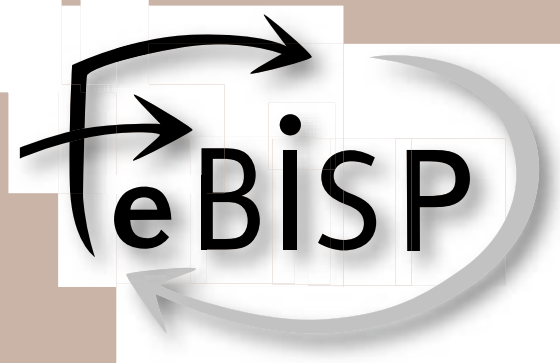


L'insertion

DU 15 SEPTEMBRE AU 15 NOVEMBRE 2007 • N°73



Belgique – België
P.P.
1190 Bruxelles 19
1/17120

N° d'agrégation : P 204081

Bureau de dépôt
1190 Bruxelles 19

Numéro spécial

Formations et parcours d'insertion : un manifeste pédagogique des OISP

LE MAGAZINE DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE D'INSERTION À BRUXELLES



L'insertion est la revue de la FeBISP

(Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle et d'économie sociale d'insertion)

Bimestriel, ne paraît pas en juillet - août

Editeur responsable : Gabriel Maissin

La FeBISP

Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 boîte 4 – B1000 Bruxelles

Tél : 02 537 72 04 - fax 02 537 84 04 - secretariat@febisp.be

<http://www.febisp.be>

L'équipe de la FeBISP

Gabriel Maissin, administrateur délégué / maissin@febisp.be

Suzanne Beer, secrétaire générale / beer@febisp.be

Delphine Libert, secrétaire de direction / secretariat@febisp.be

Valérie Dancart, assistante administrative et financière / dancart@febisp.be

Pierre-Alain Gerbeaux, attaché politiques de l'emploi / gerbeaux@febisp.be

Tatiana Vial Grösser, attachée relations publiques et information / vial@febisp.be

Michèle Hubin, attachée relations collectives de travail / hubin@febisp.be

Delphine Huybrecht, attachée économie sociale / huybrecht@febisp.be

Ana Teixeira, attachée formation professionnelle / teixeira@febisp.be

Impression : CF2M – rue Berthelot 114-116 – B1190 Bruxelles

Tél : 02 538 01 92

Avec le soutien de la Commission communautaire française, du Fonds social européen et du Ministère de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale



Sommaire

3 Édito

1. Un cadre de formation défini au préalable

1.1. Pour réaliser leur mission d'insertion sociale

- 4 L'objectif général des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP)
- 5 Une information transparente sur le cadre de formation
- 5 Une approche globale de la personne
- 6 Une approche de l'hétérogénéité des groupes en formation
- 6 Une démarche d'éducation permanente

1.2. Pour réaliser leur mission d'insertion professionnelle

- 7 La contrainte temps des OISP et l'urgence du public
- 8 Une orientation professionnelle en amont et/ou en aval de la formation
- 9 Des critères de sélection accessibles au public fragilisé et peu qualifié
- 11 Le développement de compétences clés (transversales et spécifiques)
- 12 Des passerelles avec l'Enseignement de Promotion sociale
- 13 La validation des acquis (ISP, Enseignement, ECVET)

1.3. Pour faire le lien entre sa mission d'insertion sociale et professionnelle

- 14 Un suivi psychosocial tout au long de la formation
- 15 Une guidance tout au long de la formation

2. Des pratiques orientées vers et adaptées au public ISP

2.1. Le public au centre de la formation

- 16 Une prise en compte des caractéristiques d'apprentissage du public ISP
- 17 Le groupe en tant qu'acteur et levier pédagogique

2.2. Une approche socioconstructiviste et métacognitive

- 19 Le public apprend à apprendre
- 20 Des pratiques diversifiées pour et avec le public ISP
- 21 Un suivi individualisé des apprentissages
- 22 Une pratique d'évaluation formative
- 23 Une pratique d'évaluation normative

3. Un projet pédagogique qui vise l'insertion professionnelle du public

3.1. Une adaptation des formations au public et au marché de l'emploi

- 25 Des objectifs d'insertion professionnelle
- 26 Des contenus de formation directement utiles à l'emploi
- 27 L'articulation vers l'emploi via un stage formatif
- 27 Des objectifs individualisés d'apprentissage
- 28 Un emploi quel que soit le niveau de compétences atteint
- 28 Un lien permanent avec les employeurs

3.2. Le parcours de formation au service du parcours d'insertion

- 29 Les parcours de formation du public ISP
- 29 La construction de filières de formation ISP

31 Conclusion

32 L'agenda et les annonces



À Bruxelles, le dispositif d'insertion socioprofessionnelle (ISP) organise (en journée) des formations pour des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés de plus de 18 ans très éloignés du marché de l'emploi en raison de leur faible niveau de qualification mais aussi de leur isolement et de leur précarité socio-économique. Le dispositif ISP est souvent la seule possibilité qui se présente à eux pour se former. Les Organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) organisent des formations généralistes ou directement axées sur l'apprentissage d'un métier. Ils ont pour objectif d'aider leur public à construire leur parcours de formation et/ou de faciliter leur accès sur le marché de l'emploi. Les OISP considèrent la personne dans sa globalité et le groupe de stagiaires comme un acteur à part entière.

La pédagogie ISP se construit autour de pratiques participatives. Le rythme d'apprentissage du public varie fortement d'un stagiaire à l'autre, d'un groupe à l'autre. Cela implique d'individualiser le plus possible les méthodes et les objectifs de formation. Pour donner aux stagiaires les moyens de progresser, les formateurs les aideront à surmonter leurs appréhensions, leurs préjugés sur eux-mêmes et les autres, le monde du travail... Le processus est lent, il est fait d'allers et retours, de moments de doute et demande un accompagnement tout au long du cheminement.

Sur un plan pédagogique, tout est dans la manière bien sûr. Ce n'est pas que les méthodes soient révolutionnaires, c'est surtout qu'elles sont transposées à la réalité des personnes et aux objectifs de l'insertion socioprofessionnelle dans une démarche d'éducation permanente.

Le Décret relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'Éducation permanente du Ministère de la Communauté française du 17 juillet 2003 définit en son article 1^{er} : « Le développement de l'action associative dans le champ de l'éducation permanente comme visant l'analyse critique de la société, la stimulation d'initiatives démocratiques et collectives, le développement de la citoyenneté active et l'exercice des droits sociaux, culturels, environnementaux et économiques dans une perspective d'émancipation individuelle et collective des publics en privilégiant la participation active des publics visés et l'expression culturelle.

Les associations ont pour objectif de favoriser et de développer, principalement chez les adultes :

- a) une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ;
- b) des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation ;
- c) des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique.

La démarche des associations visées par le présent Décret s'inscrit dans une plus démocratique et plus solidaire qui favorise la rencontre entre les cultures par le développement d'une citoyenneté active et critique et de la démocratie culturelle ».

Dans le cadre des actions ISP, l'éducation permanente est un moyen de concourir à l'insertion sociale et professionnelle des stagiaires et non une finalité en tant que telle. Néanmoins, les OISP partagent avec ce secteur la volonté d'œuvrer dans une perspective d'égalité et de progrès social, en vue de construire une société plus juste, plus démocratique et plus solidaire.

L'acquisition de savoirs et de compétences vise à déboucher sur des emplois durables et de qualité, ce qui implique de former et pas de formater, de se donner le temps pour atteindre cet objectif. Si le but des OISP est de permettre à leurs stagiaires d'acquérir des compétences directement transposables sur le marché de l'emploi, ce n'est pas pour autant qu'ils conçoivent la formation professionnelle dans une optique strictement utilitaire. Les OISP considèrent leurs stagiaires en tant qu'acteur de leur parcours pour être sujets de droit c'est-à-dire en relation avec d'autres individus et conscients de leurs droits et devoirs.

Outre ces principes, une des plus-values du dispositif ISP par rapport à d'autres opérateurs d'emploi ou de formation réside dans le suivi psychosocial et la guidance qui complètent la formation professionnelle.

Les OISP assurent une mission d'insertion socioprofessionnelle auprès de leur public. L'insertion professionnelle est incluse dans l'insertion sociale. Mais est-ce l'insertion professionnelle qui détermine la réussite de l'insertion sociale ou le contraire ? S'il est difficile de privilégier une piste plutôt qu'une autre, il est important de les activer de façon concomitante pour augmenter les chances de réussite du processus engagé. Les OISP visent une insertion efficace, globale et durable.

Les OISP bruxellois défendent l'égalité des chances et s'inscrivent dans une démarche de discrimination positive, en s'adressant aux personnes les plus en marge du marché de l'emploi en raison de leur genre, de leur niveau de qualification, de leur origine, de leur âge. Au vu de leurs caractéristiques, il est impératif de prendre en compte leur parcours de vie, leurs appartenances culturelles, leurs réalités quotidiennes, leurs difficultés psychosociales, leurs lacunes, leurs faiblesses mais aussi leurs forces et leurs espoirs. Le mot d'ordre des OISP est de ne pas figer leurs pratiques et de les faire évoluer avec et pour leur public. En définitive, plusieurs principes incontournables s'imposent sans lesquels les OISP ne seraient plus à même de poursuivre leurs missions ni de répondre aux besoins de leurs publics...

I. Un cadre de formation défini au préalable

Pour réaliser leur mission d'insertion sociale

L'objectif général des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP)

Les OISP ont pour objectif général de faciliter l'insertion professionnelle (le développement de compétences de base, de compétences transversales et de compétences spécifiques) et l'insertion sociale (le développement de compétences sociales et collectives) d'un public adulte hétérogène peu qualifié. Ces deux insertions sont indissociables et se font dans une interaction continue. « L'action se traduit par la mise en oeuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise » telle que définie à l'article 4 du Décret du 27 avril 1995. Les OISP ont pour objectifs opérationnels de favoriser :

- Le développement des compétences susceptibles de favoriser l'accès des stagiaires « ISP » à un milieu de travail et/ou de leur motivation à poursuivre leur parcours de formation ;
- Le développement d'outils de construction d'apprentissage et d'orientation professionnelle ;
- L'autoévaluation afin de renforcer l'autonomie des personnes ;
- La confiance en soi et l'esprit critique des personnes.

Une information transparente sur le cadre de formation

Il est indispensable d'informer les candidats stagiaires en toute transparence sur les droits et obligations de chacun. Le cadre de formation est présenté aux candidats stagiaires avant le démarrage de l'action. Ils sont informés au préalable des droits et obligations réciproques qui les engagent avec l'OISP et Bruxelles Formation. La signature du contrat de formation professionnelle, implique pour les stagiaires qui s'engagent à respecter les règles et principes du contrat et du règlement d'ordre intérieur (ROI) du centre de formation, le droit de bénéficier d'un suivi pédagogique de qualité tout au long de la formation. Le cadre de la formation assure l'évolution du parcours dans une relation de confiance et d'autonomie des personnes.



Il est important de permettre à tous les demandeurs d'emploi de développer un projet de vie social et professionnel qui tient compte de leur niveau de qualification, de leur contexte de vie et du marché de l'emploi. Pour les moins qualifiés, cela nécessite un accompagnement que seuls peuvent offrir les OISP. On doit pouvoir accueillir les personnes là où elles se situent et leur donner la possibilité de progresser dans leur parcours ISP.

Vinciane Huybrecht, formatrice au Centre Anderlechtois de Formation (CAF)



Les OISP revendiquent un dispositif ISP qui adapte son cadre de travail aux stagiaires et non l'inverse. Ils doivent garder de la souplesse dans leur manière d'accueillir, de sélectionner, de former et d'accompagner leur public vers l'emploi. Réciproquement, le public s'adapte à la méthodologie et aux options pédagogiques (ce qui, pour la plupart des stagiaires, se référant essentiellement à une représentation scolaire de l'apprentissage, ne va pas forcément de soi) ainsi qu'au dispositif et au contexte ISP tels qu'ils ont cours. Partant du postulat que la plupart des rapports sociaux sont aujourd'hui « contractualisés », il est un fait établi que le stagiaire en formation s'inscrit clairement dans ce cadre et qu'il y a là également une exigence d'adaptation et de responsabilisation.

David Cordier, coordinateur pédagogique au centre de formation Le Piment

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

- « Le contrat de formation OISP » dans L'insertion n°31
- « Les cahiers des charges des OISP » dans L'insertion n°47

Une approche globale de la personne



Des stagiaires qui commencent l'année au centre de formation Ceraction

La construction de la démarche ISP s'inscrit dans le projet de vie des personnes. L'approche globale de la personne est le préalable à toute ISP. Elle se traduit de manière complémentaire sur plusieurs plans :

- Un travail en groupe place les stagiaires au centre de la formation et de leur apprentissage ;
- Une guidance individuelle permet aux personnes de construire leur parcours de formation et/ou d'insertion, de définir leur

projet professionnel en tenant compte de leurs propres désirs ou limites et du contexte environnant de l'offre de formation professionnelle et du marché de l'emploi ;

- Un suivi psychosocial soutient les personnes dans leurs difficultés de vie pour s'assurer de leur maintien en formation.

