%	0.0%	0.0%	
	Supérieur	5.7%	6.0%	11.7%	Nationalité	Belge	20.7%	23.1%	43.8%
	Autres/Indéterminé	0.5%	0.8%	1.3%		Européenne	3.6%	5.4%	9.0%
		22.9%	36.7%	59.7%	Autre ou inconnue	20.1%	27.1%	47.2%	

A noter qu'une part importante du public ISP est constitué de jeunes de moins de 25 ans ; les femmes sont majoritaires (55,6%) ; 59,7% du public a un niveau d'étude, leur diplôme « indéterminé » ou « autre », ce qui apparaît particulièrement interpellant ; 41,2% des travailleurs sans emploi sont au chômage depuis deux ans ou plus.

Retours des participants :

- « On observe une surreprésentation des femmes entre 35 et 44 ans. »
- « Je constate un nombre équivalent de femmes et d'hommes en possession du CESS. »
- « Diviser les jeunes en tranches de « moins de 25 ans », « 25-29 ans » et « 30-34 ans », tandis que les autres tranches sont de dix ans, fausse un peu la lisibilité ; en additionnant

<sup>10</sup> Décret du 27 avril 1995, art. 3 §1<sup>er</sup> al.2

<sup>11</sup> Source : Rapport d'activité 2019 de Bruxelles Formation – Profil des CE de l'ISP (p.121)

*les trois tranches, on voit que les jeunes représentent 33% des stagiaires inscrits en ISP à Bruxelles. »<sup>12</sup>*

- *« En ce qui concerne le lieu de résidence, j'ai rencontré des difficultés avec l'inscription de candidats francophones résidant en Flandre, dans la périphérie bruxelloise, par exemple ; si on veut les accepter en formation, il faut introduire une demande interrégionale avec le risque de ne recevoir ni leur indemnité de formation ni le remboursement de leurs frais de déplacement. »<sup>13</sup>*
- *« En ISP, il y a une fracture de la langue, un manque de maîtrise du français observé chez de nombreux candidats. »<sup>14</sup>*

## **VI. L'ISP à Bruxelles, comment ? Les dispositifs d'orientation, la formation, la recherche d'emploi et les Missions Locales<sup>15</sup>**

### **Les actions et étapes du parcours d'insertion socioprofessionnelle :**

**1) L'orientation socioprofessionnelle :** soutien et travail d'accompagnement des Missions Locales pour l'emploi afin de définir le projet professionnel des travailleurs sans emploi et les étapes à suivre.

**2) La formation :** de nombreuses formations sont organisées par les OISP et les Missions Locales : de l'alphabétisation à la formation qualifiante.

**3) La recherche d'un emploi :** soutien et travail d'accompagnement des Missions Locales et des OISP pour la recherche d'emploi.

Point d'attention : toutes les étapes ne sont pas obligatoires et aucun parcours d'insertion n'est figé ! L'objectif des OISP et des Missions Locales pour l'emploi est de proposer un accompagnement individualisé de qualité.

Ces différentes étapes s'inscrivent, comme le mentionnent les cahiers des charges des actions de formation<sup>16</sup>, *« dans une **démarche intégrée de lutte contre l'exclusion sociale, culturelle et professionnelle** » et doivent permettre « à des adultes exclus et fragilisés de se (re)placer dans une perspective réaliste de construction, d'accès et de réussite de leur parcours d'insertion tout en retissant leur lien social ».*

Pour ce faire, les actions ISP comprennent nécessairement :

- une opération de formation
- un volet d'éducation permanente
- une opération de guidance et d'orientation et un suivi psychosocial

---

<sup>12</sup> Ce découpage s'explique, notamment, par la mise en place de dispositifs de mise à l'emploi des jeunes qui ne prennent pas tous en considération la même tranche d'âge.

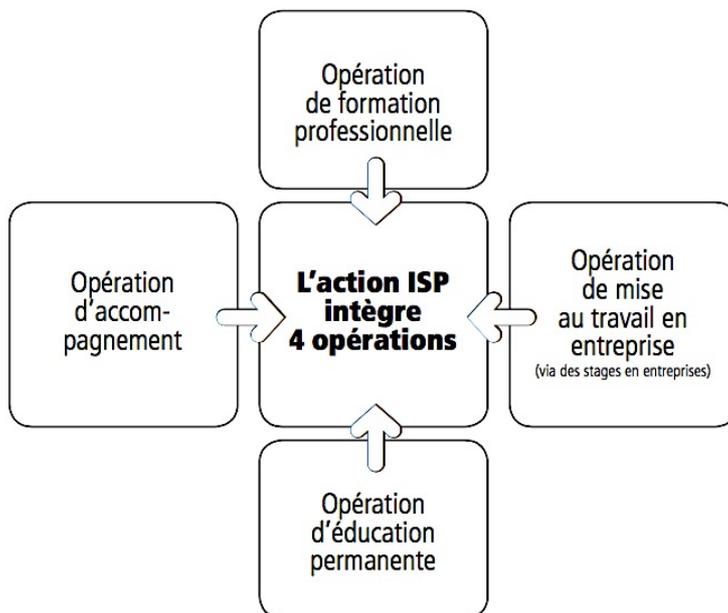
<sup>13</sup> Les candidats résidant en Flandre sont « invités » à se former via le VDAB, même s'ils sont francophones, particulièrement s'il existe une offre de formation similaire.

<sup>14</sup> Actuellement, plus d'un candidat sur deux est allophone en ISP, ce qui n'était pas le cas il y a quelques dizaines d'années.

<sup>15</sup> Source : <https://www.febisp.be/fr/publications/vade-mecum-isp>

<sup>16</sup> Cahiers des charges téléchargeables à l'adresse suivante : <https://www.febisp.be/fr/secteurs/cadre-l%C3%A9gal>

Le schéma<sup>17</sup> suivant représente les **4 piliers de l'ISP**. Nous remarquons que les trois actions citées ci-avant sont effectivement présentes. Quant à l'opération de mise au travail en entreprise, elle peut consister en différentes actions, notamment via une orientation professionnelle proposée en Missions Locales, suite à une formation ou à un stage. Ce schéma servira de fil rouge à la poursuite de notre réflexion.



## L'orientation professionnelle en ISP :

### Actions de sensibilisation et de détermination vers des métiers :

- Il s'agit de modules organisés spécifiquement par les 9 Missions Locales bruxelloises pour aider le public ISP à s'orienter dans son parcours d'insertion et à construire son projet professionnel, à faire le point sur ses atouts, son profil professionnel, son besoin de formation et/ou sur la manière la plus efficace, pour lui, d'accéder au marché de l'emploi
- Ce dispositif permet à un public peu qualifié, avec peu ou pas de repères ou d'expérience professionnelle, de prendre le temps de réfléchir, de nommer ses attentes et d'établir de nouvelles stratégies. Le public doit pouvoir se sentir acteur de sa démarche et s'appropriier les objectifs du module.
- A côté de ces actions, généralistes, de sensibilisation et de détermination vers des métiers, il existe également des déterminations **ciblées** (orientées vers un métier spécifique tel que agent de gardiennage, employé en bureautique, technicien de maintenance PC...).

### La formation en ISP :

Voici les différentes actions de formation proposées par les OISP :

- l'**Alphabétisation** pour apprendre à lire, écrire et calculer en langue française.
- les **Formations de base** (généralistes) pour remettre à niveau les connaissances générales et acquérir des savoirs globaux sans lien particulier avec un métier spécifique.

<sup>17</sup> Source : Vade-mecum de l'ISP.

- les **Préformations** pour acquérir des compétences de base liées à un métier et les prérequis professionnels nécessaires à l'entrée en formation qualifiante.
- les **Formations qualifiantes** pour acquérir des compétences professionnelles nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une fonction. (qualification en vue d'accéder à un emploi rémunéré).
- les **Ateliers de Formation par le Travail** pour remettre à niveau les connaissances générales et acquérir, par la pratique, des compétences liées à un métier.

### Domaines d'activité couverts par les formations en ISP :

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| - Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) | - Commerce/Vente            |
| - Les fonctions administratives   | - Mécanique                 |
| - Le secteur santé/social   | - Agriculture/Environnement |
| - La construction   | - Nettoyage                 |
| - Horeca/Tourisme   | - Agro-alimentaire          |
|   | - <i>etc.</i>               |

### La recherche d'emploi en ISP :

#### ... via son organisme d'insertion socioprofessionnelle :

=> L'**objectif** est de permettre à la personne de trouver un emploi le plus vite possible après la fin de sa formation en disposant des outils de base nécessaires.

=> **Cet accompagnement atteint les objectifs suivants en fin de formation :**

- rédaction et adaptation de CV
- rédaction de lettre de motivation
- prise de contact avec un employeur potentiel
- préparation à des entretiens de sélection (simulation d'entretien d'embauche)

## OU

#### ... via un atelier de Recherche Active d'Emploi (RAE) :

L'**atelier RAE** est construit selon une méthode précise, appliquée par tous les partenaires d'Actiris qui le proposent (dont les organismes de guidance spécifique et les Missions Locales) :

- différents types de formules collectives
- modules individuels personnalisés
- mise à disposition de l'infrastructure nécessaire à une recherche efficace
- soutien psychologique

Les ateliers se centrent sur la **construction d'un bilan personnel et professionnel** et sur la **formation aux techniques de recherche d'emploi**.

Certains ateliers RAE sont spécifiques et s'adressent à une catégorie particulière de demandeurs d'emploi : personnes malentendantes, ex-détenus, *etc.*

## OU

### ... via un opérateur de guidance spécifique :

Les opérateurs de guidance spécifique prennent en charge l'insertion socioprofessionnelle de publics confrontés à une problématique particulière (comme l'asbl APRES pour les (ex-) détenus, par exemple).