Une approche de l'hétérogénéité des groupes en formation

Les groupes en formation sont constitués de personnes qui présentent une grande diversité de parcours et d'appartenances socioculturelles. Leurs différences de représentation peuvent porter sur l'éducation, sur l'apprentissage, l'emploi, les valeurs de société... Le caractère hétérogène des groupes en formation participe au processus de formation développé par les OISP.



Des stagiaires qui commencent l'année au centre de formation Cefig



Nous sommes convaincus que la personne est à considérer dans sa globalité et l'éducation dans sa continuité, que le milieu est primordial dans le développement de l'individu, que l'activité est à la base de l'acquisition des connaissances, que la formation naît du contact permanent avec la réalité et de l'interaction entre l'expression de soi et la communication avec autrui. Nous prenons en compte les moments formels et informels. Les stagiaires sont en activité et dans un rapport collectif constant: les formateurs peuvent vérifier la cohérence des attitudes... Pour certains stagiaires, prendre en considération la personne, cela peut signifier : « c'est la première fois qu'on m'écoute ».

Patricia Raveyts, coordinatrice pédagogique au centre de formation Cemea



Nous mettons à dessein des personnes de cultures, d'origines, de religions, de classes sociales et de genres différents. Le groupe est alors amené à vivre les difficultés et les richesses de la multiculturalité. Pour réussir cette traversée ensemble, le groupe est amené à construire des solutions négociées, interculturelles. C'est dans ce sens que nous faisons l'hypothèse de « ce qui peut se vivre ici pourra être transféré à l'extérieur ». Le groupe est ressource. Le groupe est composé de personnes au capital culturel et au bagage scolaire et cognitif différents. C'est un pari qui n'est pas facile à tenir en équilibre. Bien ajusté, il permet de tirer les plus faibles vers le haut. Mais si on n'y prend pas garde, la démarche peut porter préjudice aux plus faibles. C'est pourquoi nous sommes soucieux de rester dans des logiques pédagogiques qui gardent tous les stagiaires dans le train.

Marie-Frédérique Lorant, coordinatrice pédagogique au Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI)




Dans un groupe de personnes qui partagent 52 pays différents d'origine, la dimension interculturelle interfère dans l'apprentissage. En tant que formateurs, on apprend qu'il y a des choses à faire ou non selon la culture d'origine. En formation, on n'a pas toujours le temps de comprendre les différentes cultures, mais il faut disposer d'une connaissance de base minimum pour comprendre les personnes. Par exemple, quand les Africains expliquent, ils ne donnent pas de définition avant d'avoir illustré leurs propos par des exemples, donné des images, montré l'utilisation de l'objet. Ceci explique qu'un graphique ne leur parle pas ou très peu. C'est aux formateurs de trouver des méthodes qui « parlent » aux apprenants. Face à ces codes culturels différents, il faut être vigilants et éviter les généralisations, les préjugés et les raccourcis... L'intégration, c'est un long chemin. Aux Ateliers du Soleil, on jette les toutes premières bases de leur parcours de formation et/ou d'insertion.

Elise Thiry et Florida Mukeshimana, formatrices au centre de formation Ateliers du Soleil

Une démarche d'éducation permanente

En formation, la démarche d'éducation permanente est un processus. Il se traduit par un ensemble d'activités structurées qui permettent aux stagiaires de développer et d'exercer leur esprit critique, leur ouverture et leur implication dans la société. Cela implique par exemple de travailler les huit compétences permettant à un acteur de construire et de défendre son autonomie dans divers champs sociaux ou diverses organisations. Elles sont définies¹ par Philippe Perrenoud :

- Savoir identifier, évaluer et faire valoir ses ressources, ses droits, ses limites et ses besoins ;
- Savoir, individuellement ou en groupe, former et conduire des projets, développer des stratégies ;
- Savoir analyser des situations, des relations, des champs de force de façon systémique ;
- Savoir coopérer, agir en synergie, participer à un collectif, partager un leadership ;
- Savoir construire et animer des organisations et des systèmes d'action collective de type démocratique ;
- Savoir gérer et dépasser les conflits ;
- Savoir jouer avec les règles, s'en servir, en élaborer ;
- Savoir construire des ordres négociés par-delà les différences culturelles.

 Bien que l'apprentissage en formation innovante soit centré sur l'acquisition de compétences professionnelles, il s'agit de mettre en place des processus qui mèneront les stagiaires à agir en tant que citoyen, responsable, actif, critique et solidaire (CRACS) dans une plus grande autonomie et dans une réflexion sur le métier (ex. : quelles sont les différences dans l'exercice du métier d'une entreprise à l'autre). La dilution de la démarche d'Education Permanente (EP) dans les centres de formation s'explique notamment par la contrainte de plus en plus grande qui s'exerce sur les personnes. Or, l'EP repose sur le principe de base de la volonté individuelle des personnes qui se mettent en marche.

Patrick Dezille, directeur-adjoint à la Mission Locale de Saint-Gilles

 Dans nos modules de formation, on voit des personnes s'épanouir parce qu'elles se situent mieux, elles sortent du sentiment d'incapacité, d'ignorance, d'incompréhension du monde qui les entoure et de l'image négative que, bien souvent, la société leur renvoyait. Elles s'émancipent et gagnent en confiance par rapport à leur capacité à se prendre en charge, à faire des choix par rapport à leur propre vie.

Virginie Maingain, coordinatrice pédagogique au centre de formation Chom'hier

¹ Paru in *Résonances*, n°1, septembre 2002, pp. 16-18



Pour inciter ce public à être plus acteur, il est important de lui :

- Redonner confiance ;
- Donner des outils de découverte de soi ;
- Proposer des situations d'apprentissage proches du quotidien et/ou du milieu professionnel (ex. : rédiger une lettre à un collègue de travail) ;
- Apprendre à utiliser l'écrit en tant que moyen de communication (quels moyens je mets en œuvre pour exprimer au mieux mon message, me faire comprendre efficacement) ;
- Proposer des formes ludiques d'apprentissage (jouer et procéder par essais et erreurs permet de mieux retenir, de stimuler les stagiaires. Cela enrichit la dynamique de groupe et l'apprentissage est vécu dans le partage, l'émulation) ;
- Adapter continuellement ses pratiques, adopter une approche concrète pour orienter ses contenus de formation vers l'acquisition de compétences ;
- Organiser une évaluation formative (apprendre à s'auto-évaluer par rapport à un but concret) ;
- Lui faire prendre conscience des compétences acquises et partir de ce qu'il connaît et apporte ;
- Développer son autonomie (lui donner et lui faire construire des outils d'autonomie ; Ex. : apprendre à utiliser le dictionnaire) ;
- Développer sa capacité de transfert car le travail évolue, il faut apprendre à s'adapter au changement. Un travailleur est amené à faire plus et ou différemment, il doit augmenter son degré de polyvalence ;
- Faire prendre conscience des codes culturels ambiants, des comportements adéquats dans un milieu professionnel par le vécu et la réflexion du groupe en formation (ex. : regarder dans les yeux son interlocuteur, déballer ou non un cadeau en présence des autres, apprendre à partager une activité malgré son antipathie ou un conflit personnel...) ;
- Développer une démarche d'EP et l'inciter à s'inscrire dans une ouverture au monde. Travailler, c'est être ouvert aux autres, entrer en contact avec les collègues.

Joëlle Gossuin, formatrice à la Maison de Quartier d'Helmet (MQH)

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

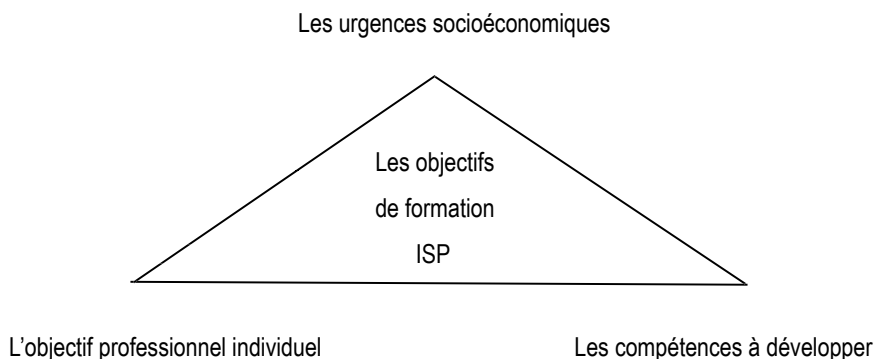
« Éducation permanente et insertion socioprofessionnelle : dispositifs et articulation des pratiques » dans L'insertion n°7 ; « Troisième journée d'étude de la FeBISP : Éducation permanente et insertion socioprofessionnelle : oppositions, articulations et complémentarité » dans L'insertion n°11 ; « Il était une fois l'éducation permanente à la FeBISP dans L'insertion n°17 ; « L'insertion socioprofessionnelle et ses modèles culturels » dans L'insertion n°25

Pour réaliser leur mission d'insertion socioprofessionnelle

La contrainte temps des OISP et l'urgence du public

Les formations ISP s'adaptent aux caractéristiques des stagiaires en formation. Le dispositif ISP développe son action de formation compte tenu du temps dont dispose le public, de son objectif d'insertion socioprofessionnelle et des compétences à développer. La contrainte temps est double, elle porte sur le temps limité du parcours de formation du public en raison de ses urgences sociales et économiques et sur les compétences à développer pendant la période limitée du programme de formation.

Les OISP observent que, parallèlement à l'élévation des niveaux d'exigence des employeurs, les durées des actions de formation ont tendance à diminuer même pour le public peu qualifié. Ils affirment la nécessité de maintenir des formations longues dans le dispositif ISP et de limiter le nombre d'étapes de formation du parcours d'insertion.



Quel que soit le niveau de qualification des personnes, l'appréciation par l'employeur des compétences « sociales » est déterminante dans l'engagement d'un travailleur. Il a été prouvé qu'en situation d'embauche, plus les candidats ont un faible niveau de compétences plus ils sont jugés sur leurs compétences sociales. Cela devient quasi le seul critère de choix des employeurs.



L'objectif de formation des OISP est centré sur l'insertion socioprofessionnelle du public, à tous les niveaux du parcours de formation. Le défi des OISP est de tenir compte de l'urgence dans laquelle se trouvent bon nombre de stagiaires. Comment alors construire des plans de formation à long terme, et « émancipateurs » face à l'urgence professionnelle et financière ? (ex. : des stagiaires non ou peu scolarisés engagés dans des actions d'alphabétisation ne peuvent se permettre, faute de temps, d'envisager la question sous le seul angle des compétences de base à acquérir ou à développer). En ISP, il convient d'envisager les contenus de formation comme des outils servant à réaliser l'objectif principal qui est d'inscrire la démarche dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle (passer en formation qualifiante par exemple, obtenir un emploi, intégrer un atelier de Recherche Active d'Emploi -RAE-, etc...) et non comme des matières à restituer pour elles-mêmes.

David Cordier, coordinateur pédagogique au centre de formation Le Piment



« Dans le groupe des moins qualifiés suivant des formations longues, les effets observés sont les plus diversifiés et les plus importants. Ils portent à la fois sur les connaissances nouvelles (techniques et générales), la maîtrise des consignes de travail, l'utilisation professionnelle des acquis. De plus, des effets importants sont observés quant à l'intégration des individus dans l'entreprise, tant en termes de conditions de travail qu'en termes de compréhension et de vision positive du travail effectué, de l'entreprise et de l'environnement. (...) Ils se sont aussi vus confier plus de responsabilités ou ont été plus nombreux à changer de travail au sein de l'entreprise ».

Bernard Conter dans Programme opérationnel « Compétitivité régionale et emploi » Troika Wallonie-Bruxelles (Cocof), page 89

Une orientation professionnelle en amont et/ou en aval de la formation

Un important travail d'orientation professionnelle est organisé en amont, en aval et au cours de toute action de formation dans le dispositif ISP.

L'orientation professionnelle se définit comme un : « processus qui implique, principalement, une relation entre un professionnel, un groupe et chaque participant pris individuellement et qui consiste à permettre à ces derniers de formaliser leurs caractéristiques personnelles et celles de leur environnement puis de définir un ou plusieurs projets qui puissent leur permettre de s'épanouir et d'être acteur dans la société ». ²

Le processus renvoie à l'idée d'évolution, de dynamique impliquant aussi des rencontres avec des personnes extérieures. Le groupe en tant qu'entité est un facteur d'interactions entre les personnes et participe à la construction des projets individuels. Pour formaliser leur parcours, cela suppose pour les stagiaires d'avoir d'abord pris conscience de leurs caractéristiques, de leurs atouts comme de leurs points faibles, d'être capable de les décrire et de se les approprier c'est-à-dire les reconnaître comme vraies).

Définir un projet, c'est choisir un programme de formation initiale ou continue et/ou une activité professionnelle ensuite définir les moyens et les étapes de réalisation. L'orientation, c'est l'ouverture sur les possibles. C'est une éducation au choix. Le choix indique une voie, un chemin même s'il y a des moments où le chemin peut être revu.

En tant que partenaires du Réseau des Plates-formes pour l'Emploi (RPE), les OISP assurent également un accueil de qualité comprenant notamment un service d'orientation vers d'autres partenaires dans le dispositif ISP et le suivi du parcours d'insertion de leur public.

À l'issue de leurs sélections, ils sont en mesure, sur base de tests et du projet de la personne, d'assurer un travail pertinent d'orientation du public non admis en formation. La réorientation peut également se faire à la suite d'un entretien individuel ou au terme d'un module d'accueil. Ils orientent les stagiaires en fin de formation et restent disponibles pendant une période de 6 mois pour soutenir les personnes dans la poursuite de leur parcours.



Nous revendiquons de ne pas travailler dans la fausse urgence : plusieurs entretiens sont consacrés à la définition du projet de la personne et des moyens qu'elle va y consacrer, qu'il s'agisse de la recherche d'une formation ou d'un emploi. Clarifier le projet signifie nommer les objectifs et les étapes à accomplir pour y arriver (pourquoi, comment). Le public, qui se présente sous la contrainte, doit encore plus se l'approprier. Le choix des outils de nos formations se fait en adéquation avec les objectifs du public. Cela n'a pas de sens de se former pour se former ; une personne qui pourrait exercer un emploi sans passer par une formation sera présentée à un employeur, ce qui laisse la possibilité à une autre personne de bénéficier de la formation en question. Nous commençons par valider des savoirs chez la personne. Le but est d'aller vers un projet le plus épanouissant possible. Cela demande au préalable de questionner la personne sur ses rêves, ses aspirations, ses envies. Arriver à terme vers l'emploi est possible grâce à une meilleure connaissance du marché de l'emploi, à l'utilisation d'outils adéquats et à l'identification des étapes nécessaires pour aboutir à la définition d'un projet réaliste et réalisable. Notre fil rouge est que la personne ait à chaque étape le sentiment d'avancer, de faire le bon choix. Le plus difficile avec ce public, c'est qu'il arrive à se prendre au jeu, à y croire, à être pleinement dans son projet. Il connaît plusieurs moments de doute, « j'arriverai pas » ; cela demande un travail continu pour le mobiliser ou le remobiliser.

Jean-Luc Michils, coordinateur pédagogique ISP à la Mission Locale d'Anderlecht



« On est dans le brouillard lorsqu'on arrive, maintenant on voit mieux ce qui nous entoure ». Le module de détermination permet au public primo-arrivant la découverte de soi dans un nouveau contexte de vie, permet de cibler son projet professionnel à court et à moyen terme. À l'aide de jeux de rôles, les candidats acquerront les techniques et les attitudes adéquates à une recherche d'emploi, de formation, de stage.

Joëlle Leurquin et Karine Vandewalle, formatrices à la Mission Locale d'Ixelles

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

- « Des nouvelles du Conseil de l'Éducation et de la Formation (CEF) ou la création d'une néodéfinition postconsensuelle de l'orientation »
- « L'orientation professionnelle : un moyen de pallier les pannes de l'ascenseur social ? » dans L'insertion n°27
- « RAE, vous connaissez ? Frappez à la bonne porte... » dans L'insertion n°40
- « L'orientation professionnelle dans le dispositif ISP », le dossier de L'insertion n°62

² Définition du Groupe de travail des Missions Locales sur l'orientation professionnelle

Des critères de sélection adaptés au public fragilisé et peu qualifié

Tout demandeur d'emploi peu qualifié peut entrer dans le dispositif ISP, à l'étape qui lui convient, pour autant qu'il réponde aux critères de sélection de chaque opérateur de formation.

L'art. 3. § 1^{er}, Chapitre II du Décret du 27 avril 1995 définit le public visé par l'ISP comme suit : « sont visés les demandeurs d'emploi inoccupés de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont pas détenteurs, au début de l'activité, du certificat d'enseignement secondaire supérieur décerné par le Ministère de l'Éducation 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 leur dénuement social ou du fait de discriminations visant le groupe spécifique auquel ils appartiennent ».



Groupe formation de base niveau fort, formatrice de français M.-F. Vancleyenbreugel du Gaffi (à gauche)

Outre des conditions administratives, le niveau de qualification le plus élevé admis dans le dispositif correspond à une 6^{ème} année non réussie de cours de l'enseignement secondaire supérieur (général, technique, professionnel). Le niveau des prérequis à l'entrée en formation est un critère parmi d'autres, sans quoi il donnerait systématiquement l'avantage aux stagiaires les « plus » forts. Chez certains opérateurs d'alphabétisation, les personnes n'ont pas de prérequis initial.

La diversité des parcours et des caractéristiques du public amène les OISP à sélectionner les stagiaires dans une approche globale de la personne, au cas par cas, en suivant toute une série d'étapes (séance d'information collective, vérification administrative, entretiens individuels, tests d'entrée). Ils ne peuvent adhérer au principe d'un automatisme de sélection à partir des seuls prérequis du public.



Edward Umbreit, formateur chez Interface 3 lors de la formation qualifiante Techniciennes de bases de données



Les niveaux d'acquisition sont hybrides. Le public a déjà acquis certaines compétences, mais elles ne sont pas souvent structurées. Un élève peut réussir une dictée avec peu de fautes d'orthographe et être incapable d'écrire un texte de 10 lignes.

Les tests à l'entrée ne mesurent que quelques éléments... Ils ne laissent pas entrevoir la structure d'apprentissage du candidat stagiaire à l'entrée en formation.

Vincent Roelandt, directeur adjoint au centre de formation Proforal



La sélection des stagiaires ne se fait pas exclusivement sur base de leurs prérequis. Un candidat peut avoir un niveau élevé de prérequis, mais avoir du mal à se positionner dans sa vie, être en difficulté psychosociale, un autre peut être plus faible mais être motivé, avoir un projet clair, évoluer dans un contexte de vie favorable et avoir du temps devant lui. Nous définissons un niveau d'entrée de groupe et non un niveau individuel. Les candidats ne doivent pas être bloqués sur le seul critère des prérequis sans quoi c'est catastrophique.

David Cordier, coordinateur pédagogique au centre de formation Le Piment



Il s'agit de vérifier les acquis scolaires (calcul écrit, mental, français, orthographe, logique) et non scolaires (spécialité, habileté manuelle, adaptation à des tâches ingrates).

Martine Colot, formatrice au Centre de Formation 2000 (CF2m)



Les tests à l'entrée sont indicatifs sur les niveaux des prérequis en français, en math, en logique, ainsi qu'en néerlandais et en informatique pour les sections techniques mais ils ne disent rien de la motivation et de la capacité à tenir, à rester en formation ; or, le programme et le poids/horaire de la formation imposent un rythme soutenu très exigeant.

Catherine Lemoine, formatrice au centre de formation Coften

Définitions du Parlement européen

Le Parlement européen et du Conseil visant à établir le cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie (CEC) ont défini 8 compétences clés (les connaissances, aptitudes et attitudes essentielles qui sont attachées à chacune d'elles), utiles au développement et à l'intégration des individus dans la société de la connaissance. Ces compétences clés sont :

• *La communication dans la langue maternelle* : est la faculté d'exprimer et d'interpréter des concepts, pensées, sentiments, faits et opinions oralement et par écrit (écouter, parler, lire et écrire), et d'avoir des interactions linguistiques appropriées et créatives

dans toutes les situations de la vie sociale et culturelle.

• *La communication en langues étrangères* : qui implique, au-delà des mêmes compétences de base que celles de la communication dans la langue maternelle, la médiation et la compréhension des autres cultures. Le degré de maîtrise dépend de plusieurs facteurs et des capacités d'écouter, de parler, de lire et d'écrire.

• *La compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies* : la compétence mathématique est l'aptitude à développer et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers

problèmes de la vie quotidienne, l'accent étant mis sur le raisonnement, l'activité et le savoir. Les compétences de base en sciences et technologies renvoient à la maîtrise, à l'emploi et à l'application des connaissances et méthodologies servant à expliquer le monde de la nature. Elles supposent une compréhension des changements liés à l'activité humaine et à la responsabilité de tout individu en tant que citoyen.

• *La compétence numérique* : qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC).

• *Apprendre à apprendre* : liée à l'apprentissage, à la capacité à entreprendre

et organiser soi-même un apprentissage à titre individuel ou en groupe, selon ses propres besoins, à avoir conscience des méthodes et des offres.

• *Les compétences sociales et civiques* : la compétence sociale renvoie aux compétences personnelles, interpersonnelles et interculturelles ainsi qu'à toutes les formes de comportement d'un individu pour participer de manière efficace et constructive à la vie sociale et professionnelle. Elle correspond au bien-être personnel et collectif. La compréhension des codes de conduite et des usages des différents environnements dans lesquels l'individu évolue est essentielle. Par ses compétences civiques, notamment

sa connaissance des notions et structures sociales et politiques (démocratie, justice, égalité, citoyenneté et droits civils), un individu peut assurer une participation civique active et démocratique.

• *L'esprit d'initiative et d'entreprise* : qui consiste en la capacité de passer des idées aux actes. Il suppose créativité, innovation et prise de risques, ainsi que la capacité de programmer et de gérer des projets en vue de la réalisation d'objectifs. L'individu est conscient du contexte dans lequel s'inscrit son travail et est en mesure de saisir les occasions qui se présentent. Il est le fondement de l'acquisition de qualifications et de connaissances plus spécifiques dont ont besoin tous ceux qui créent une activité sociale ou commerciale ou qui y

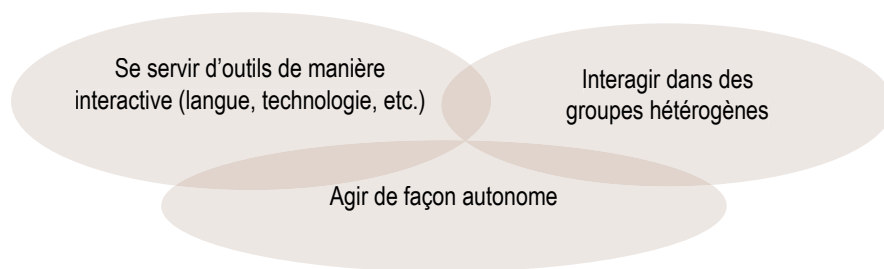
contribuent. Cela devrait inclure la sensibilisation aux valeurs éthiques et promouvoir la bonne gouvernance.

• *La sensibilité et l'expression culturelles* : qui impliquent la conscience de l'importance de l'expression créatrice d'idées, d'expériences et d'émotions sous diverses formes (musique, arts du spectacle, littérature et arts visuels).

Ces compétences clés sont interdépendantes les unes des autres et l'accent est mis, pour chacune d'elles, sur la réflexion critique, la créativité, l'initiative, la résolution de problèmes, l'évaluation des risques, la prise de décision et la gestion constructive des sentiments.

Le développement de compétences clés (transversales et spécifiques)

La citoyenneté active va de pair avec l'acquisition de compétences sociales et collectives. Toutes les formations (qu'elles soient axées sur l'apprentissage d'un métier ou non) développent ces compétences clés. Il est indispensable pour les OISP de développer en parallèle des compétences « métier » et des compétences clés, tel que nous le rappellent le Parlement européen et le programme de l'Organisation de coopération et de Développement Economiques) OCDE sur la définition et la sélection des compétences clés (DeSeCo)³ qui fournit un cadre conceptuel pour orienter le développement à long terme des évaluations et l'extension à des nouveaux domaines de compétences qui les classe en trois catégories :



Par ailleurs, les formations visent différents seuils d'employabilité sur le marché de l'emploi :

- Des emplois non qualifiés ;
- Des fonctions intermédiaires qui couvrent partiellement un métier de référence ;
- De nouveaux métiers émergents, non identifiés par l'enseignement mais présents sur le marché de l'emploi ;
- Des métiers reconnus comme « fonctions critiques » sur le marché de l'emploi, c'est-à-dire des professions pour lesquelles il existe des difficultés de recrutement sur le marché du travail bruxellois ;
- Des métiers reconnus sur le marché de l'emploi qui exigent une certification de la Communauté française (CF) ou de la Commission Communautaire française (Cocof) via l'enseignement de Promotion sociale et/ou secondaire supérieur (principalement dans les secteurs de l'aide aux personnes ou de l'animation).

³ <http://www.oecd.org/dataoecd/36/55/35693273.pdf>

« Les compétences clés en tant que connaissances, aptitudes et attitudes appropriées à chaque contexte sont fondamentales pour chaque individu dans une société fondée sur la connaissance. Elles comportent une valeur ajoutée au marché du travail, à la cohésion sociale et à la citoyenneté active en apportant flexibilité et adaptabilité, satisfaction et motivation. Parce qu'elles devraient être acquises par tous, la présente recommandation propose un outil de référence aux États membres pour assurer que ces compétences clés soient pleinement intégrées dans leurs stratégies et leurs infrastructures, en particulier dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie. L'acquisition des compétences clés répond aux principes d'égalité et d'accès à tous. Aussi, les groupes désavantagés, dont le potentiel d'apprentissage doit être soutenu sont particulièrement concernés par ce cadre de référence. Il s'agit notamment des personnes ayant des connaissances de base faibles, des personnes quittant l'école prématurément, des chômeurs de longue durée, des personnes handicapées ou des migrants, etc. »⁴

« En premier lieu, les individus doivent pouvoir se servir d'un large éventail d'outils pour entrer en interaction à bon escient avec leur environnement. Il s'agit non seulement d'outils matériels, comme ceux associés aux technologies de l'information, mais aussi d'outils socioculturels comme le langage. Ils doivent parvenir à une maîtrise suffisante de ces outils pour être capables de les adapter à leurs besoins, c'est-à-dire de s'en servir de manière interactive. En deuxième lieu, dans un monde de plus en plus interdépendant, les individus doivent pouvoir s'engager dans des relations avec autrui. Et comme ils rencontreront des individus de tous les horizons, il est important qu'ils soient capables d'interagir dans des groupes hétérogènes. Enfin, ils doivent pouvoir prendre des responsabilités pour gérer leur vie, se situer dans un contexte social plus vaste et agir de façon autonome. Ces catégories sont interdépendantes, même si chacune se distingue par un point focal particulier. Ensemble, elles constituent une base conceptuelle permettant d'identifier et de cerner des compétences clés. La capacité des individus à réfléchir et à agir de façon réflexive est au cœur de ce cadre de compétences : cette pratique réflexive n'implique pas seulement d'appliquer une formule ou une méthode de manière routinière dans une situation donnée, mais aussi de faire face au changement, de tirer des enseignements des expériences et de réfléchir et d'agir avec esprit critique ».