Ces opérateurs leur proposent un accompagnement individualisé pour les préparer au mieux à la recherche d'un emploi. Plusieurs entretiens peuvent être organisés afin de guider, soutenir et conseiller la personne.

### Les Missions Locales:

L'exposé des motifs du décret du 27 avril 1995 stipule que l'étendue du territoire urbain a nécessité la mise en place de Missions Locales qui soient à la fois plus proches de la population locale en difficulté socioprofessionnelle et capables de mobiliser en sa faveur l'ensemble des ressources d'intervention en présence sur le terrain.

Il propose de donner aux Missions Locales, le rôle de levier local de développement et de promotion des synergies nouvelles et d'en faire un véritable ensemblier de l'insertion, en particulier à partir d'une identification de besoins locaux, de niches d'emploi spécifiques ou de besoins émergents. Une mission similaire a été confiée à leur partenaire néerlandophone OOTB (devenu depuis Tracé Brussel).

Sur la base d'une étude coordonnée en 1990 par la DRISU<sup>2</sup>, des zones ont été déterminées à partir du croisement de critères tels que les conditions de logement et d'habitat, la structure de la population, les statuts socioprofessionnels, la répartition emploi-chômage, les pôles de développement économiques, la démographie, les ressources budgétaires des communes et, enfin, les ressources en matière d'enseignement, d'accueil, d'orientation et de formation.

Les six zones de concertation et de coordination locales ainsi délimitées disposent chacune d'un noyau dur d'exclusion sociale et d'une périphérie plus aisée, de ressources lui permettant de mener une politique d'insertion, de dispositifs d'aide sociale et d'instruments de partenariat entre pouvoirs publics et secteur associatif.

### Ordonnance Missions Locales

L'Ordonnance du 27 novembre 2008 crée un cadre commun pour les neuf Missions Locales et les trois Lokale Werkwinkels afin d'harmoniser l'accompagnement vers l'emploi des bruxellois les plus fragiles.

L'Ordonnance du 27 novembre 2008 est mise en application depuis novembre 2015 avec un fonctionnement encore transitoire.

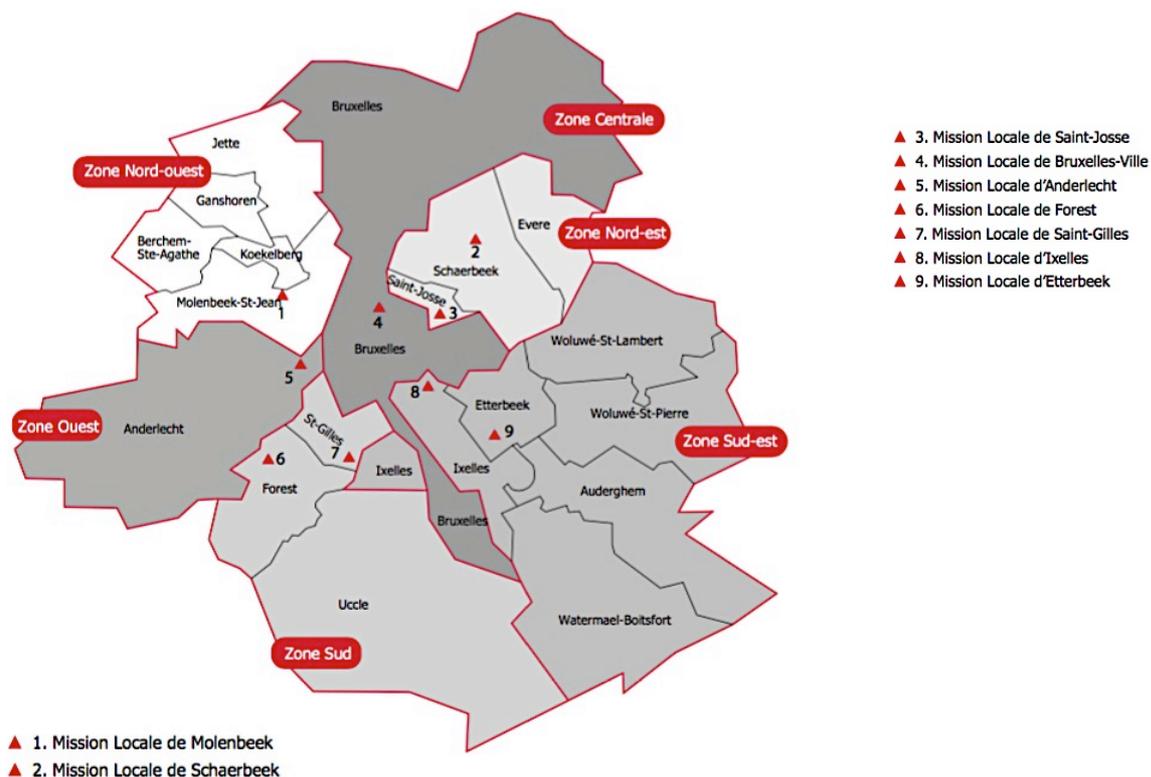
Chaque conseiller suivra 150 chercheurs d'emploi fragilisés dont 100 envoyés par Actiris, le reste venant spontanément.

L'accompagnement durera un an. Trois travailleurs seront affectés au développement de projet et une équipe transversale de six à neuf personnes assure les fonctions indispensables au bon fonctionnement de la structure (direction, finance, administration, etc.).

Fin 2008, la première Ordonnance qui régit l'activité des Missions Locales et des Lokale Werkwinkels est votée par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Les Missions Locales sont mandatées pour :

- **Mission générale** : l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus fragiles : accueil, information, assistance à l'inscription auprès d'Actiris, élaboration et définition d'un projet professionnel, aide à la rédaction d'un contrat de projet professionnel, assistance en matière de recherche d'emploi, orientation vers les formations, accompagnement en vue d'une préparation à l'embauche, etc.
- **Missions spécifiques** : qui recouvre trois activités essentielles pour le développement de l'emploi en région bruxelloise :
  - **Développer des projets** comme des filières de formations innovantes accessibles aux peu qualifiés
  - **Organiser une concertation zonale** avec des structures travaillant localement sur des sujets comme l'emploi, la formation professionnelle, l'enseignement, la cohésion sociale, etc.
  - **Prospecter** en particulier les Très Petites Entreprises (TPE) pour détecter des offres d'emploi ou des besoins de formation

### Les 6 zones de concertation et de coordination locales (carte 2)



Question FeBISP : « Avez-vous le sentiment d'avoir suffisamment d'échanges entre pairs au niveau des pratiques professionnelles ou, à l'inverse, d'être un peu livré à vous-mêmes ? Particulièrement peut-être au niveau des centres de formation puisqu'il existe des réunions inter MLOC régulières. »

- « Ce serait enrichissant d'avoir davantage d'occasions de rencontrer des collègues exerçant des fonctions similaires aux nôtres ; on travaille tout de même beaucoup en individuel, on se crée des interactions individuelles, personnalisées et qualitatives, mais on profiterait certainement de moments de mise en commun avec des collègues d'autres structures. »
- « Pour réorienter efficacement, une meilleure connaissance de ce qui existe, de ce qui est proposé et pratiqué en ISP est souhaitable. »
- « Cela serait utile d'avoir une base de données recensant tous les opérateurs avec les coordonnées de contact mises à jour des travailleurs. »

Remarque : des assises annuelles de l'ISP, par exemple, offrant un espace d'échanges aux travailleurs du secteur sur des thématiques choisies par eux, avec des sous groupes centrés sur les missions spécifiques aux coordinateurs, aux formateurs et aux accompagnants, serait une initiative bienvenue. « Ce serait enrichissant d'avoir davantage d'occasions de rencontrer des collègues exerçant des fonctions similaires aux nôtres ; on travaille tout de même beaucoup en individuel, on se crée des interactions individuelles, personnalisées et qualitatives, mais on profiterait certainement de moments de mise en commun avec des collègues d'autres structures. »

Retours des participants :

- « Concernant des formations innovantes, on a proposé une formation de type « valoriste », « zéro déchet », dans l'asbl où je travaillais précédemment, et on n'arrivait pas à trouver les six participants nécessaires ; cela nous a d'autant surpris que cette préoccupation est dans l'air du temps ; la formation est toujours proposée, d'après le site de l'asbl, mais peine à trouver son public. »

- « *En Mission Locale pour l'emploi, les conseillers ne souhaitent pas devenir des « contrôleurs » des publics adressés par Actiris. »*
- « *J'ai eu beaucoup de retours de publics en alphabétisation pour qui l'on a créé des adresses email alors que ces personnes n'ont pas de gsm, pas d'ordinateur et ne savent pas lire ; elles ne voient pas les convocations passer et découvrent avec stupeur que leurs allocations n'ont pas été versées ; ce public est particulièrement lésé en période de confinement ; j'avais commencé à proposer des initiations en informatique mais, hors présentiel, il m'a fallu renoncer ; une application comme WhatsApp permet de maintenir le lien et une transmission de certains apprentissages, ce qui est tellement important pour ce public. »*
- « *Je m'interroge sur cette obligation à traiter 150 dossiers par an ; ne va-t-on pas accorder trop peu de temps à certaines personnes qui en auraient besoin du fait de ce quota à atteindre ? »*

## VII. L'accompagnement en ISP<sup>18</sup>

### Cadre normatif issu du Décret ISP de 1995

⇒ Art. 4. § 1<sup>er</sup> al 2 : « *Les actions d'ISP sont l'ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré, couvert par la sécurité sociale. L'action se traduit par la mise en œuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise. »*

**L'accompagnement en ISP est un élément transversal à tous les cahiers des charges des actions d'ISP :**

**L'action d'insertion socio-professionnelle comprend nécessairement :**

1. Une opération de formation professionnelle se référant à un programme de référence, incluant ou non un ou des stages en entreprise ; cette opération relève des compétences de Bruxelles Formation.
2. Un volet d'éducation permanente.
3. Une opération d'accueil, une opération de guidance, un suivi psychosocial, une (ré)orientation professionnelle et une aide à la recherche d'un emploi ; ces opérations relèvent des compétences d'ACTIRIS et sont complémentaires à l'opération de formation professionnelle.