⁴ Recommandation du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (Journal officiel L 394 du 30.12.2006), <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/cha/c11090.htm>

Des passerelles avec l'Enseignement

Des passerelles vers l'Enseignement supérieur sont possibles d'une part pour les formations menées en partenariat avec l'Enseignement de Promotion sociale qui détermine les modalités de reconnaissance des capacités acquises par ailleurs⁵ et d'autre part pour celles menées en vue de l'obtention de brevets (Cocof ou CF) qui permettent également aux stagiaires ISP de viser des passerelles de formation organisées par l'enseignement.

En exemples :

- La « présentation d'un chef d'œuvre » permet à des adultes en alphabétisation au Collectif d'Alphabétisation de passer une épreuve intégrée devant un jury de la Communauté française pour l'obtention du Certificat d'Etudes de Base par des adultes (CEB). Il peut aussi être obtenu via une action d'alphabétisation ISP dont la certification est possible grâce à la collaboration de l'Enseignement de Promotion sociale ;
- La formation d'Aide familiale au CEFOR Centre Familial donne lieu à l'obtention du Brevet d'aide familiale (reconnu par la Cocof) ;
- La formation « Auxiliaire polyvalent » donne accès à un certificat de qualification CQ6 et le « Complément de formation aux études d'auxiliaire polyvalent des services à domicile et en collectivité » à la Coordination bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes (Cobeff) donne lieu à l'obtention d'un certificat correspondant au certificat d'études de sixième année de l'enseignement secondaire professionnel (secteur du service aux personnes) et qui fait la passerelle vers les études d'infirmier breveté) ;
- La formation « Animateur formateur d'adultes » au Collectif Formation Société (CFS) donne lieu à l'obtention d'un diplôme ou certificat des cours techniques secondaires supérieurs (CTSS), régime 2 de Promotion sociale ;
- La formation « Animateur de centres de vacances » au Centre de formation d'animateurs (CFA) donne lieu à l'obtention d'un Brevet reconnu par la Communauté française à savoir le Brevet d'Animateur de centres de vacances (BACV).

⁵ Le Décret du 16 avril 1991 prévoit en son Art.8. qu'aux conditions et selon les modalités déterminées par l'Exécutif, que les établissements d'enseignement de Promotion sociale sont autorisés à prendre en considération pour l'accès aux études, le cours et la sanction de celles-ci, les capacités acquises dans d'autres enseignements ou dans d'autres modes de formation y compris l'expérience professionnelle



À la Cobeff, plusieurs modules de formation sont organisés en partenariat avec l'Enseignement de Promotion sociale, ceci a pour effet de baliser fortement les programmes de formation tant sur leurs contenus que sur leur durée. Une épreuve intégrée est organisée en fin de module où le public peut évaluer son niveau de compétences mais il n'a pas véritablement l'occasion de procéder par essais et erreurs, de mener son apprentissage dans une réelle autonomie.

Sandrine Grosjean, coordinatrice pédagogique au centre de formation Cobeff



Stagiaires de l'asbl Interface 3 en formation qualifiante Helpdesk animant des ateliers « PC vus de l'intérieur » adressés à tout public



Stagiaires de l'asbl Interface 3 en formation qualifiante Helpdesk animant des ateliers « PC vus de l'intérieur » adressés à tout public

La validation des acquis par les OISP

Les OISP ne peuvent pas certifier les compétences, ils délivrent des attestations de réussite qui renforcent les parcours d'insertion et revêtent un caractère symbolique pour les personnes en demande de reconnaissance de leur parcours de formation. Les attestations sont valorisables auprès des entreprises.

La validation des acquis ISP par l'Enseignement

Dans le cadre de formations organisées par les OISP en partenariat avec l'Enseignement de Promotion sociale, la validation donne lieu à une certification officielle de la Communauté française (CF) ou de la Commission Communautaire française (Cocof). Pour certains métiers, elle est obligatoire pour exercer la fonction.

La recherche d'équivalence des acquis entre la formation professionnelle et l'Enseignement

Pour Bruxelles Formation : « L'organisation modulaire des contenus de formation sous forme d'un certain nombre de modules (unités de formation complètes et autonomes qui visent de l'acquisition de compétences métier) aboutit à des parcours de formation qualifiante susceptibles d'être parcourus selon différents itinéraires et de s'inscrire à terme dans une reconnaissance des compétences acquises en ECVET⁶ ».

ECVET est un système européen d'accumulation, de capitalisation et de transfert d'unités conçu pour l'enseignement et la formation professionnelle en Europe. Il consiste à attester et à enregistrer les acquis des apprentissages des personnes engagées dans un parcours d'apprentissage conduisant à une qualification, à un diplôme ou à une certification professionnels. Il permet l'enregistrement, la validation et la reconnaissance des acquis des apprentissages effectués à l'étranger, que ce soit dans le système formel d'enseignement et de formation professionnelle ou dans des contextes non formels. Centré sur la personne, il est fondé sur la validation et l'accumulation des acquis des apprentissages de la personne, définis en termes de connaissances, savoir-faire et compétences requis pour une qualification. ECVET est conçu pour fonctionner au niveau européen en assurant une interface entre les systèmes et dispositions existants au niveau national pour l'accumulation et le transfert d'unités capitalisables.

⁶ European system of accumulation (capitalisation) and transfer of credits designed for vocational education and training



Le Cofiten prévoit pour chaque formation plusieurs niveaux d'attestation de formation professionnelle pouvant être nuancés en fonction des compétences réellement acquises.

- Pour les sections bureautiques : « Employé(e) de base », « Employé(e) de base avec compétences en informatique » où le stagiaire vise un travail d'exécution et « Assistant(e) de secrétariat » pour les bureautiques-réseaux et « Employé(e) aide-comptable » avec maîtrise informatique et connaissance des outils de comptabilité bureautique qui vise un travail de responsabilité.
- Pour les sections techniques : « Technicien(ne) de maintenance PC et réseaux LAN (français néerlandais) », « Technicien(ne) de maintenance PC assistant(e) », « Administrateur(trice) de Réseaux LAN ». Dans les quatre sections, ceux qui n'ont pas acquis les compétences minima attendues en fin de formation reçoivent une attestation de fréquentation en raison de leur assiduité sans précision sur les compétences acquises.

Catherine Lemoine, formatrice au centre de formation Cofiten



L'équipe de l'asbl Bonnevie

Pour faire le lien entre l'insertion sociale et l'insertion professionnelle

Un suivi psychosocial tout au long de la formation

Les conditions de vie des personnes, inscrites dans le dispositif ISP, sont de plus en plus précaires. Leur niveau de revenu (revenu d'intégration sociale, aide sociale, allocation de chômage) est proche du niveau de pauvreté qui peut entraîner des problèmes d'endettement, de malnutrition...

Le chômage et l'aide sociale s'accompagnent de difficultés d'accès aux soins, au logement, aux structures de gardes d'enfants en bas âge (trop peu nombreuses et trop chères). En plus s'ajoutent pour certaines personnes : un problème de santé, d'assuétude (dans les cas les plus extrêmes), de famille (divorce, violence conjugale, éloignement, isolement de la cellule familiale), de justice, des difficultés administratives liées à leur statut (réfugiés, détenus en semi-liberté...).

Les difficultés s'enchaînent les unes aux autres et peuvent constituer un handicap supplémentaire dans la poursuite du parcours de formation. Ces freins conduisent à un sentiment d'insécurité qui diminue la capacité des personnes à se mobiliser et à construire un projet d'insertion socioprofessionnelle.

Le public « ISP » subit donc plusieurs formes de discrimination, notamment en matière d'embauche et d'accès au logement. Trouver un emploi sur le marché bruxellois est une priorité, mais elle est parfois mise à rude épreuve face aux autres impératifs de vie qu'il faut surmonter.

« On parle de discrimination à l'embauche lorsque la différence de traitement est directement fondée sur le sexe, une prétendue race, la couleur, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, l'âge, la conviction religieuse ou philosophique, l'état de santé actuel ou futur, un handicap ou une caractéristique physique », ACTIRIS.⁷

Un suivi psychosocial aide les stagiaires à chercher des solutions et les renvoie vers des partenaires ressources pour régler les problèmes qui les freinent dans leur formation. Le suivi de la formation propose un cadre « social » qui les aide par ailleurs à se situer socialement.

⁷ www.actiris.be



Le suivi psychosocial est spécifique au dispositif ISP. C'est l'encadrement autour des cours, l'accueil et l'écoute dont peuvent bénéficier les stagiaires quand ils rencontrent des difficultés qui font la différence. On n'a pas de baguette magique mais le travail d'orientation et de relais est indispensable. Il n'est pas nécessaire pour tout le monde, mais bien pour le public ISP.

Sandrine Grosjean, coordinatrice pédagogique au centre de formation Cobeff



L'analphabétisme ou le manque de scolarité est rarement la seule préoccupation qu'il conviendrait de régler dans le cadre de la formation, il s'agit d'une problématique parmi d'autres (personnelles, sociales, administratives, culturelles, familiales, etc.) qu'il faut également appréhender. Et on constate que les apprentissages sont nécessairement perturbés, ou influencés, ou dépendants de ces considérations parallèles, au-delà des seules difficultés d'apprentissage en tant que telles (concentration, mémorisation, capacité d'abstraction, de transfert, ...).

David Cordier, coordinateur pédagogique au centre de formation Le Piment



Sylvie Guyaux, agent d'accueil à l'asbl Le Piment



Entretien individuel au Cefig asbl

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

- « Les parcours multiformes du public des OISP » dans L'insertion n°70
- « Les discriminations à l'embauche et dans le parcours d'insertion : des défis pour l'insertion socioprofessionnelle » dans L'insertion n°28 & 29
- « La discrimination multiforme » dans L'insertion n°31
- « Discriminer... soit mais à quel prix ? », « Et le gagnant discriminé est... » dans L'insertion n°32
- « Tous égaux face à l'embauche ? On peut rêver... » dans L'insertion n°36

Une guidance tout au long de la formation

Les personnes inscrites dans le dispositif ISP se caractérisent soit par une absence de parcours scolaire soit par une absence de continuité scolaire, de réussite et/ou de reconnaissance de leur parcours. Une partie d'entre elles a subi des discriminations scolaires en Belgique (orientations hâtives vers des filières de relégation) et/ou a été victime d'exclusion dans son pays d'origine.

Elles peuvent avoir acquis des compétences de manière informelle⁸ ou non formelle. Une partie est sans expérience professionnelle. Une minorité a exercé un métier qui n'existe pas sur le marché de l'emploi bruxellois (ex. : berger au Maroc) ou a dû se réorienter suite à des problèmes de santé ou encore pour des raisons personnelles (par exemple des horaires incompatibles avec une vie de famille).

Le public a en vue de clarifier son projet professionnel. Une guidance individuelle permet la clarification et la construction du projet professionnel au fil de sa formation par rapport à un secteur ou un métier donnés et détermine les étapes individuelles de son parcours. Le temps de formation et la relation de confiance tissée dans le cadre de la formation permettent à ce public fragilisé de réfléchir à son orientation professionnelle.

Les stagiaires ont le temps de prendre conscience de l'écart qui existe entre leur désir de travailler, leurs besoins et leurs acquis ; entre les compétences qu'ils ont et celles qu'ils devraient acquérir et le temps nécessaire dont ils disposent pour y arriver. Ils sont mieux outillés et surtout plus conscients des mécanismes du marché de l'emploi à Bruxelles. Ils apprennent à se présenter, à rédiger un CV, à repérer les offres d'emploi, à les analyser, à téléphoner.... Ils choisissent en « connaissance de cause » selon leurs priorités ou leurs obligations. La grande majorité des stagiaires visent l'accès rapide à l'emploi.

⁸ L'apprentissage informel est lié à une expérience professionnelle ou réalisé en centre de formation ne donnant pas lieu à une certification scolaire (définition du Consortium de validation des Compétences)



Prendre conscience de l'écart qui existe entre sa réalité et son projet est déterminant ; la motivation augmente grandement dès que le projet professionnel se dessine.