### La construction d'un projet professionnel individuel

Actiris conventionne et finance des heures d'accompagnement individuel par stagiaire (selon le type et la durée de la formation et l'organisation ou non d'un stage). Ceci permet aux personnes de construire leur parcours d'insertion. Cette opération les aide à définir leur projet professionnel en tenant compte de leurs propres désirs ou limites par rapport au contexte de l'offre de formation professionnelle et du marché de l'emploi.

---

<sup>18</sup> Source : Vade-mecum de l'ISP.

Le projet des stagiaires évolue au fil de la formation. En termes d'objectifs professionnels, le secteur, le ou les métiers visés déterminent les étapes individuelles de leur parcours. L'agent de guidance accompagne cette évolution.

L'opération de guidance prévue par le Décret ISP du 27/04/1995 comporte différentes opérations définies par Actiris : l'accueil, la guidance, l'aide à la recherche de stage, de formation et d'emploi. Dans chaque OISP, ce travail est organisé en amont (à l'accueil), en aval (en fin de formation) et au cours de toute l'action de formation.

A **l'accueil**, pour composer leurs groupes de stagiaires, les OISP organisent des sélections à partir de tests et d'entretiens. Ils réorientent vers d'autres d'opérateurs ou services le public qu'ils n'ont pas pu admettre en formation.

Si, **durant la formation**, le stagiaire et l'équipe pédagogique constatent que celle-ci ne convient pas au stagiaire, une réorientation lui est proposée.

En **fin de formation**, une orientation professionnelle du public est organisée en vue de poursuivre le parcours de formation et/ou d'insertion. Les OISP restent disponibles pendant 6 mois à l'issue de la formation afin de soutenir les personnes dans la poursuite de leur parcours.

L'accueil et l'écoute dont peuvent bénéficier les stagiaires font la spécificité du dispositif de formation ISP. Un suivi psychosocial mené par les OISP soutient les stagiaires dans la recherche de solutions quand ils sont confrontés à des difficultés. Les OISP sont en contact permanent avec les organismes impliqués dans la résolution des problématiques sociales des parcours d'insertion.

## Les opérations subventionnées

- **l'accueil des demandeurs d'emploi intéressés par une formation** : cette opération comprend les tâches suivantes : l'information donnée aux candidats, l'analyse de la demande, l'organisation de sélections pour constituer un groupe de stagiaires, le relais des candidats non retenus vers d'autres opérateurs (Mission Locale, cellule insertion d'un CPAS, Actiris...).

- **la guidance pendant toute la durée de la formation** : elle consiste à soutenir le chercheur d'emploi dans la poursuite de l'activité de formation professionnelle dont il bénéficie et à éviter son "décrochage" en :

- identifiant le(s) problématique(s) connexe(s) (juridique, financière, sociale, psychologique, administrative) à son insertion et en assurant le relais du chercheur d'emploi vers l'organisme ou l'institution appropriée. Il s'agit d'identifier cet organisme ou cette institution, de prendre contact ou d'obtenir éventuellement un rendez-vous, d'aider si nécessaire à remplir les documents ou formulaires adéquats. Les tâches de guidance ne consistent pas à traiter la(es) problématique(s) elle(s)-même(s)
- aidant à l'intégration du chercheur d'emploi dans l'équipe ou dans le groupe
- assurant l'apprentissage des normes sociales et/ou professionnelles : présences, respect des horaires et des engagements, développement de l'autonomie et de la responsabilisation

- **l'aide à la recherche de stage, de formation et/ou d'emploi** : elle vise à soutenir le plus efficacement possible le demandeur d'emploi dans la poursuite de son projet professionnel.

L'aide à la recherche de stage comprend l'accompagnement pendant cette recherche et pendant le déroulement du stage : prospection d'offres de stage, détermination de stage, suivi administratif et suivi des relations interprofessionnelles.

L'aide à la recherche de formation : informations sur les relais et les passerelles possibles, contacts éventuels avec un centre de formation, ...

L'aide à la recherche d'emploi doit permettre au demandeur d'emploi d'apprendre à élaborer et actualiser son CV, rédiger une lettre de motivation, se préparer à un entretien d'embauche et à un entretien téléphonique, cibler des employeurs, analyser des offres d'emploi.

## Accompagnement psychosocial et conventionnement avec Actiris

### Comment se calcule la subvention ?

Un forfait d'heures de guidance, qui varie en fonction du volume d'heures de l'action, est retenu :

- 30h si la durée de formation est comprise entre 1h et 349h
- 55h pour une durée de formation comprise entre 350h et 699h
- 65h à partir d'une durée de formation de 700h minimum

Ce forfait est multiplié par le nombre de postes stagiaires et par un coût horaire fixé par Actiris et indexé annuellement.

En ce qui concerne l'accompagnement spécifique aux stages en entreprise, le montant est obtenu en multipliant le nombre de postes stagiaires par le coût horaire et par 10% du nombre d'heures de stage (avec un plafond de 152h de stage).

Un régime particulier est appliqué pour les actions de détermination ciblée. Le nombre d'heures d'accompagnement correspond à 15% du nombre d'heures de détermination, qu'il convient ensuite de multiplier par le nombre de postes stagiaires et par le coût horaire.

#### Exemple:

Une asbl organise trois actions de formation: une action de formation de base, une action de formation préqualifiante en bâtiment, une action de formation qualifiante en bureautique.

On suppose que le coût horaire est de 12 €.

Tableau 1 : Exemple de calcul du subventionnement par Actiris du volet « accompagnement » d'action ISP à partir de 2009

Liste des actions	Durée de formation	Forfait 30/55/65	Nb postes stagiaires	Coût accompagnement formation	Durée stage en h	Coût accompagnement stage	Coût total par action
Foba	320	30	14	$30 \times 14 \times 12 \text{ €} = 5.040 \text{ €}$	70	$70 \times 10\% \times 14 \times 12 \text{ €} = 1.176 \text{ €}$	6.216 €
Préfo bâtiment	430	55	12	$55 \times 12 \times 12 \text{ €} = 7.920 \text{ €}$	152	$152 \times 10\% \times 12 \times 12 \text{ €} = 2.188,80 \text{ €}$	10.108,8 €
FQ bur.	1200	65	10	$65 \times 10 \times 12 \text{ €} = 7.800 \text{ €}$	152	$152 \times 10\% \times 10 \times 12 \text{ €} = 1.824 \text{ €}$	9.624 €
<b>Total</b>				<b>20.760 €</b>		<b>5.188,8 €</b>	<b>25.948,8 €</b>

## Retours des participants :

- « *Souvent, cela va demander beaucoup plus de temps à des organismes relais de s'occuper des problématiques psychosociales ; si l'accompagnant s'en occupe, on gagne du temps et le lien de confiance déjà établi entre le stagiaire et l'accompagnant facilite la prise de parole. »*
- « *En tant que formatrice, je suis amené à écouter les problèmes des stagiaires, à les prendre à bras-le-corps ; j'y suis « obligé » pour ne pas perdre du temps et le temps est précieux. »*
- « *Quand les stagiaires ont des soucis, de logement, de crèche, de dettes, etc., ils ne sont pas vraiment disponibles pour les apprentissages. »*
- « *Avoir dans sa structure un assistant social qui va se centrer sur l'écoute et la résolution des problématiques psychosociales soulage le public et les formateurs ; en tant que formatrice, je préfère reléguer ces aspects à l'assistant social ; il me semblerait bénéfique que les personnes en charge du suivi psychosocial dans les différentes structures aient des opportunités de mutualiser leurs expériences et leurs bonnes pratiques. »*
- « *Dans ma structure, il nous apparaît essentiel que les formateurs aient cette dimension d'accompagnement psychosocial ; ils y mettent beaucoup de cœur et considèrent que cela fait partie intégrante de la qualité de la formation ; cet accompagnement exige du temps, temps qu'il nous manque... »*
- « *En tant que formatrice ayant beaucoup d'empathie, les situations vécues par les stagiaires m'atteignent et apprendre à prendre du recul n'est pas toujours évident. »*
- « *Dans ma structure, beaucoup de formateurs sont formés à la Gestion mentale<sup>19</sup> pour accompagner les diverses problématiques rencontrées par le public cible. »*
- « *Une bonne communication entre agents de guidance et formateurs est nécessaire pour bien comprendre et résoudre d'éventuels conflits. »*
- « *Le cadre n'est pas toujours suffisamment précis au niveau des possibilités de formation continue pour les travailleurs ; cela dépend du sentiment de légitimité du formateur, de sa capacité à oser demander une formation qui l'aiderait dans l'exercice de ses missions. »*
- « *Au CBAI, nous organisons une formation de dix jours, et différents modules à la demande, sur la dimension interculturelle.<sup>20</sup> »*
- « *WhatsApp<sup>21</sup> permet de maintenir le lien avec les stagiaires en période de confinement ; on doit parfois rappeler aux stagiaires d'éviter de nous appeler en soirée. »*
- « *Un numéro de téléphone professionnel plutôt que privé serait souhaitable. »*
- « *On s'est senti parfois très seuls et démunis pendant le confinement, notamment face à des décès. »*
- « *A l'asbl A.P.R.E.S., il y a une majorité de psychologues et nous avons une supervision bimestrielle autour des problématiques vécues, animée par un expert externe. »*
- « *Le confinement nous a mis face à la nécessité de s'adapter à des nouvelles situations ; la dynamique de groupe, essentielle, notamment pour la recherche d'emploi, a été mise à mal. »*

<sup>19</sup> Voir : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion\\_mentale](https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_mentale). Voir également : [https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers\\_thematiques/cahier-the-matique-abstraction-et-conceptualisation-dans-les-formations-isp-febisp-2020.pdf](https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cahier-the-matique-abstraction-et-conceptualisation-dans-les-formations-isp-febisp-2020.pdf) pp.32-26

<sup>20</sup> Voir : <http://www.cbai.be/page/62/>

<sup>21</sup> Pour le mode d'emploi de *WhatsApp*, voir notamment : <https://fr.wikihow.com/utiliser-WhatsApp> ; en cas d'utilisation d'un gsm privé, une fonction permet notamment de mettre en sourdine un « groupe stagiaires » à partir d'une certaine heure : <https://faq.whatsapp.com/android/chats/how-to-mute-or-unmute-group-notifications/?lang=fr>

- « Pendant les périodes de fermeture des OISP, les stagiaires ne peuvent pas travailler dès lors qu'ils sont toujours sous contrat de formation ; quid d'un accord pour quitter la formation en cas de fermeture pour aller travailler et d'être repris en formation quand les centres ré-ouvrent ? »
- « Concernant des réinscriptions dans les sessions suivantes : des personnes qui étaient en alpha 1 sont-elles à réinscrire en alpha 2 alors que, suite au confinement ou à des périodes de fermeture, les compétences visées n'ont pu être atteintes, ou peut-on les réinscrire en alpha 1 ? ; dans le deuxième cas, pour y suivre l'entièreté du programme ou avec des dispenses sur les compétences qui avaient pu être transmises ? »
- « Il y a des candidats qui font le choix de métiers qui se pratiquent en extérieur, supportant difficilement un travail en milieu fermé, et qui ont difficilement pu se former en 2020, comme les jardiniers<sup>22</sup>, par exemple ; il y a par ailleurs beaucoup plus de demandes que de places en jardinage et il s'agit alors de réorienter le projet professionnel de ces candidats, ce qui n'est pas simple. »
- « En 2020, j'ai dû faire beaucoup de suivi individuel et y consacrer beaucoup d'énergie afin que les stagiaires fassent preuve de patience et ne cassent pas leur projet ; personne n'était préparé à cette situation. »
- « L'obligation à accompagner pendant six mois après la formation ne se fait pas dans des conditions optimales. »<sup>23</sup>
- « Les candidats porteurs d'un handicap, reconnu ou non, doivent pouvoir trouver une place en ISP s'ils le souhaitent. »<sup>24</sup>
- « En ce qui concerne l'entrée en formation des candidats (ex-) détenus, il y a souvent le problème de la motivation (l'entrée en formation peut favoriser une mise en liberté conditionnelle), le fait que certains n'ont pas, à ce stade, une vue à long terme, des alertes qui se déclenchent avec des bracelets quand on s'éloigne de la zone autorisée, notamment quand on travaille sur chantiers, etc. »
- « S'agissant de l'accueil des candidats (ex-) détenus, il y a de grosses lourdeurs administratives en amont ; et d'autres difficultés comme : attendre une date de sortie qui ne correspond pas forcément avec la date d'entrée en formation ou l'impossibilité à se présenter aux entretiens de sélection, etc. »<sup>25</sup>

<sup>22</sup> Avec des compétences qui ne peuvent s'acquérir qu'à des saisons spécifiques, comme l'élagage, par exemple.

<sup>23</sup> L'accompagnement pendant six mois après la fin de formation a ses limites au niveau de la disponibilité des travailleurs qui ont un nouveau groupe à former et à accompagner, au niveau du rapportage (l'ancien stagiaire a travaillé deux mois juste après sa formation, mais six mois après il est de retour au chômage... quelle case cocher ?) et au niveau de ce qui est considéré comme une sortie positive vers l'emploi (un mois de travail à Bruxelles, une période de travail plus longue en Wallonie).

<sup>24</sup> Les candidats porteurs d'un handicap reconnu (minimum de 66%) qui ont droit aux allocations d'invalidité devraient pouvoir suivre une formation en ISP quand elles souhaitent travailler en dehors des ateliers de travail adapté, a priori sous réserve d'un accord de la direction de l'OISP, de l'adhésion de l'équipe et de mesures d'accompagnement adaptés (ressources matérielles et en personnel). Les candidats porteurs d'un handicap non reconnu (moins de 66%, catégorie dite des « MMPP ») qui n'ont pas droit aux allocations d'invalidité doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement approprié pour suivre une formation en ISP, sous réserve d'une réelle motivation et d'être considéré comme apte à l'apprentissage (diagnostic qui pose question).

<sup>25</sup> De manière générale, l'équilibre fragile d'un groupe d'apprenants ISP est à considérer quand on accueille des publics à besoin spécifique. Voir :

[https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers\\_thematiques/cahier-the-matique-l-accompagnement-en-isp-2020-version-finale.pdf](https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cahier-the-matique-l-accompagnement-en-isp-2020-version-finale.pdf) pp. 14-17.

## VIII. L'éducation permanente en ISP

En quelques mots, l'éducation permanente met au centre de sa démarche le développement d'une **citoyenneté active et critique**. Elle concerne **tous les citoyens**, mais une **attention particulière** est consacrée **au public défavorisé sur le plan socioculturel**. Ce qui est le cas du **public ISP**. Cela se traduit par l'organisation d'un ensemble **d'activités structurées** permettant aux stagiaires de développer et d'exercer son esprit critique, son ouverture et son implication dans la société.

Question FeBISP : « *Nous avons parmi nous deux participants qui viennent du secteur de l'éducation permanente. Quel est votre ressenti par rapport à l'importance du pilier de l'éducation permanente en ISP ? Les autres participants sont bien entendu aussi invités à s'exprimer sur le sujet.* »

Retours des participants :

- « *En charge de l'accompagnement psychosocial, la dimension de l'éducation permanente est fort présente en ISP ; la différence entre le secteur de l'éducation permanente et celui de l'ISP est que le public est un peu « captif » en ISP ; dans les deux cadres, l'éducation permanente permet de travailler sur du long terme.* »
- « *J'ai travaillé avec mes stagiaires sur la déclaration de politique régionale et cela leur « parle » ; on débat sur l'action collective, l'état social actif, le marché du travail, l'offre de services publics, l'esprit critique, etc.* »
- « *Les activités d'éducation permanente devraient être mieux reconnues, valorisées et financées car elles sont bénéfiques pour les stagiaires, les employeurs et pour la société.* »
- « *Venant du secteur de l'éducation permanente, je constate que si celle-ci est bien présente en ISP, elle est plus limitée dans le temps.* »
- « *L'éducation permanente en ISP brasse pas mal de problématiques, comme les approches du vivre ensemble, de la multi-culturalité, de la lutte contre les préjugés, de la place de la femme dans la société, etc.* »
- « *Dans notre structure, on a des actions, des publics et des subsides « ISP » et « EP » ; notre public EP, mélangé avec notre public ISP, n'a pas de condition de diplôme ; cette diversité, dans le niveau d'éducation comme dans d'autres dimensions, est enrichissante pour tous.* »<sup>26</sup>
- « *Dans le cadre du cours « vie sociale », on propose différents petits modules sur différentes thématiques comme l'environnement, l'endettement, le logement, etc.* »
- « *Dans le décret de l'éducation permanente, on a réussi à faire passer pas mal de points que l'on ne retrouve dans aucun autre secteur ; une dimension de critique des politiques mises en œuvre est présente en éducation permanente comme la stimulation d'initiatives démocratiques et collectives, notamment des formations à la désobéissance civile ; je pense que l'on a une chance, inégalée dans les pays voisins, que ce décret existe avec la définition qu'il a et les libertés qu'il permet.* »
- « *En alphabétisation, nous avons des activités qui éveillent l'esprit critique chez notre public ; des activités qui favorisent le débat, mais sont difficiles à organiser hors présentiel...* »

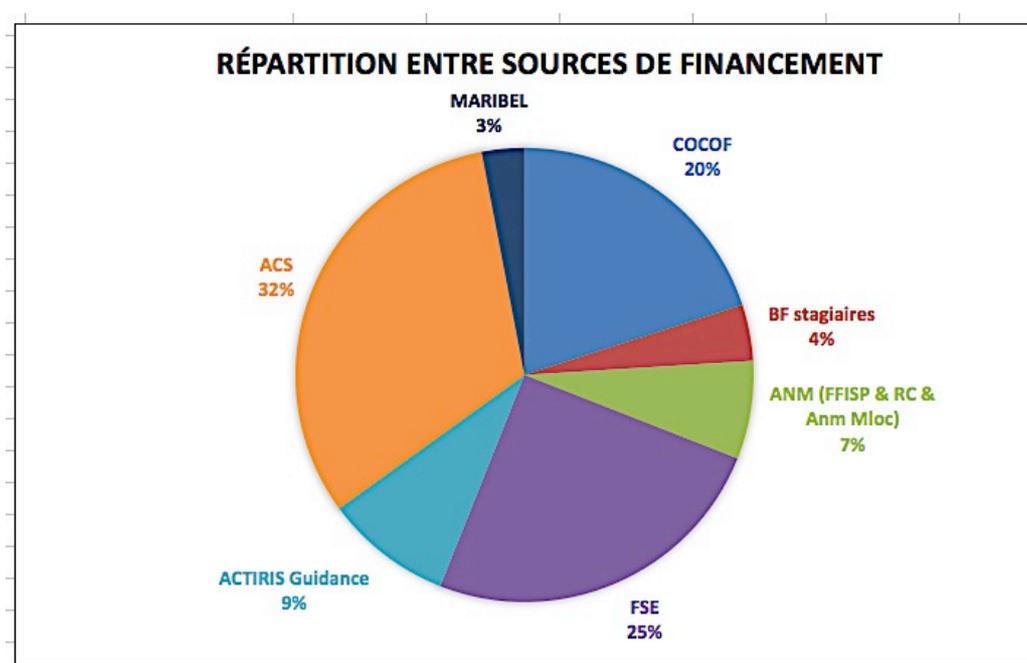
---

<sup>26</sup> C'est notamment le cas à CBAI asbl (<http://www.cbai.be/>) et à CFA asbl (<http://www.cfaasbl.be/>).