Vinciane Huybrecht, formatrice au Centre Anderlechtois de Formation (CAF)



La clarification du projet professionnel se fait tout au long de la formation. Certains n'avaient aucun projet au départ et, en fin de parcours, ils repartent motivés avec un projet en vue. Les modules de citoyenneté « Environnement social et culturel de la Belgique » participent également à l'accompagnement du public vers une meilleure insertion sociale et professionnelle.

Valérie Efratas, formatrice à l'Atelier de Formation par le Travail Foret



Groupe de stagiaires en préformation aide aux personnes au centre de formation Cefor

II. Des pratiques orientées vers et adaptées au public ISP

Le public au centre de la formation

Une prise en compte des caractéristiques d'apprentissage du public

Dans un contexte de plus en plus contraignant, les stagiaires « ISP » sont le plus souvent volontaires dans leur démarche. Quel que soit leur niveau de qualification, ils poursuivent un objectif professionnel ; un stagiaire, illettré ou non, est avant tout un demandeur d'emploi. La spécificité du public ISP, par rapport à d'autres publics, est qu'il est peu ou pas qualifié par rapport aux exigences du marché de l'emploi. Au départ de l'action, il peut y avoir pour certains des difficultés à gérer, organiser et se concentrer sur son apprentissage (en raison notamment des difficultés sociales). Une grande partie des personnes que nous accueillons manque d'estime de soi et de confiance en leurs capacités, cette mauvaise image de soi peut constituer un frein dans l'apprentissage et dans un projet d'insertion. Elles se projettent difficilement dans l'avenir. Elles ont une mauvaise représentation de l'apprentissage : elles cultivent une vision obsolète ou négative de l'enseignement. Elles n'évoluent pas spontanément dans une culture de l'écrit et, pour une partie, elles apprennent dans une langue qu'elles ne maîtrisent pas ou peu. Elles ont besoin de nouveaux repères pour mémoriser, aborder un document, lire des consignes, situer un plan et lire un tableau à double entrée. Elles ne savent pas ou plus comment apprendre. Elles ont des difficultés à mémoriser et à transférer leurs acquis. Elles doivent apprendre à apprendre.

La prise en compte des caractéristiques des individus se répercute sur les moyens mis en œuvre. Les OISP s'adaptent aux besoins des stagiaires en fonction de leur grande hétérogénéité, de leur faible niveau de qualification, de leur manque de confiance en soi et des difficultés d'apprentissage qui en découlent.

La notion de compétence ouvre sur deux dimensions : la transversalité et la transférabilité. Le transfert de compétences désigne la capacité de l'individu à transposer son savoir dans des situations nouvelles. C'est un processus qui n'existe pas par essence. Il n'est ni mécanique, ni automatique et relève d'un ensemble de conditions dépendant de l'individu et de l'organisation du travail. (Bruxelles Formation, Glossaire pédagogique 2001)

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

« La pédagogie émancipatrice aujourd'hui » dans L'insertion n°23



Que signifie transférer des compétences ? Transférer des compétences est difficile. Le plus compliqué, ce sont les apprentissages intellectuels qui nécessitent un niveau d'abstraction. Un exemple : pour celui qui est familiarisé au concept du formulaire, il sait qu'il devra écrire son nom et son prénom dans le formulaire quelle que soit sa forme. Les gens peu instruits ont des difficultés à identifier le concept, ils sont dépendants du concret et perdus dès que sa forme varie... À l'école, l'apprentissage est bâti suivant une montée progressive du concept et une augmentation de la capacité de transfert. L'apprentissage de la lecture et de l'écriture, c'est précisément de la théorisation. C'est le type de pédagogie qui est mise en œuvre qui permet de susciter ou non les liens et qui facilite le transfert du concept à différentes réalités.

Patrick Michel, coordinateur pédagogique au centre de formation Collectif Alpha



Le public présente un manque de confiance en soi, de réels blocages et une représentation erronée sur ce qu'il doit apprendre. Il est en demande de dictées, de listes de mots à retenir par cœur, il s'inscrit dans une attitude passive où la théorie est sans lien direct avec son vécu, il veut être un élève appliqué qui fait ce qu'on lui demande.

Joëlle Gossuin, formatrice au centre de formation Maison de Quartier d'Helmet (MQH)



Nous avons constaté que l'origine des stagiaires et donc l'utilisation de leur langue maternelle, peut influencer l'apprentissage. Certains stagiaires ont tendance à traduire les consignes du formateur dans leur langue d'origine ce qui est parfois source d'erreur car, suite à une traduction peu précise, ils finissent par mal les comprendre, ce qui entraîne des erreurs dans la mise en pratique des enseignements.

Kwang Rucquoy, formateur au centre de formation Ispat



Le commun dénominateur du public est son faible rapport à l'écriture. Même avec un bon niveau de français écrit, la culture de l'écrit leur est souvent étrangère. Ce n'est pas une pratique dans leur quotidien, peu aimantent des mémos sur leur frigo ou notent leurs rendez-vous dans un agenda etc. La pratique d'écriture s'est restreinte au milieu scolaire et donc peut, pour certains, faire émerger des souvenirs souvent liés à l'échec.

Daniella Ambrogetti, formatrice au centre de formation Cefaid



« On a l'impression d'avoir la tête vide ». La formulation est une question de langue mais aussi de structure. Ces personnes n'ont pas toujours « la base », ce qui génère des difficultés dans l'apprentissage telle la mémorisation. L'apprentissage peut être bloqué par les croyances, des problèmes personnels trop lourds.

Martine Colot, formatrice au Centre de Formation 2000 (CF2m)

Le groupe en tant qu'acteur et levier pédagogique


Le groupe de stagiaires est considéré comme un acteur à part entière. Le groupe s'inscrit dans une dynamique de réflexion et de changement qui stimule la progression individuelle du public. Les stagiaires en formation se reconnaissent en tant que groupe de demandeurs d'emploi qui veulent s'en sortir. Certains groupes sont très solidaires, ce qui a pour effet de soutenir les personnes.

Dans un groupe, les apprenants évoluent à des rythmes différents. Les objectifs de formation doivent s'adapter au rythme particulier de chaque groupe en formation plutôt qu'avancer à tout prix sur un contenu défini au préalable.


Le taux d'encadrement des groupes est favorable à une approche différenciée des stagiaires en formation. Les groupes en formation dans le dispositif ISP sont composés d'une moyenne de 12 stagiaires, ce qui permet de s'adapter au public en formation.




Remise d'attestation de fin de formation à l'asbl Foret, Michel Libouton (coordinateur et formateur AFT) et Ousman Thiaw (formateur AFT)

 *Le savoir ne se transmet pas, il se construit par la personne à travers son activité propre et en interaction avec ses pairs dans le groupe. Dans cette optique, le formateur construit des formations qui permettent aux personnes de dégager leurs propres savoirs. La notion de groupe est très importante et le reste du début à la fin de la formation.*


Patrick Michel, coordinateur pédagogique au centre de formation Collectif Alpha

 *En formation de base, notre rôle essentiel est de mettre un cadre, de motiver le public, de lui faire comprendre que sa présence est importante pour lui et pour le groupe, que le groupe peut lui apporter beaucoup et qu'il n'est pas seul.*

Nathalie Van Braek, formatrice au centre de formation Cefig

 *Le groupe avance ensemble (le groupe : formateurs et stagiaires), aide les plus faibles à pouvoir suivre, les plus faibles sont portés vers le haut sans porter préjudice aux plus forts. Que ce soit en formation ou en stage, les stagiaires ne sont jamais seuls. Les méthodes privilégient l'engagement personnel, l'observation, l'écoute de soi et de l'autre et s'appuient sur le groupe comme facteur d'évolution et de questionnement. De nombreux moments d'expression du vécu, d'évaluations, l'alternance entre pratique et formation constituent une source de dynamisme et de facilitation.*

Patricia Raveyts, coordinatrice pédagogique au centre de formation Cemea

 *Un titulaire veille à la dynamique du groupe en formation dans un esprit de synergie et de solidarité. En formation, les stagiaires s'entraident ; celui qui a plus de facilité aide celui qui en a moins. La cohésion du groupe peut avoir un impact considérable sur la poursuite et l'apprentissage des stagiaires (ex. : un groupe s'est constitué spontanément en une véritable « cellule d'action » et aucun n'est resté sur le carreau dans sa recherche d'emploi).*

Catherine Lemoine, formatrice au centre de formation Coften

Quelques définitions

• *Le constructivisme :*

est une position épistémologique qui dit qu'une personne développe son intelligence et construit ses connaissances en action et en situation et par la réflexion sur l'action et les résultats. La personne appréhende et comprend les situations nouvelles à travers ce qu'elle sait déjà et modifie ses connaissances antérieures afin de s'y adapter. Chaque adaptation à une situation permet d'élargir et d'enrichir le réseau de connaissances antérieures d'une personne, cette progression continue lui permettant de gérer des situations de plus en plus complexes.

• *La démarche socioconstructiviste :*

met l'accent sur le rôle des interactions sociales multiples dans la construction des savoirs. On y souligne l'aspect culturel des savoirs, c'est-à-dire qu'ils sont le fruit des échanges et qu'ils sont partagés. La culture est perçue comme filtre sociocognitif qui permet de donner du sens à la réalité.



L'équipe du Cefig asbl



Daphné Leclercq, coordinatrice pédagogique et Isabelle Lamontagne, formatrice en dactylo, comptabilité et technique de secrétariat

• *La démarche métacognitive :*

renvoie à la compréhension de sa propre pensée ainsi que celle d'autrui. La réflexivité permet à l'individu d'exercer un contrôle en partie sur son activité cognitive et sur son agir en général. Prenant appui sur les apports des sciences cognitives, on distingue au sein du concept de « savoir-faire » :

- Les savoir-faire cognitifs : opérations intellectuelles permettant de créer des informations nouvelles à partir d'informations existantes (ex. : induction, déduction, production d'hypothèses, généralisation...).
- Les savoir-faire procéduraux : démarches, méthodes, procédures, instruments dont la personne maîtrise l'application pratique.
- Les savoir-faire expérientiels (issus de l'expérience, de l'action).
- Les savoir-faire sociaux et relationnels : capacités qui permettent de coopérer efficacement avec autrui (capacité d'écoute, de négociation, de travail en équipe ou en réseau).

(Le Boterf, 1998-1999)

• *Le raisonnement inductif :*

Opération mentale qui consiste à prendre comme point de départ des faits particuliers associés entre eux et à tirer de ces associations une proposition générale énonçant la probabilité que de telles associations se manifestent en d'autres occasions.

• *Le raisonnement déductif :*

Opération mentale qui consiste à prendre comme point de départ une proposition de portée générale et à tirer une hypothèse portant sur des cas particuliers.

Fortin, M.F. (1996). *Le processus de la recherche*, Éditions Décarie, Ville Mont Royal, Qc.

Une approche socioconstructiviste et métacognitive

Le public apprend à apprendre

Le principe général est de permettre au public de procéder par essais et erreurs et de lui proposer des situations proches du milieu professionnel. En ce sens, les OISP se situent dans une démarche socioconstructiviste.

L'objectif est de mettre constamment les stagiaires en attitude de recherche et de les amener à se poser des questions afin qu'ils deviennent plus autonomes et qu'ils puissent, par la suite, continuer à apprendre seuls. Ceci suppose une réelle implication de la part du stagiaire. Il



Guy Deneumostier (à droite) directeur du centre de formation AFT Horizon et formateur en électromécanique

s'agit de faire réfléchir le public sur ses propres procédés d'apprentissage : les stagiaires ne doivent pas « ingurgiter » des matières mais développer leur sens de l'observation, faire des liens, rechercher des solutions à partir de ce qu'ils connaissent pour améliorer leurs compétences. Ainsi, ils pourront continuer à progresser au-delà de leur formation, grâce à l'appropriation d'outils divers. Il faut les convaincre qu'il est plus utile d'apprendre à apprendre et d'apprendre des choses qu'ils peuvent utiliser (transférer) dans leur vie de tous les jours. Il faut leur en donner le goût et leur permettre de donner du sens à leur

apprentissage, leur donner la possibilité de choisir. Le but est qu'ils continuent de progresser par eux-mêmes et qu'ils gagnent en autonomie. Les OISP accompagnent leur public de manière à le rendre acteur de sa démarche.

Contrairement à certains opérateurs de formation professionnelle qui situent davantage leur pédagogie sur un mode comportementaliste en recherchant l'apprentissage de gestes professionnels au travers d'une reproduction de comportements observables-types, les OISP tendent à développer une approche socioconstructiviste, en recherche de sens, avec et pour leur public.



Nous nous situons dans une démarche socioconstructiviste qui favorise le langage et l'interaction. Nous partons de l'idée que les gens ont des ressources. À nous ensuite de créer le mouvement, de les faire émerger, de les organiser. Nous commençons par travailler les représentations mentales avant de mobiliser de nouveaux savoirs. À titre d'exemple, pour apprendre les compétences liées au classement, nous commençons par demander aux stagiaires comment ils le définiraient et comment ils classent dans leur vie quotidienne. Tout le monde range, classe, organise plus ou moins par catégories... À partir de nombreux exemples, nous pouvons faire des liens et transférer ces pratiques quotidiennes dans une pratique professionnelle de bureautique. Nous partons donc de savoirs et de savoir-faire qui existent déjà mais dont ils n'ont pas conscience pour construire leur apprentissage et les amener à les conceptualiser dans un nouvel environnement, à acquérir des gestes, des outils, des méthodes pour exploiter ces compétences dans le milieu professionnel.