- « En alpha, on fait vraiment du « sur-mesure »<sup>27</sup>, il n’y a pas un programme que l’on peut suivre ; l’approche change quand on monte vers le qualifiant. »
- « On devrait peut-être demander davantage aux stagiaires de choisir les sujets dont ils voudraient débattre, les sorties qu’ils voudraient faire, les nouvelles choses qu’ils aimeraient apprendre. »

## IX. Les sources de financement du secteur ISP

Pour aborder les sources de financements en ISP, nous avons affiché le schéma suivant. Pour l'année de référence 2015, les financements des OISP, hors volet Ordonnance des Missions Locales pour l'emploi, étaient estimés à 31.000.000 €, répartis comme suit :



### Financement de l'équipe de base par la COCOF

La COCOF **subsidie les postes de travail** d'une OISP en fonction du volume d'activité conventionné par Bruxelles Formation :

- La **composition de l'équipe de base** est **liée à la catégorie de l'organisme**, donc au volume d'activité conventionné par Bruxelles Formation (**6 catégories**)<sup>28</sup>

<sup>27</sup> En qualifiant, on va sans doute plus sur du « prêt-à-porter » puisqu'il s'agit de rencontrer un niveau de compétence « métier » attendu et des savoir-faire comportementaux qui intègrent les codes professionnels et sociétaux.

<sup>28</sup> Catégorie 1 – jusque 15.000h/an – 1 ETP formateur classe 2 OU 0,75 ETP classe 1 ; catégorie 2 – 15.000h/an à 25.000h/an – 1,5 ETP classe 2 OU 1,25 ETP classe 1 ; catégorie 3 – 25.000h/an à 35.000h/an – 1,75 ETP classe 2 OU 1,50 ETP classe 1 ; catégorie 4 – 35.000h/an à 45.000h/an – 2 ETP classe 2 OU 1,75 ETP classe 1 ; catégorie 5 – 45.000h/an à 55.000h/an – 2,5 ETP classe 2 OU 2,25 ETP classe 1 + 0,5 ETP coord. pédagogique ; catégorie 6 – Plus de 55.000h/an – 3 ETP classe 2 OU 2,75 ETP classe 1 + 0,5 ETP coord. pédagogique ; Spécificité pour les AFT : catégorie de subventionnement + 0,5 ETP formateur classe 2 ; Missions Locales pour l'Emploi : 1 ETP coordinateur pédagogique.

- Les éléments pris en charge dans la subvention octroyée par la COCOF sont les **frais de salaire établis selon le barème lié à la fonction avec reconnaissance de l'ancienneté**
- Sont en outre pris en compte : l'ONSS patronal, la PFA (prime de fin d'année), le DPV (double pécule de vacances), les frais de déplacement du domicile au lieu de travail, l'assurance-loi, la médecine du travail, l'allocation de foyer/résidence, le pécule de sortie en cas de préavis presté

#### Remarque :

Concernant les six catégories d'OISP selon les volumes d'activités conventionnés par Bruxelles Formation, la FeBISP souhaite que la sixième catégorie ne soit pas si vaste<sup>29</sup>. En effet, cette sixième catégorie regroupe tous les OISP qui organisent au minimum 55.000 heures par an<sup>30</sup>, mais certaines en organisent près du double et bénéficient pourtant du même nombre de postes « équivalents temps plein » (ETP) en équipe de base ; actuellement, plus de 40% des centres de formation sont dans cette catégorie 6.

### **Financement via les Partenariats avec Actiris**

Le partenariat Emploi/Formation : Subvention à l'emploi pour une activité déterminée (cf. Instauration 1991 / Révisions 1997 et 2009/10

Subvention des frais salariaux tenant compte des paramètres de formation : nombre d'heures de formation, nombre d'heures de stage, nombre de postes stagiaires :

30 heures si 1 h < durée de formation > 349h

55 heures si 350 h < durée de formation > 699 h

65 heures si durée de formation > 700 heures

**Subvention = nombre d'heures** multiplié par **le nombre de postes stagiaires** multiplié par **le forfait horaire**<sup>31</sup>

### **Financement via le Fonds Social Européen (FSE)**

Le FSE **soutient** des projets de formation professionnelle et assure un **co-financement** dans une proportion de maximum 50/50 (50% des dépenses publiques consacrées par l'Etat membre). Il n'intervient que si le projet fait l'objet d'une ou plusieurs subventions des pouvoirs publics belges.

### **Financement via les Programmes de Résorption du Chômage**

**ACS : Prime octroyée pour un poste de travail** Cf. Arrêté ACS (2002)

- Prime payée mensuellement, proportionnellement au nombre de jours de prestations effectives ou assimilées, conformément aux dispositions des CCT relatives à la durée du travail
- Le total des interventions auxquelles l'employeur a droit pour un emploi déterminé ne peut dépasser le coût salarial global à charge de l'employeur de cet emploi
- Les primes suivent l'indexation des barèmes de la fonction publique de la RBC

<sup>29</sup> La FeBISP revendique de passer à dix catégories plutôt que les six actuelles.

<sup>30</sup> 5 actions de 1000 heures avec 20 stagiaires = 100.000 heures, par exemple.

<sup>31</sup> Voir chapitre « Accompagnement psychosocial », pp. 18-19.

- Sont pris en charge : l'ONSS patronal, la prime de fin d'année, le double pécule de vacances), les frais de déplacement du domicile au lieu de travail, l'assurance-loi, la médecine du travail, l'allocation de foyer/résidence, le pécule de sortie en cas de préavis presté
- L'ACS qui désire mettre fin à son contrat de travail doit respecter un délai de préavis de sept jours-calendrier (Art. 42)

### **Financement via la subvention à l'emploi Maribel social**

Dotation plafonnée dans un Fonds sectoriel restituée suite à un prélèvement de cotisations ONSS selon un dispositif mutualisé par (sous) Commission paritaire (Secteur socioculturel et sportif).

Les emplois subsidiés via le Maribel social doivent **respecter les critères suivants** :

- Créer des emplois supplémentaires
- Diminuer la pénibilité du travail
- Répondre à des besoins précis (exprimés dans les appels à projets)
- Améliorer la qualité des services aux usagers / bénéficiaires

### **Financement via la subvention à l'emploi *Réduire et Compenser***

Subside à un Fonds sectoriel versé par les pouvoirs subsidiant (COCOF – RBC) en vue de réaliser des embauches complémentaires visant à compenser les jours de réduction du temps de travail des travailleurs de plus de 45 ans. Les emplois créés bénéficient d'un forfait horaire max.

Les emplois subsidiés via Réduire et Compenser doivent respecter les critères suivants :

- Répondre à un appel à projets
- Répondre à une augmentation du volume de l'emploi
- Répondre à un soutien des actions ISP

### **Financement via la subvention du *Fonds de Formation Continué de l'ISP bruxelloise (FFCISP)***

Les moyens financiers du FFCISP s'élèvent annuellement à 1% de la masse salariale annuelle. Ils sont constitués de subsides émanant de la Commission Communautaire française pour les OISP et de la Région de Bruxelles-Capitale pour les Missions locales.

### **Les autres sources de financement**

- Recettes propres (AFT)
- Réponse à des appels à projets, partenariats
- Donations (privée, communale, etc.)

## X. La structure et le fonctionnement de la FeBISP

La FeBISP est la Fédération Bruxelloise des Organismes d'Insertion socioprofessionnelle et d'Économie Sociale d'Insertion. Elle représente 79 structures et 97 projets actifs dans ces deux secteurs qui emploient plus de 1000 collaborateurs au service des demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Fin **1995**, les **organismes d'insertion socioprofessionnelle** (OISP) acquièrent une reconnaissance formelle par le **décret du 27 avril 1995** de la Commission Communautaire française (COCOF). Les opérateurs se réunissent alors et font le point sur leurs difficultés communes, principalement budgétaires et de trésorerie. De petits groupes de réflexion se mettent en place et concluent à la nécessité de se fédérer.

Le 25 novembre **1996**, une trentaine d'associations signent la charte de la Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle (FeBISP).

En 2000, la FeBISP cesse d'être une simple association de fait et se mue en ASBL. Elle devient la « **Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle ASBL** ».