Daniella Ambrogetti, formatrice au centre de formation Cefaid



L'enjeu pédagogique vise à utiliser tout conflit cognitif entre les croyances, les représentations et les vécus individuels et le savoir à acquérir en milieu de travail. Suite à la confrontation des points de vue, une synthèse permet de recadrer par rapport aux objectifs de la formation, ce qui se passe chez nous et pourquoi. C'est de cette manière que les stagiaires peuvent au mieux se réapproprier les savoirs. À titre d'exemple, dans les pays méditerranéens, il n'est pas rare de laver son rez-de-chaussée à grandes eaux et dans certaines cultures, l'eau purifie... Et à Kinshasa, on ne nettoie pas comme à Tanger. Or, à l'hôpital, l'eau est porteuse de bactéries et doit être utilisée avec parcimonie pour laver les sols. Il est primordial que les stagiaires aient l'occasion de faire la part des choses entre leurs convictions personnelles et les exigences d'un employeur. Confronter ses différences permet d'élargir sa vision du monde. Il y a mille et une façons de vivre la souffrance, la maladie, la mort. Se rendre compte qu'il n'y a pas qu'une vérité est aussi acquérir une plus grande ouverture d'esprit. Celle-ci est d'autant plus nécessaire dans un cadre professionnel où se rencontrent des malades et des travailleurs d'origines diverses.

Sandrine Grosjean, coordinatrice pédagogique au centre de formation Cobeff

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

« La pédagogie émancipatrice aujourd'hui » dans L'insertion n°23

Des pratiques diversifiées pour et avec le public ISP

Les stagiaires, les méthodes, les durées de formation diffèrent d'un OISP à l'autre.

La « pédagogie ISP » se construit autour de pratiques citoyennes, actives et participatives, interactives adaptées aux besoins du public. Des outils pédagogiques divers sont combinés dans la formation.


Le recours à des pratiques de remédiation, à des stratégies individuelles d'apprentissage aide les stagiaires à construire leur parcours de formation. Pour leur redonner confiance et les motiver à apprendre, il s'agit de partir de leurs intérêts.

Partir de leurs acquis permet de leur montrer qu'ils savent déjà, qu'ils ont déjà des compétences et de les développer. Les OISP privilégient les méthodes inductives. Ils travaillent les savoirs dans le cadre de situations virtuelles ou réelles qu'ils proposent aux stagiaires.


Le mélange théorie et pratique est constant. Les stagiaires doivent sans cesse se remettre en question, inventer de nouveaux outils, de nouvelles situations d'apprentissage. Parfois certaines méthodes qui ont fait leur preuve doivent être revisitées. Varier les supports permet de stimuler les différents sens et ainsi de toucher le plus grand nombre de stagiaires en fonction de leur canal d'apprentissage le plus opérationnel. Les formateurs doivent rester imaginatifs.

 *L'approche par compétences est appliquée dans des ateliers proposant des mises en situations pratiques créées à partir de l'interdisciplinarité des contenus. Au fil du temps, ils se complexifient et s'enrichissent des nouvelles compétences acquises par les stagiaires. Cela permet de montrer au public qu'un métier est un ensemble de compétences.*

Daniella Ambrogetti, formatrice au centre de formation CEFAID

 *Une pédagogie du projet c'est une situation-problème où le groupe va construire ensemble. Le projet en formation mené avec le soutien des formateurs nécessite le développement de compétences en vue d'aboutir à un résultat final, à une création collective. Les contributions individuelles vont s'inscrire dans un tout cohérent, cette création s'inscrit dans une réalité concrète qui donne sens et valeur à ce qui est produit. Réaliser un projet concret donne sens à l'apprentissage et est un facteur de motivation dans le groupe.*


Jacqueline Bailly, directrice au centre de formation Proforal

 *Les formateurs construisent une situation plausible de départ à chaque groupe (proche des exigences des employeurs) qui mentionne le type de société, ses demandes et ses besoins. Les stagiaires répondent à ce cahier des charges. Cela permet de reprendre toutes les compétences vues et de les mobiliser, de les transférer en un seul travail. Ils produisent un document écrit, ce qui les oblige à réfléchir. Selon les exigences de la formation, ce travail d'intégration se fait soit en fin de formation soit en alternance (toutes les 6 semaines, 1 semaine est consacrée aux travaux d'intégration). La pédagogie du projet est très motivante pour les stagiaires. Ce public adulte veut apprendre tout de suite des choses qui peuvent lui servir.*


Martine Colot, formatrice au Centre de Formation 2000 (CF2m)

 *Apprendre en situation par l'expérimentation et dans un processus créatif permet au public peu qualifié de se sentir plus à l'aise parce que les situations scolaires de stricte mémorisation sont évitées.*

Véronique Decruynaere, formatrice au Centre de Formation d'Animateurs (CFA)

 *La théorie appliquée en pratique donne du sens aux savoirs par rapport aux savoir-faire, d'autant plus lorsque les stagiaires présentent une faible capacité d'abstraction. Sur la table, de quoi faire un quatre-quarts : une bouteille de lait d'1 litre, 1 kg de farine, 250 grammes de beurre et 4 œufs... Une manière d'apprendre les règles d'unités, de mesures, de proportions... Et bien sûr d'apprendre à faire de la pâtisserie.*

Néjia Abdellaoui, coordinatrice pédagogique à l'Atelier de Formation par le Travail Idée 53 (ID53)

 *Pour favoriser l'apprentissage, il faut illustrer la théorie, rester concret, varier les supports d'apprentissage. En AFT, l'apprentissage du français se fait aussi par des mises en situation client/serveur. Les stagiaires sont assez vite en immersion. Je constate qu'après une période assez dure d'adaptation, le déclic se produit quand le public se rend compte que la rigueur est nécessaire et que les petits détails font la différence. Après deux, trois mois, l'apprentissage se fait beaucoup plus facilement.*

Bruno Dekens, formateur à l'Atelier de Formation par le Travail Molenbeek Formation

Un suivi individualisé des apprentissages


Des moments de remédiation individualisés sont organisés avec les stagiaires en fonction de leurs besoins spécifiques. La volonté est de faire progresser chaque personne à son rythme.

Sur un plan individuel, la gestion mentale⁹ permet de :

- Mieux connaître son fonctionnement mental ;
- Construire ses propres méthodes de travail dans tous les domaines : manuel, intellectuel, sportif ou artistique (...);
- Devenir acteur de sa réussite ;

Sur un plan pédagogique, elle permet de :

- Modifier considérablement le regard porté sur les apprenants ;
- Comprendre et analyser les difficultés d'apprentissage ;
- Aider l'apprenant à élaborer des stratégies mentales efficaces ;
- Conduire un dialogue pédagogique avec le groupe d'apprenants menant à une interactivité enrichissante ;
- Donner à l'apprenant un accès plus efficace au savoir par la mise en projet, la différenciation des messages, le temps d'évocation, la description et la pédagogie des cinq gestes mentaux ;
- Favoriser la communication et la tolérance.

 La gestion mentale part du projet de la personne, de ce qu'elle connaît déjà. Elle permet aux stagiaires de découvrir leurs potentialités et leur « profil pédagogique », tout en découvrant de nouvelles stratégies données par le formateur ou utilisées par d'autres stagiaires. Elle propose à l'apprenant de se mettre en projet, l'aide à réfléchir pour donner du sens à son processus d'apprentissage. Tous les supports ne conviennent pas à tous de pareille façon.

⁹ Gestion mentale : psychologie de la conscience cognitive élaborée par Antoine de la Garanderie à partir de l'analyse des habitudes mentales



Il est prouvé que chaque personne apprend au travers d'un canal privilégié. Le formateur varie ses supports et types de documents pour toucher un maximum de stagiaires. Ceux-ci varient aussi en fonction de la personnalité du formateur. Les apprentissages procèdent autant par induction (les stagiaires trouvent la règle à partir d'exemples) que par déduction (les stagiaires appliquent la règle).

Carine Bastien, coordinatrice pédagogique au centre de formation Gaffi



Depuis 1988, nous n'avons pas changé de ligne directrice, mais l'équipe pédagogique a pu améliorer la manière de gérer l'apprentissage du public à partir des neurosciences, des outils de métacognition (gestion mentale, etc.). Notre énergie se déploie dans la relation avec les personnes en formation plutôt que sur les contenus de formation. Ce qui implique un autre processus dans la communication. Le message du formateur est presque périphérique, c'est lorsque le stagiaire s'adresse au formateur que ce dernier peut vérifier la manière dont l'apprenant a compris et utilise ses acquis. C'est lorsque le stagiaire est en situation de production que le formateur peut véritablement jouer son rôle de guide dans l'apprentissage. La priorité n'est pas d'avoir parcouru un volume de matière donné mais bien de mener les stagiaires à maîtriser, à intégrer un nombre identifié de compétences. Ce qui demande de partir de lui, d'évoluer avec lui. Une personne en situation d'apprendre est contente d'avoir appris et le fait d'apprendre la motive.

Christian Vandiepenbeek, coordinateur pédagogique au centre de Formation Collectif Société (CFS)










Les stagiaires doivent prendre conscience qu'au plus ils seront actifs dans leur processus de formation, plus ils apprendront. Mis au centre du processus, ils doivent prendre la parole, se manifester. C'est à partir de ses observations, de ses remarques et de ses questionnements que le groupe va construire son « savoir ». On tente ainsi de privilégier les méthodes inductives : on part, par exemple, de l'observation de constantes pour identifier la règle. On tente de favoriser constamment la réflexion, de pousser les stagiaires à réfléchir sur ce qui les entoure, au pourquoi du comment. Notre objectif est que le stagiaire développe des compétences transférables à d'autres situations. Cela participe au développement de leur capacité d'autonomie : ils doivent pouvoir réutiliser les mêmes méthodes dans d'autres situations.


Virginie Maingain, coordinatrice pédagogique au centre de formation La Chom'hier

Une pratique d'évaluation formative


L'évaluation formative renforce et facilite l'apprentissage ; elle est facteur de motivation. Au sein des OISP, le processus d'évaluation formative comprend l'autoévaluation nécessaire à la construction de l'apprentissage, à l'orientation et à la construction des parcours d'ISP.

Grille d'autoévaluation utilisée en alphabétisation au centre de formation CAF :


Signes	Signes d'autocorrection
	Je regarde le mot souligné au dictionnaire, il n'y a pas de faute d'orthographe
	Je répète le mot plusieurs fois, ou je le fais répéter à mon voisin. Ce que j'entends n'est pas la même chose que ce que j'écris
	Ici, il manque un ou plusieurs mots
	J'ai mal groupé des mots ou j'ai mal coupé des mots
	Il y a un problème entre féminin et masculin
	Il y a un problème de nombres : singulier – pluriel
	Le mot souligné est faux. C'est celui qui est entouré qui le fait changer

 Des grilles d'analyse sont construites avec le public en formation pour évaluer les apprentissages ; les stagiaires réfléchissent aux contenus, aux méthodes et au vécu importants à retenir. Ils sont entraînés à l'autoévaluation. Ils sont amenés à mieux se connaître, à repérer leur mode de fonctionnement, à observer et à analyser le vécu du groupe, l'avancement des projets et à se remettre en question. Ils acquièrent progressivement plus d'autonomie et se valorisent au travers de démarches personnelles liées à l'avancement de leur projet de formation. Au début, ils avancent en résolvant une chose à la fois, ensuite les formateurs les poussent à gérer en même temps plusieurs projets.


Véronique Decruynaere, formatrice au Centre de Formation d'Animateurs (CFA)

 La définition de niveaux stricts à l'entrée en formation qualifiante pourrait aboutir à une perte de souplesse et à une rigidité du dispositif qui ne conviendraient pas au public ISP auquel cas, il sera nécessaire de multiplier les modules préparatoires en amont de la formation. Plus les prérequis sont stricts, plus il est nécessaire d'y préparer le public, plus l'effort de formatage est important. Le public ISP type sort de la norme (sinon, qu'est-ce qui l'aurait empêché d'intégrer les circuits de formations et d'emploi classiques). Si on s'obstine à uniformiser, rigidifier, cloisonner les formations qualifiantes, nous serons obligé de garder plus longtemps le public ISP en amont (Préfo, Formation de base) afin de le préparer aux exigences particulières des FQ. C'est évidemment une autre démarche que d'adapter les FQ aux caractéristiques particulières du public ISP ; sans verser dans l'excès non plus... Plus on cherchera à structurer et hiérarchiser les modules de formation en ISP, plus on risque de reproduire le système de l'enseignement classique (qui a, par ailleurs toute sa légitimité) qui, par son mode de fonctionnement, exclut plus qu'il n'inclut les demandeurs d'emploi ISP.