D'autres sites internet peuvent également aiguiller les travailleurs du secteur dans leurs pratiques professionnelles :

- **Dorifor** est un outil de recherche de formations pour adultes, organisées à Bruxelles par BF, les pôles formation-emploi (PFE), la Promotion Sociale et les OISP ; développé par BF, la gestion de cet outil doit être confié à la Cité des Métiers, nouvelle vitrine de la formation pour adulte organisée à Bruxelles.
- « **La plateforme « Réseau - Lutte contre la précarité** » est réalisée dans le cadre du Plan d'action « Lutte contre la précarité » de Bruxelles Formation. Cette plateforme constitue un répertoire commun où est centralisée une information triée et structurée, en lien avec les thématiques social/santé qui touchent le plus fréquemment les stagiaires en formation professionnelle.

*L'information est organisée par « thématiques ». Pour chacune des thématiques couvertes, la plateforme fait un lien avec les dispositifs et les organismes francophones ou bilingues en Région bruxelloise, les aides et droits existants, ainsi qu'avec différents outils et de la documentation.*

*La plateforme est accessible avec un mot de passe à l'ensemble des agent.es des organismes de formation professionnelle (BF et ses partenaires). Elle n'est pas accessible aux usager.es.*

*Pour recevoir un mot de passe, vous pouvez contacter Caroline Ledent - Chargée du projet Réseau « Lutte contre la précarité » - [c.ledent@bruxellesformation.brussels](mailto:c.ledent@bruxellesformation.brussels) - 02 371 73 13*

*Après avoir inséré votre mot de passe, vous accédez à la plateforme. Cliquez sur « View larger version », en bas à droite, pour une utilisation complète et confortable de l'outil. »<sup>32</sup>*

*Retour d'un participant : « J'ai déjà eu plusieurs recours à cette plateforme pour orienter des candidats qui avaient des besoins spécifiques ; je la trouve très utile, les informations sont bien répertoriées par catégories de services. »*

---

<sup>32</sup> Source : <https://www.bruxellesformation.brussels/a-propos/precarite/>

## XI. L'économie sociale d'insertion à Bruxelles

L'économie sociale d'insertion (ESI) concerne plus ou moins 120 associations et sociétés à Bruxelles. Elle met à disposition du public cible plus de 1500 ETP. L'objectif recherché est de remettre en activité, grâce à un contrat de travail, un public particulièrement éloigné de l'emploi. Pour ce faire, les associations et sociétés forment, encadrent, motivent et donnent aux chômeurs peu qualifiés, une expérience de travail utile pour rebondir professionnellement. Elles répondent également à des besoins réels de productions de biens et/ou de services. Ces entreprises sociales sont pour la plupart constituées en ASBL, en sociétés commerciales à finalité sociale.

Si l'ESI peut être considérée comme « le pendant » de l'ISP, poursuivant le même objectif final, la (ré-)insertion de personnes éloignées de l'emploi, les dispositifs mis en place se veulent différents.

Notons tout d'abord trois grandes distinctions :

1. le public-cible est composé de **travailleurs en insertion** ;
2. il ne s'agit pas de formateurs mais d'**encadrants** ;
3. l'activité est la **production de biens et/ou de services**.

Il s'agit d'une compétence régionale, contrairement à l'ISP qui relève de compétences communautaires. Les subsides régionaux prennent en charge une partie des frais d'encadrement et une partie des frais de fonctionnement. Tandis que l'ISP bruxelloise est non-bilingue, l'ESI l'est.

Ensuite, le public-cible de l'ESI n'est pas exactement le même que celui de l'ISP. Si le critère de diplôme peut être pris en compte, il ne s'agit pas d'un critère prédéterminant.

Sont considérés comme relevant du **public-cible** :

1. les demandeurs d'emploi inoccupés depuis au moins douze mois qui n'ont pas le diplôme du secondaire supérieur
2. les demandeurs d'emploi qui, quels que soient les diplômes obtenus, sont inoccupés depuis au moins soixante mois
3. les bénéficiaires du droit à l'intégration sociale

### Le cadre juridique

L'année 2018 a été marquée par le vote, au sein du Gouvernement bruxellois, de l'Ordonnance relative à l'agrément et au soutien des entreprises sociales<sup>33</sup>. Une première à Bruxelles et qui fait suite au transfert de la compétence « Economie Sociale » de l'État fédéral aux Régions. Cette Ordonnance est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2019, abrogeant l'Ordonnance de 2004. Les structures agréées suivant « l'ancienne » ordonnance devaient se mettre en conformité avec les conditions d'agrément entreprise sociale (ES). Depuis 2020, l'économie sociale d'insertion devient l'économie sociale mandatée en insertion (ESMI). Plusieurs étapes mènent les structures aux mandatement, qui doivent avant tout respecter les conditions qui y sont liées.

Les structures d'économie sociale sont d'abord agréées en qualité ES, seulement si elles respectent les conditions prévues. En effet, elles doivent respecter trois principes, à savoir :

1. Mettre en œuvre un projet économique
2. Poursuivre une finalité sociale
3. Exercer une gouvernance démocratique

---

<sup>33</sup> Ordonnance du 23 juillet 2018 - [www.ejustice.just.fgov.be/doc/rech\\_f.htm](http://www.ejustice.just.fgov.be/doc/rech_f.htm)

Une fois agréées, les structures d'économie sociale peuvent répondre à l'appel à candidatures lancé par le Gouvernement bruxellois, pour le service d'intérêt économique général (SIEG), qui correspond à la réinsertion sur le marché du travail de travailleurs particulièrement éloignés de l'emploi. Le mandatement prévoit un programme d'insertion et une compensation financière du service public destinée à couvrir le coût salarial pour le personnel d'accompagnement. Le programme d'insertion équivaut à un programme d'accompagnement du public-cible qui vise : l'accompagnement professionnel, la formation à l'emploi occupé et le développement de l'autonomie, et un accompagnement social, dont l'amélioration de l'adaptation à l'environnement de travail, et ce pour quatre ETP minimum.

## Les mesures d'aides à l'emploi

Sans entrer dans le détail, le public-cible est généralement bénéficiaire des mesures d'aides à l'emploi suivantes :

- Les DEIES : le dispositif d'insertion en économie sociale entre en vigueur au 1<sup>er</sup> Janvier 2021 ; il est réservé aux entreprises ES mandatées ; s'agit de CDD de 2 ans ou de 5 ans
- Les contrats Article 60§7 : contrat conclu entre le bénéficiaire et le CPAS (l'employeur) ; le CPAS met le travailleur à disposition de l'entreprise ES ; il s'agit d'un CDD, à temps plein ou à temps partiel
- Les ACS d'insertion : ce type de contrat ne concerne que les personnes âgées de moins de 25 ans, demandeurs d'emploi inoccupés depuis au moins 18 mois et qui n'ont pas cumulé plus de 90 jours de travail ; il s'agit d'un CDD d'un an, à temps plein

Questions des participants sur le statut « Article 60 » :

- *« Dans quelle mesure ce type de dispositif permet-il de trouver un emploi plus stable ? »*

Après un contrat, d'une durée d'un an, en général, sous « Article 60 », le travailleur retrouve son droit aux allocations de chômage et des conditions favorables à la recherche d'un emploi, comme le fait de pouvoir faire valoir une expérience professionnelle.

- *« Si le travailleur s'est fortement engagé et que l'employeur est satisfait de ses prestations, pourquoi ne peut-il l'engager après la fin de son « Article 60 » ? »*

Le CPAS est l'employeur des « Article 60,§7 », qu'il met à disposition dans des structures professionnelles ; le dispositif vise à donner des opportunités de travail sur une durée relativement longue à un maximum de personnes « éloignées de l'emploi » ; on espère que la personne va rebondir, derrière ce qui est parfois sa première expérience professionnelle, postuler et trouver un emploi plus stable et de qualité ; une opportunité de travailler pendant un an est alors donnée à une autre personne « éloignée de l'emploi » ; l'employeur pourrait engager cette personne sur fonds propres, sous réserve que la structure dispose des moyens financiers, que l'ex « Article 60 » respecte les critères de l'offre d'emploi, qu'il postule et soit retenu.

- *« Je déplore un peu ce dispositif qui donne énormément d'avantages à des structures sans qu'elles ne soient jamais obligées de les engager. »*

La frustration de devoir « laisser la place à quelqu'un d'autre » est bien compréhensible, ainsi que celle de devoir « laisser partir un collaborateur qui donne toute satisfaction », mais le dispositif vise d'autres finalités ; une vigilance sur d'éventuels « effets pervers » ou sur la qualité de l'emploi proposé est sans doute souhaitable et fait d'ailleurs l'objet d'un travail de veille.

Remarque : « **La journée de l'accompagnant / Dag van de Trajectbegeleider** »<sup>34</sup> est organisée annuellement par la FeBISP et son homologue bruxellois néerlandophone, TRACé Brussel<sup>35</sup>. La compétence régionale de l'économie sociale mandatée en insertion implique le bilinguisme FR/NL.

## Secteurs de l'Économie sociale d'insertion

Les secteurs, très variés, de l'économie sociale d'insertion répondent à des besoins tels que la formation des publics au numérique (Banlieues, FoBAGRA<sup>36</sup>), l'accès à des technologies informatiques à des tarifs sociaux (CF2D<sup>37</sup>), l'accès à une alimentation de qualité dans le cadre de restaurants ou d'épiceries sociales (Cannelle, Refresh, Arpaije, Les Capucines, Episol), l'accès à un logement et à un environnement urbain de qualité dans le cadre de projets de rénovation de l'habitat ou de l'embellissement de l'espace urbain (Les Mission Locale de Bruxelles-Ville, d'Anderlecht, de Molenbeek), les services d'aide-ménagère agréés titre-service, les services de seconde main (Les Petits Riens), etc.

## XII. Les principes pédagogiques en ISP<sup>38</sup>

Différents documents ont été envoyés aux participants en amont de ce *cycle*, notamment des ressources sur les pratiques pédagogiques valorisées en ISP. Dans un premier temps, nous avons demandé aux participants d'identifier différents principes pédagogiques et de les noter dans le *chat*.

Retours des participants :

- Socioconstructivisme : formateurs et apprenants construisent ensemble les compétences à acquérir suivant les besoins du groupe d'apprenants (cité deux fois)
- Pédagogie participative, basée sur des mises en situation, des débats, des échanges de savoirs et d'expériences de vie (cité deux fois)
- Pédagogie de la réussite : limiter les freins suite à un échec scolaire, mais aussi les freins liés à des « croyances limitantes » (cité deux fois) ; pédagogie ayant pour objet de renforcer la confiance en soi
- Pédagogie qui consacre plus de temps à l'accompagnement, au coaching, qu'à l'acquisition de savoirs théoriques
- Pédagogie distincte des séquences de cours traditionnelles, théorie puis exercices ; trop dans un déroulé « observation - explication - démonstration », pas assez dans du « tâtonnement expérimental »
- Pédagogie ludique
- Interculturalité (reconnaissance de la diversité e.a.)
- Pédagogie vulgarisatrice pour faciliter l'accès aux savoirs
- Pédagogie favorisant l'esprit de synthèse (notamment via des questionnaires)

<sup>34</sup> Voir : <https://www.febisp.be/fr/événements/journée-de-l-accompagnant-dag-van-de-trajectbegeleider>

<sup>35</sup> Voir : <https://tracebrussel.be/home>

<sup>36</sup> Voir : <https://fobagra.net/>

<sup>37</sup> Voir : <https://cf2d.be/> ; pour d'autres adresses, voir notamment :

<https://www.google.be/search?q=asbl+recyclage+ordinateurs+seconde+main&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwiVkJMi3os7tAhUDGuwKHe8YA3oQBSgAegQIBRA5&biw=1280&bih=635>

<sup>38</sup> Sources : Manifeste pédagogique des OISP ; L'Insertion n°73 – nov.2007 ; *Cycle de l'ISP* « Les pratiques pédagogiques en ISP » - Mai 2018 ; L'insertion n°81 « Les compétences transversales » : le terreau de l'ISP – Sept. 2018 et le site [www.febisp.be](http://www.febisp.be)

- Pédagogie favorisant les échanges entre pairs : fréquentes réunions d'équipe sur les aspects formatifs et d'accompagnement ; difficile quand (presque) tous les formateurs sont des vacataires ; dans le milieu du spectacle, il y a aussi des difficultés à les recruter et tous n'ont pas forcément une approche adéquate des publics en ISP

Remarque : un principe, fondamental, n'a pas été évoqué en tant que tel, l'**andragogie** ou « pratique de l'éducation des adultes ».<sup>39</sup>

### **Principes pédagogiques évoqués lors du cycle :**

#### **Les stagiaires sont au centre du dispositif**

- Prise en compte de la personne dans sa globalité
- Méthodes et objectifs individualisés, approche différenciée des stagiaires
- Critères de sélection non-excluant
- Adaptation au rythme particulier des groupes et des stagiaires

#### **Construire à partir du public et avec lui**

- Démarche socioconstructiviste
- Pédagogies actives
- Valorisation de l'expérience
- Le groupe comme levier pédagogique

#### **Une démarche d'éducation permanente**

- Réflexion citoyenne
- Pédagogie émancipatrice
- Action collective

#### **Évaluation formative plus que sommative**

- Évaluations formatives tout au long de la formation
- Auto-évaluations
- Réajustement des objectifs de formation

#### **Des formations qui visent l'acquisition de compétences transversales et/ou métiers**

- Compétences de base
- Compétences transversales
- Compétences techniques
- Compétences sociales et collectives

Quelques définitions utiles en approche par compétences :

**La compétence** : capacité avérée de mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études/formations, pour le développement professionnel ou personnel<sup>40</sup>.

<sup>39</sup> Voir : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Andragogie> ; mais voir aussi pour ce principe (et d'autres) :

[https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers\\_thematiques/cahier-the-matique-pratiques-pe-dagogiques-en-isp-2018-valide-.pdf](https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cahier-the-matique-pratiques-pe-dagogiques-en-isp-2018-valide-.pdf)

<sup>40</sup> Source : Service francophone des métiers et des qualifications (Voir : <http://www.sfmq.cfwb.be/>) via le Glossaire des concepts pédagogiques de Bruxelles Formation, 2013, p.14 : <https://apprendre.auf.org/wp-content/opera/13-BF-References-et-biblio-RPT-2014/Glossaire%20Concepts%20pédagogiques%20APC%20mai%202013.pdf>

**La compétence professionnelle** : aptitude, mesurable, à mettre en œuvre les savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux strictement nécessaires à l'accomplissement d'une tâche dans une situation de travail<sup>41</sup>.

Dans ce cadre, **les savoirs** sont des ressources à mobiliser :

- **Savoir** : ensemble des connaissances théoriques (concepts, savoirs liés à une discipline ou un métier, connaissances procédurales, savoirs par expérience, connaissance du contexte professionnel...)
- **Savoir-faire**: permet de réaliser une tâche concrète, mais limitée dans sa complexité
- **Savoir-faire comportemental** : social, relationnel, organisationnel, psycho-affectif, etc.

La **terminologie d'Hatchuel et Weill**<sup>42</sup> définit trois niveaux de compétence, selon leur complexité :

1. **Compétence de type savoir-faire** : le but de l'action est défini, ainsi que le mode opératoire permettant de l'atteindre
2. **Compétence de type savoir-analyser** : le but de l'action est défini, mais le mode opératoire n'est pas entièrement défini ; par exemple, on ne peut pas faire la liste exhaustive de toutes les causes possibles d'une panne
3. **Compétence de type savoir-combiner** : ni le but ni le mode opératoire ne sont définis ; il y a, théoriquement, une infinité de solutions possibles au problème, solutions qui sont à évaluer en fonction de leur plus ou moins grande pertinence ; par exemple, la lutte contre les feux de forêt reste extrêmement complexe et imprévisible malgré de nombreux modèles opératoires ; la résolution de conflits géopolitiques est un autre exemple

### **Articulation constante entre la formation et l'emploi**

- Lien avec le milieu professionnel et les employeurs
- Mise en situation de production réelle (AFT)
- Actualisation des contenus de formation
- Stages en entreprise

### **Ajustement entre le projet de formation et le projet de vie**

- Suivi psychosocial individuel
- Guidance dans la construction du projet professionnel

### **Les méthodes actives**

Les OISP cherchent à mettre en œuvre des **méthodes** dites « **actives** », dans le sens où les **acquisitions** se font par :

- la découverte (essais/erreurs) : « on apprend en faisant »
- le développement de projets (problèmes spécifiques à résoudre)
- des mises en situation
- un apprentissage coopératif (groupe focalisé sur un objectif à atteindre)
- l' « apprentissage significatif » qui se construit à partir des connaissances antérieures des stagiaires pour en intégrer de nouvelles

---

<sup>41</sup> Source : Consortium de validation des compétences (CVCD) via le Glossaire des concepts pédagogiques de Bruxelles Formation, 2013, p.15.

<sup>42</sup> Source : Pierre Pastré, *Situation d'apprentissage et conceptualisation*, Recherches en Education n°12, Novembre 2011 ; voir : <https://www.archives.philippeclauzard.com/IMG/pdf/-103.pdf>

Chaque OISP développe une méthodologie propre à sa structure, construite en fonction des orientations pédagogiques priorisées, des parcours des stagiaires, des moyens mobilisés.

## Les conditions d'apprentissage en ISP

Quelle que soit la méthode, d'autres aspects influent positivement ou négativement sur l'apprentissage en ISP. Ils ne sont pas anodins et font partie des paramètres quotidiens des formateurs, sur lesquels ils n'ont parfois que peu de prise...

- **Aspects relationnels** : relation de confiance, accompagnement, évaluations formatives, non-jugement, réciprocité, coopération, humour, écoute active, négociation, motivation...
- **Aspects contextuels** : ROI, moyens financiers, contexte socio-économique, politiques d'activation, exigences institutionnelles...
- **Aspects environnementaux** : locaux, confort, disposition, sonorisation, lumière, décoration...
- **Aspects méthodologiques** : négocier un contrat, planifier la progression, supports, méthodes actives, interdisciplinarité, appui sur les expériences et compétences des stagiaires, partir des intérêts des stagiaires, autonomie, créativité, valeur et reconnaissance des « certifications ».