Jacqueline Bailly, directrice au centre de formation Proforal

 L'approche par compétences aide à objectiver les critères d'évaluation. Le système traditionnel des points (sans que ceux-ci ne soient accompagnés d'observations concrètes) ne donnait, à mon sens, pas de visibilité réelle sur le type de compétences acquises ou non acquises par le stagiaire et les évaluations restaient donc souvent plus « subjectives ». Quelle est la différence entre un 70% et un 75% ? Ce qui est important, selon moi, c'est que le stagiaire sache quelles sont les compétences qu'il a acquises et quelles sont celles qu'il doit encore travailler, celles sur lesquelles il doit porter son attention. Dans une approche interactive et participative, l'enjeu est de construire la grille de compétences à acquérir avec les stagiaires. Ex. : Pour qu'un texte soit bien écrit, que faut-il comme compétences ? Savoir utiliser un dictionnaire ; savoir appliquer les règles de conjugaison et d'orthographe ; savoir présenter un document... Nous préconisons la participation du stagiaire à l'élaboration des critères d'évaluation et nous tentons, au maximum, de favoriser l'autoévaluation. Il me semble que c'est la seule façon d'impliquer réellement le stagiaire dans son apprentissage.

Virginie Maingain, coordinatrice pédagogique du centre de formation La Chom'hier

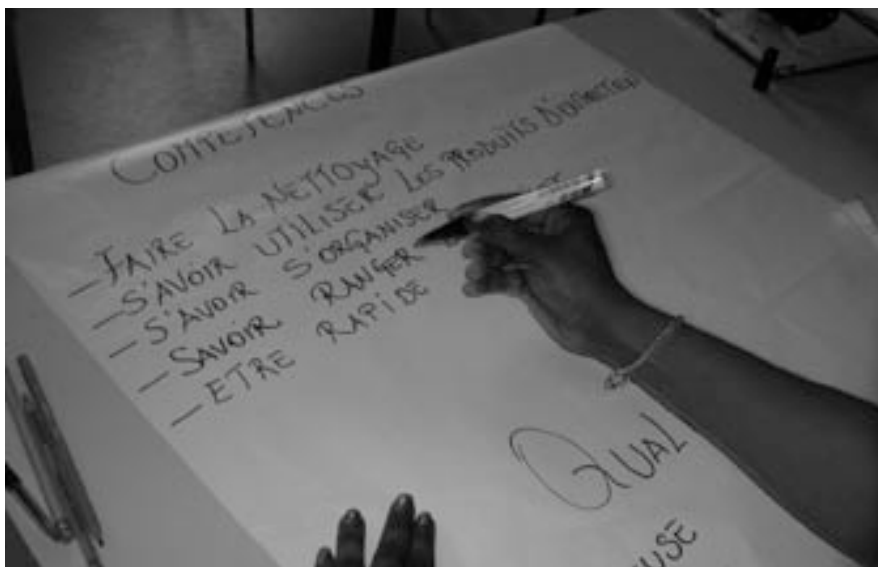
 Lorsque les stagiaires savent apprécier leurs niveaux de compétences, ils peuvent travailler sur leurs faiblesses. Ils tirent eux-mêmes les conclusions de leur apprentissage. Il n'y a pas d'échec à partir du moment où le public peut expliquer en quoi la formation ne lui convient pas.

Patricia Raveyts, coordinatrice pédagogique au centre de formation Cemea

Une pratique d'évaluation normative

Dans plusieurs centres de formation, l'évaluation finale des acquis des stagiaires se produit au travers d'une mise en situation pratique dite « épreuve intégrée » pour les installer dans une situation de transfert. C'est ainsi qu'ils pourront acquérir des réflexes pour mobiliser leurs compétences dans une situation qui leur est inconnue.


L'évaluation normative permet de donner des points de repère aux stagiaires pour poursuivre leur parcours de formation et/ou d'insertion.




Groupe formation de base français intensif au Gaffi asbl : travail sur les compétences et les qualités...

Performance :

Dans le cadre plus restreint de la définition d'un objectif pédagogique, la performance constitue l'expression des comportements observables attendus permettant d'attester de la maîtrise de cet objectif. (Le Boterf, 1998-1999)

 L'épreuve intégrée favorise le transfert des compétences travaillées dans l'ensemble des cours. Les stagiaires sont mis dans une situation qui les oblige à transférer leurs acquis (savoirs et savoir-faire) en termes de compétences linguistiques, mathématiques, organisationnelles, de recherches d'information, de travail en groupe. Cela demande une clarification des exigences à l'écrit (en alpha : 10 lignes, en bureautique : travail dactylographié de plusieurs pages).


Jacqueline Bailly, directrice au centre de formation Proforal

 En bureautique, une épreuve intégrée oblige les stagiaires à mobiliser toutes les compétences acquises en formation dans un seul exercice. Ils réalisent un rapport de stage et sont encadrés de manière à travailler leur capacité de transfert. Le but est de multiplier les liens entre les différents cours pour développer la capacité de transfert du public. En FQ, les contenus de cours sont tous transposés au monde de l'emploi.


Nathalie Van Braek, formatrice au centre de formation Cefig

 On place les stagiaires dans des stratégies de réussite. On travaille au cas par cas. Certains acquièrent la totalité des compétences, d'autres pas. On ne les pénalise pas pour ce qu'ils n'ont pas assimilé mais on indique les compétences qu'ils ont acquises.

Martine Colot, Formatrice au Centre de Formation 2000 (CF2m)

 Il n'y a pas de gradation par rapport à la réussite des stagiaires en formation. En fin de formation, nous délivrons une attestation de fréquentation qui précise les modules suivis, mais pas les appréciations des formateurs. Lors de l'évaluation individuelle, le stagiaire est amené à devoir - sur base des diverses appréciations reçues de manière chiffrée ou non - à situer ses acquis dans une certaine gradation. Nous estimons que beaucoup de choses peuvent se passer après la formation et que les stagiaires dont les appréciations étaient mitigées peuvent arriver à se faire engager et à être un bon élément.

Moreno Giannini, coordinateur pédagogique à la Mission Locale de Saint-Josse

 Dans le souci d'une pédagogie adaptée à la personne, nous gardons toujours à l'esprit le point de départ de chaque stagiaire. Nous devons composer avec des rythmes et des avancées qui sont différents d'un stagiaire à l'autre. L'arrivée au terme de la formation peut aussi prendre différentes formes. En fin de processus, les stagiaires reçoivent soit le brevet d'aptitude BAGIC, soit le certificat d'aptitude CBAI, soit le certificat de fréquentation selon leur degré de maîtrise.

Marie-Frédérique Lorant, coordinatrice pédagogique au CBAI

Quelques définitions

• *Qualification :*

De façon générale, on peut définir la qualification comme l'ensemble des connaissances, des aptitudes et des expériences que requiert l'exercice d'un emploi déterminé (on parle dans ce cas de qualification de l'emploi ou du poste de travail) ou qu'est susceptible de mettre en œuvre un individu (il s'agit dans ce cas de qualification de l'individu). (CAPUL et GARNIER cité par L'OREF)

• *Emploi :*

Occupation confiée à une personne dans le cadre d'un contrat de travail et en échange d'une rémunération. La notion d'emploi désigne le poste de travail et ses conditions d'exercice (durée du

travail, salaire, carrière). Elle relève d'une relation entre employeur et salarié (dont la forme de référence est le travail salarié). Au sein des référentiels, la notion d'emploi est souvent confondue avec celle de travail. Le concept est alors entendu comme un « ensemble de situations concrètes de travail, pouvant porter des dénominations variables selon les entreprises et qui présentent des caractéristiques analogues du point de vue de leur place dans l'organisation de l'entreprise et de la nature des activités ». (ROPE ; TANGUY, 1994)

• *Emploi émergent :*

Le Centre d'Etudes et de Recherches sur les qualifications (CEREQ) fait apparaître que la notion « d'emploi émergent » recouvre une proportion non négligeable de « recombinaison d'emplois existants dont les contenus et formes se sont modifiés. Les indicateurs en sont les changements apparents, immédiatement lisibles, se produisant brutalement au niveau de la technologie par exemple, mais aussi les changements progressifs découlant de la manière dont les titulaires d'emploi s'approprient au quotidien ces innovations (accent mis sur l'activité réelle de travail) ».

• *Fonction :*

Ensemble interdépendant d'activités et de tâches qui concourent à assurer un certain résultat ; une fonction est spécifique à une organisation. L'usage du terme renvoie davantage à une situation de travail dans laquelle le titulaire dispose d'une certaine marge de manœuvre quant au contenu de son emploi ; lorsque la situation de travail est totalement déterminée par l'organisation, on parlera plutôt de poste de travail.

• *Poste de travail :*

Le poste constitue l'unité élémentaire de la division du travail dans l'entreprise. Il est constitué d'un ensemble ordonné de tâches réalisées par une personne. La notion de poste de travail renvoie

donc à une situation de travail largement déterminée par l'organisation du travail. Dans le cas contraire, on parlera plutôt de fonction.

• *Tâche :*

La tâche constitue l'unité élémentaire de l'acte de travail.

• *Savoirs :*

Les savoirs consistent en un ensemble de connaissances théoriques et pratiques (informations, concepts, procédures, règles...) reproductibles dans un contexte donné.

• *Savoir-faire :*

Les savoir-faire consistent en une habileté à mettre en œuvre son expérience et ses connaissances. Le savoir-faire réfère à une pratique, une manière de faire dans un contexte donné. Cette notion incorpore diverses dimensions : des connaissances ou des opérations mentales (mécanismes de la pensée) mais aussi des perceptions, des mouvements ou des gestes reconnus comme efficaces pour atteindre certains buts.

• *Savoir-être :*

Les savoir-être se construisent, entre autres, par la formation et à ce titre, ils font partie intégrante des objectifs que l'on assigne. Certains choisissent de parler de savoir-faire comportementaux.

III. Un projet pédagogique qui vise l'insertion professionnelle du public

Une adaptation des formations au public et au marché de l'emploi




Des stagiaires en formation à l'asbl Forest

Les OISP ont pour objectif de viser l'insertion professionnelle d'un public demandeur d'emploi. Si l'insertion sociale en est un préalable, l'emploi en est le levier. C'est ainsi que l'articulation entre la formation et le marché de l'emploi se doit être continue et s'inscrire dans l'apprentissage des stagiaires.


La clarification et la construction du projet professionnel, la formation sont axées sur le potentiel d'adaptation des stagiaires à une situation professionnelle via le développement de compétences transversales et spécifiques.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :


- « Les compétences sociales dans les formations en technologie de l'information et de la communication dans les centres ISP de BRUTECH » dans L'insertion n°51
- Le dossier « La formation qualifiante ISP » dans L'insertion n°56 :
- La formation qualifiante : près de la moitié de l'offre de formation du dispositif ISP
- Les caractéristiques de la formation qualifiante en ISP
- Pourquoi tenons-nous à la formation qualifiante ?
- Rencontre au CASI-UO / COFTeN avec Giovanna Angius, Guy Kerchoven
- Comment bétonner la formation qualifiante ISP ?
- La formation d'Animateurs en Arts du Spectacle du CFA, une formation qualifiante !
- Rencontre avec Christine Kulakowski, directrice du CBAI

 *Quand on touche à du savoir-être, il est peu pertinent d'emblée de présenter des théories. Il est plus intéressant de stimuler l'expérience par des mises en situation pour ensuite revenir à la théorie, en faisant en sorte que les stagiaires soient acteurs de cette élaboration théorique. Elle se construit à partir de leur vécu.*


Moreno Giannini, coordinateur pédagogique à la Mission Locale de Saint-Josse

 *En formation innovante, la découverte d'un métier et du monde du travail implique un travail sur la représentation du métier, une confrontation à sa réalité à partir de points de vue différents (personnes ressources, visites du secteur), une information sur les conditions de travail et les syndicats. Les stagiaires s'approprient des outils d'analyse et de distanciation, ils posent un regard sur la formation et sur les relations au travail, ils développent le savoir-être et réfléchissent aux modes de relation en présence (avec qui j'entre en contact et comment je m'y adapte ? Quels sont mes modes et mes stratégies dans la relation ?) et aux comportements professionnels du métier. Ces différents contenus participent à une démarche d'éducation permanente.*

Hérolde Descamp, coordinateur pédagogique à la Mission Locale de Forest

 *Les différences culturelles existent, mais le public est prévenu : il doit se conformer aux exigences du métier. Servir du vin même si l'on est musulman, dialoguer avec la clientèle même si « dans sa culture, en tant que femme » on a appris à se taire et à baisser la tête... Des jeux de photos-langage sont utilisés pour aborder ces questions...*

Fabrice Masuka, coordinateur de l'Atelier de Formation par le Travail AFT-Heure de Molenbeek Formation

 *L'objectif de nos formations innovantes est de donner une qualification au public et de le mettre à l'emploi. Le public doit acquérir des compétences transférables à d'autres métiers ou secteurs d'activité et reprendre confiance en lui. On a avantage à travailler sur le transfert de compétences. On ne peut pas cloisonner les gens dans un métier, dans un secteur alors qu'ils doivent s'adapter à une société qui évolue dans l'interchangeable.*

Neriman Tac, coordinatrice pédagogique à la Mission Locale de Schaerbeek

Des contenus de formation directement utiles à l'emploi

Les OISP ont pour principe général de faire acquérir des compétences transversales et professionnelles directement transférables en situation de travail dans un temps limité de formation. Les OISP se situent dans une position pragmatique où les personnes doivent avant tout pouvoir rencontrer une situation de travail. Les OISP ne s'inscrivent pas dans une logique de diplôme mais d'insertion socioprofessionnelle. Ils s'approchent au maximum des contingences réelles du marché de l'emploi plutôt qu'à une logique de formation.