Question du vouvoiement ou du tutoiement relevée par des participants :

- « *Il est d'usage dans le secteur de tutoyer ses collègues et les apprenants.* »
- « *Parfois, les stagiaires préfèrent vouvoyer le personnel et il convient de le respecter.* »
- « *Dans certaines cultures, le « respect dû à l'enseignant » implique le vouvoiement, le tutoiement met mal à l'aise (on rajoute « madame » au prénom ou on attend le dernier jour de formation pour « oser » tutoyer).»*
- « *J'ai préféré que mes stagiaires me vouvoient, particulièrement parce que je travaille avec un public jeune et que dans le cadre de conversations WhatsApp, ce public s'adressait à moi avec une (trop) grande familiarité.* » ; « *Ce souhait de vouvoiement était-il lié à un a priori ou à une crainte ?* » : « *C'est peut-être lié au fait que je suis dans la même tranche d'âge que mon public, que ce sont mes premières sessions en tant que coordinatrice et que je souhaitais, même à distance, faire respecter un certain cadre ; je reconnais que s'ils me vouvoient et, qu'en retour, je les tutoie, c'est quelque peu étrange et incohérent... je vais y réfléchir.* »<sup>43</sup>
- « *S'il y a un besoin de vouvoiement émis par des stagiaires, il est sans doute souhaitable que le vouvoiement soit réciproque : public adulte pour lequel une « accentuation sur une position hiérarchique du formateur » est à éviter.* »

Question FeBISP : « *La lecture commentée du Règlement d'ordre intérieur (R.O.I.) est-elle systématiquement proposée à vos publics en début de formation ?* »

- « *Si la lecture exhaustive du R.O.I. n'est pas forcément proposée, on passe néanmoins du temps, dès le départ, à poser les bases des comportements attendus au sein du groupe et de la structure.* »

---

<sup>43</sup> Trouver « la bonne présence » avec les stagiaires n'est pas toujours chose aisée. Le relationnel formateurs-stagiaires est sans doute plus « relax », moins codifié dans les niveaux de formation infra-qualifiants que dans les niveaux qualifiants où il s'agit davantage de sensibiliser les futurs professionnels aux codes professionnels, sociétaux. Cette méconnaissance ou ce non-respect des codes en vigueur, des règles de bienséance (utiliser un vocabulaire neutre, sans agressivité, par exemple) stigmatise fortement le public en ISP, notamment lors des entretiens d'embauche.

- « Il est important de régulièrement consacrer du temps à la « prise de température du groupe. »<sup>44</sup>
- « Dans ma structure, une auto-évaluation, une évaluation de l'encadrement et des pistes d'amélioration sont demandées aux stagiaires au milieu et en fin de formation ; on a par ailleurs régulièrement l'occasion de les inviter à répondre à « comment ça se passe pour toi ? » ; un temps conséquent est consacré au debriefing. »
- « ça se passe pour toi ? » ; un temps conséquent est consacré au débriefing. »

## XIII. La démarche référentielle en ISP

La démarche référentielle se structure autour de plusieurs principes et enjeux : les apprentissages se font dans une approche par compétences, sur base de référentiels communs, sur une norme commune d'évaluation.

Un référentiel peut se définir comme étant un cadre descriptif donnant des repères conceptuels et méthodologiques clarifiant l'exercice d'une fonction, le métier et les compétences à maîtriser. Il s'agit à la fois d'un support méthodologique et d'un outil de dialogue et de concertation.

Il existe différents types de référentiels :

- Le référentiel métier : les activités-clés du métier et les conditions dans lequel il s'exerce.
- Le référentiel de compétences : les compétences dont la maîtrise est nécessaire pour réaliser les activités liées à l'emploi (savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux).
- Le référentiel de formation : les compétences-métiers sont traduites en objectifs de formation qui peuvent être évalués et validés : les unités d'acquis d'apprentissage (UAA).
- Le référentiel d'évaluation : les modalités d'évaluation des UAA y sont décrites. Il précise, pour chaque type d'épreuves, les critères, indicateurs et niveaux de réussite attendus.

L'accès à la **certification** d'une formation qualifiante passe par l'implémentation des référentiels.

Un stagiaire qui termine avec succès sa formation qualifiante ISP recevra automatiquement un CECAF (certificat de compétences acquises en formation, délivré par Bruxelles Formation et l'OISP partenaire) et, si correspondance, la RAF (reconnaissance des acquis de formation) du Consortium de Validation des compétences, autrement les titres de compétences.

Une meilleure reconnaissance des compétences acquises par les apprenants en ISP, via la certification, a été plébiscitée par l'ensemble des membres ISP de la FeBISP. Il s'agissait également d'une volonté politique du Gouvernement bruxellois, selon la Mesure 16 du Plan Formation 2020 : « *Délivrer une certification professionnelle unique* » pour tous les opérateurs de formation francophones (Bruxelles Formation, Forem, OISP, etc.). Depuis 2019, les premières formations qualifiantes ISP ont accédé à la certification comme Installateur électricien résidentiel, Technicien support PC & Réseaux, etc.

Remarques :

**Compétences clés ou transversales** : l'outil *RECTEC*<sup>45</sup> (*Reconnaître les Compétences Transversales en lien avec l'Employabilité et la Certification*) est un outil référentiel visant à reconnaître les compétences dans les premiers niveaux du *Cadre Européen de Certification (CEC)*<sup>46</sup>.

<sup>44</sup> Proposer un espace-temps hors jugement ou censure pour libérer la parole des apprenants : comment vous sentez-vous au sein de la formation ? Crucial si l'on veut détecter d'éventuels conflits sous-jacents avant qu'ils ne débordent, par exemple.

<sup>45</sup> Voir : <http://rectec.ac-versailles.fr/productions/>

<sup>46</sup> Voir : <https://europa.eu/europass/fr/european-qualifications-framework-eqf>

**Compétences professionnelles** : le *Service Francophone des Métiers et Qualifications (SFMQ)*<sup>47</sup> édite les référentiels (Profil Métier et Profil Formation) en lien avec la certification en ISP.

Question d'une participante : « Dans ma structure, on souhaite repenser les **tests d'entrée en formation**, peut-on s'y mettre entre nous ou doit-on avoir l'aval d'un partenaire institutionnel, par exemple ? ».

C'est votre liberté pédagogique de proposer les tests d'entrée qui font sens au regard de vos pratiques et du secteur professionnel. Cela dépend du niveau de prérequis, s'il y en a un<sup>48</sup>, que la structure exigerait à l'entrée d'un module de formation.

Généralement, on propose<sup>49</sup> :

- un **test de motivation** : « Pourquoi voulez-vous suivre cette formation ? » - cf bilan professionnel - « Etes-vous disponible pour suivre une formation de X heures par semaine pendant X mois ? » ; « Etes-vous prêt à vivre une vie de groupe sur du long terme ? » ; « Quelles aptitudes ou affinités pensez-vous avoir au regard de la fonction visée ? » - cf bilan de compétences -
- un **test de connaissance du secteur** : « Décrivez quelques tâches spécifiques du métier » ; « Quel poste ou quelle structure visez-vous prioritairement dans le secteur ? » ; plus spécifiquement, « Vous sentez-vous à l'aise avec le travail en hauteur, à plusieurs mètres du sol ? » et « Etes-vous prêt à soulever des charges régulièrement ? », par exemple, pour un candidat « intervenant du spectacle/régisseur »
- des **tests qui varient suivant la fonction ou le secteur visé** : il peut être proposé, par exemple, un test de logique et de mathématiques (démontrer une certaine logique dans la résolution d'un problème et une certaine maîtrise des quatre opérations de base, des fractions, des pourcentages est souvent exigé dans les métiers « techniques » comme électricien ou chauffagiste, par exemple, assistant comptable, employé administratif, etc.) ; des dictées<sup>50</sup> ou de courtes rédactions sont souvent proposées en formation qualifiante d'employé administratif, etc.

---

<sup>47</sup> Le Service Francophone des Métiers et des Qualifications rassemble les services publics de l'emploi, les interlocuteurs sociaux, les opérateurs d'enseignement qualifiant, de formation et d'insertion socioprofessionnelle, le consortium de validation des compétences en Belgique francophone. Ses objectifs : réaliser des Profils Métier qui traduisent la réalité de l'exercice concret des différents métiers, réaliser des Profils Formations qui opérationnalisent la dimension formative nécessaire à l'exercice des fonctions professionnelles. Voir : <http://www.sfmq.cfwb.be/>

<sup>48</sup> Un niveau de prérequis n'est pas toujours exigé.

<sup>49</sup> A contextualiser selon le « niveau » où se situe le candidat dans un parcours de formation.

<sup>50</sup> Elles font débat, mais permettent d'identifier qu'un renforcement ou une réorientation serait souhaitable, vers de l'alpha, par exemple.

## Conclusion et suivi de ces journées

Nous espérons que ces trois journées de *cycle* auront aidé les nouveaux travailleurs du secteur à mieux se situer, et à mieux situer leurs actions spécifiques, dans le cadre complexe de l'insertion socioprofessionnelle en Région de Bruxelles-Capitale. Ce *cycle*, qui se veut « espace d'échanges et de rencontres », aura sans doute également donné l'occasion aux participants de nouer des liens.

Les attentes énoncées lors de l'introduction semblent avoir été globalement rencontrées. Certaines dimensions mériteraient indéniablement d'être « creusées », mais l'ambition de ce *cycle* était de proposer une mise en contexte synthétique d'un secteur, il est vrai, vaste, complexe et diversifié. Nul doute que des thématiques qui ont manifestement intéressé les participants pourront être abordées plus spécifiquement lors de prochains *cycles de l'ISP*.

Nous remercions les participants dont les interactions et les échanges ont pu nourrir les réflexions, malgré une distanciation si peu propice à la convivialité et au partage qui, de notre point de vue, caractérise les *cycles de l'ISP*. Si nous estimons qu'un *cycle* en présentiel est indiscutablement préférable à un *cycle* en distanciel, nous avons le sentiment que « la qualité » de ce *cycle* ne s'en est pas trouvée affectée. Bien entendu, nous regrettons que des activités de groupe aient dû être remplacées par des activités « en solitaire »... Nous espérons tous un rapide retour au « monde réel » et que le « virtuel » redevienne une option, pas une nécessité.