Les OISP qui organisent des formations ciblées sur un métier s'inspirent des référentiels métier des Commissions consultatives des Professions et des Qualifications (CCPQ) pour concevoir leurs programmes de formation, mais leur utilisation est le plus souvent partielle ; ils y repèrent les compétences accessibles à leur public. Tous les métiers existants sur le marché de l'emploi ne correspondent pas aux seuils d'embauche définis par ces référentiels, qui sont, du point de vue des OISP et de leur public, secondaires.

La recherche de concordance de niveaux entre les formations du dispositif ISP et l'enseignement fondamental, secondaire du 1^{er} ou du 2^{ème} niveau, technique, professionnel ou en alternance n'est pas pertinente. Il n'est pas envisageable de mettre sur le même pied des compétences acquises par des adultes peu qualifiés sur une courte période et celles qui sont développées par un jeune public sur un parcours scolaire long et continu.

L'articulation vers l'emploi via un stage formatif

L'accomplissement d'un stage en entreprise permet aux stagiaires d'acquérir de nouvelles compétences qu'elles soient comportementales ou techniques (nouveaux contenus et équipements). La découverte d'un milieu de travail donné et la confrontation aux exigences professionnelles motivent le stagiaire à progresser dans son parcours de formation. Il peut appréhender un milieu professionnel, se projeter dans un avenir professionnel, réaliser l'utilité qu'il y a à se former. Certains stagiaires « se révèlent » performants dans une situation professionnelle alors qu'ils « n'accrochaient pas » spécialement en formation. Les OISP insistent sur l'intérêt pédagogique d'un ou de plusieurs stages en entreprise dans leur programme de formation, quels que soient les niveaux ou les objectifs de formation. Dans le cadre des formations qui aboutissent à une certification via l'Enseignement de Promotion sociale, le suivi d'heures de stages est une condition obligatoire dans l'obtention du certificat ou du diplôme.



Une première question fondamentale par rapport au référentiel métier se pose en termes de facteurs de variabilité et aussi d'actualité par rapport aux évolutions technologique et culturelle des emplois. Il ne faut pas que la logique du système de référentiels prenne le dessus sur la réalité. Une seconde question fondamentale par rapport au référentiel métier se pose en termes de projets de vie des personnes formées dans le dispositif. Leur parcours ne peut pas se réduire à l'acquisition stricte de compétences métier. L'enjeu pour le dispositif ISP est de former le public dans une approche globale.

Philippe Del Marmol, coordinateur pédagogique à Formation Insertion Jeunes (FIJ)



Les référentiels métiers de la CCPQ inventorient les compétences spécifiques et transversales de chaque métier. Ce sont des outils transversaux, communs à différents opérateurs qui permettent d'objectiver ces seuils par rapport au marché de l'emploi. Réfléchir par compétences, cela signifie définir des seuils minimaux à atteindre avec le public en fin de formation. Ces seuils décrivent les compétences nécessaires pour aborder le métier de manière pertinente. Ces objectifs de formation sont à revoir suite à leur mise en œuvre avec des personnes en formation.

Christian Vandiepenbeek, coordinateur pédagogique au centre de Formation Collectif Société (CFS)



Nous organisons une préformation de 4 mois (mars à juin) et une formation qualifiante de 10 mois (septembre à juin) pour former des « Ouvriers jardiniers ». La formation qualifiante vise l'acquisition de compétences équivalentes à celles qui sont visées dans l'enseignement officiel en alternance du secondaire inférieur par les référentiels Art 45/ Art 47 de la CCPQ. Ces référentiels « collent » au métier et permettent de définir des objectifs de formation accessibles à notre public.

Tanguy Van Moerkercke, formateur à l'Atelier de Formation par le Travail (JST)

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

Le dossier « Enseignement et ISP : concurrence, osmose, symbiose ou autre chose ? » dans L'insertion n°52
« Organisation de stages en entreprises dans le cadre de projets d'insertion socioprofessionnelle » dans L'insertion n°17

« Les stages en entreprises dans le dispositif ISP » dossier de L'insertion n°64 : Le dispositif ISP, un combiné entre formation et insertion dans lequel le stage a un rôle principalement formatif ; Les stages ISP en entreprises : une pratique formative ; La vision du stage en entreprise au Cefig ; Un stage en formation de base : à quoi bon ? ; Accueillir des stagiaires : une philosophie ; Stage en entreprises d'immersion et module de détermination ; La formation professionnelle des jeunes : une préoccupation grandissante dans le secteur de la construction ; Le stage en entreprise, une étape considérable dans le processus de formation des stagiaires ; Un stage dans une petite structure : avantage ou inconvénient ? ; Stages trop courts !

Des objectifs individualisés d'apprentissage

Les OISP conçoivent la validation des acquis dans le prolongement d'une pédagogie différenciée. Les objectifs de formation ne sont pas quantifiés mais identifiés comme des compétences à développer avec les stagiaires selon leurs niveaux de prérequis initial et d'acquis, dans un processus individualisé d'apprentissage. Les personnes atteignent différents niveaux de compétences en fin de formation et selon divers rythmes d'apprentissage. Des stagiaires peuvent évoluer différemment alors que les tests d'entrée indiquaient qu'ils avaient les mêmes prérequis au départ, en fonction de l'état d'esprit dans lequel ils sont, des problèmes personnels auxquels ils sont




Mise en situation d'apprentissage à l'AFT APAJ

confrontés, du laps de temps écoulé depuis leur dernière formation (ainsi, un stagiaire qui n'a plus été en formation depuis une dizaine d'années, en Belgique ou ailleurs, doit re-mobiliser des compétences qu'il n'a plus utilisées pendant longtemps). Il est important, pour le formateur, de pouvoir s'adapter au groupe et à chaque stagiaire en particulier, de construire avec les stagiaires à partir de « là où ils en sont », de construire à partir d'eux, à partir de leurs attentes, de leurs besoins. La formation apporte une réponse aux attentes et/ou aux difficultés rencontrées par eux. Il est primordial qu'ils se sentent concernés par ce qu'ils apprennent en formation ; pour cela, les situations travaillées aux cours sont liées au maximum à leur vécu, à leurs propres expériences. Ce qui renforce leur implication dans l'apprentissage.




Mise en situation d'apprentissage à l'AFT APAJ


 *Considérant qu'il y a plusieurs modes d'apprentissage à destination d'un public adulte, les pédagogues prennent en compte les caractéristiques de leur public pour les aider à apprendre. Dans le dispositif ISP, ils vont s'adapter aux différents rythmes d'apprentissage, niveaux de prérequis et objectifs professionnels individuels des stagiaires dans un groupe. Le mode qui convient le mieux est alors la construction du savoir et sur l'interactivité entre le savoir du stagiaire et celui du formateur, les autres stagiaires et le*

matériel pédagogique. L'approche par compétences exige des formateurs qu'ils soient initiés à cette pratique. La qualité de l'encadrement joue un rôle important. Les encadrants doivent être en mesure d'écouter les apprenants, de mettre en place des outils pédagogiques adéquats, de mettre à disposition des supports variés, de susciter leurs intérêts, de partir de leurs difficultés et surtout de pouvoir se remettre en question ! Lorsque les résultats atteints avec le groupe ne sont pas convaincants, que seuls 4 stagiaires sur 12 ont fait des progrès, il est nécessaire de se questionner sur les moyens pédagogiques mis en œuvre. Dans ce cas, le formateur a un rôle de guide, il accompagne la construction des savoirs, la provoque et surtout, il n'est pas dans la situation du maître qui dispense un savoir figé.


Néjia Abdellaoui, coordinatrice pédagogique à l'Atelier de Formation par le Travail Idée 53 (ID53)

 *Des groupes de formation qui visent le même intitulé de formation sont subdivisés en sous-groupes selon un niveau de prérequis. Avec les plus forts, l'apprentissage peut être plus rapide, il est possible d'approfondir des contenus théoriques car ils savent se projeter de façon plus intellectuelle. Avec les plus faibles, l'apprentissage se fait au travers de mises en situations très concrètes, ils ont besoin de manipuler les choses. Pour bien comprendre comment faire, ils doivent surtout les exercer.*

Isabelle Chasse, formatrice au centre de formation Cenforgil

 *Un accompagnateur pédagogique propose un suivi individuel sur un plan méthodologique pour aider à la gestion du temps, du stress, à la mise en ordre des cours. Un atelier de re-médiation propose deux heures par semaine un programme individualisé à chaque stagiaire.*

Catherine Lemoine, formatrice au centre de formation Coften

 *Chaque stagiaire va évoluer et clarifier son projet au fil de sa formation... Dans un temps limité de formation, les OISP (dont les AFT) pratiquent une pédagogie différenciée et accompagnent chacun vers son objectif. Les objectifs de l'AFT visent tant la socialisation que la poursuite du parcours de formation ou l'accès à l'emploi. Ces trois axes sont travaillés en formation et chaque stagiaire va se situer différemment selon ces trois objectifs, en fonction de ses atouts et de ses objectifs individuels.*

Néjia Abdellaoui, coordinatrice pédagogique à l'Atelier de Formation par le Travail Idée 53 (ID53)

Un emploi quel que soit le niveau de compétences atteint


Le public ISP, composé de demandeurs d'emploi, doit avoir augmenté ses chances d'accéder au marché de l'emploi à l'issue de sa formation. La formation vise à faire atteindre un niveau minimum de compétences (socle commun à tous les stagiaires). Mais le poste de travail auquel le public peut prétendre est déterminé par le niveau effectif de compétences qu'il a acquis et non en fonction de l'intitulé de cours du programme de formation, mais même si toutes les compétences du seuil visé ne sont pas atteintes par lui, la formation a d'abord pour but d'augmenter les chances du public d'accéder au marché de l'emploi.

Un lien permanent avec les employeurs


Pour continuer à s'adapter à l'ensemble des besoins du marché de l'emploi, les OISP maintiennent un contact permanent avec les entreprises. Ils actualisent leurs contenus de formation et suivent l'évolution technologique du milieu professionnel.




Formation « Auxiliaire social », cours de communication à l'ISPAT asbl. Formatrice : Lysiane Gozalez


 Un travail de sensibilisation est fait auprès des entreprises sur le besoin de définir précisément les compétences qu'ils recherchent, en vue de faciliter la rencontre entre l'offre d'emploi et le niveau de qualification du public.

Héroid Descamp, coordinateur pédagogique à la Mission Locale de Forest


 Au bout de onze mois, un stagiaire pourrait ne pas avoir acquis les compétences utiles en électromécanique mais avoir appris à travailler, à se situer dans un cadre professionnel. D'autres trouvent un emploi, d'autres poursuivent leur parcours de formation, d'autres encore abandonnent. Le niveau de la formation est exigeant, elle peut

 déboucher selon les stagiaires sur deux niveaux de compétences. Le premier vise un poste d'ouvrier en entreprise de montage exécutant un travail répétitif. On leur demande de s'adapter aux critères de production de l'entreprise. Le second vise le métier de technicien en service après vente. Ce niveau de compétence requiert un très bon niveau de logique et une plus grande capacité d'autonomie et de productivité. En effet, après deux mois de route accompagné d'un autre technicien, il sera livré à lui-même.


Guy Deneumostier, directeur de l'Atelier de Formation par le Travail Horizon

 Au départ, les stagiaires ne savent pas différencier le basilic du persil. Entre le début et la fin de la formation, il y a une évolution flagrante ne fût-ce qu'en termes de rapidité dans le déplacement, le mouvement, le travail. Ceux qui accrochent le mieux à la formation deviennent commis de cuisine, les autres en ressortent avec des repères, ils se sont socialisés, adaptés à une vie en collectivité, à un horaire de travail et ont acquis les rudiments d'une expérience proche du milieu professionnel.

Sébastien Daxhelet, formateur à l'Atelier de Formation par le Travail Arpaije

 Chaque année, les formateurs revoient leur programme de formation en fonction de l'évolution des offres d'emploi, des anciens stagiaires qui témoignent de leur expérience dans le milieu professionnel, de coups de sonde auprès des chefs de stage sur ce qui leur paraît le plus utile dans la formation.

Isabelle Chasse, formatrice au centre de formation Cenforgil

 Les formateurs ont une expérience utile dans le métier auquel ils forment ; ils se maintiennent en contact avec les réalités du milieu professionnel, l'évolution des techniques et des technologies. Dernièrement, les saucés sont à la mode dans la pratique culinaire ; les stagiaires vont donc s'exercer plutôt à ce type de gestes techniques. Les formateurs prospectent les employeurs susceptibles d'accueillir des stagiaires en stage. À cette occasion, ils ont également un retour sur l'adéquation des contenus de formation par rapport au marché de l'emploi. Même chose pour l'équipement, nous disposons à présent d'un four à vapeur, d'une sous-videuse. Nos machines sont proches de celles qui sont utilisées en restauration classique. Nous accueillons chaque jour 40 à 50 clients qui boivent et mangent des repas élaborés. Nous offrons un véritable service de restauration.

Maggy Iglesias, directrice à l'Atelier de Formation par le Travail Forest

Le parcours de formation au service du parcours d'insertion

Les parcours de formation du public ISP

Les parcours de formation ISP sont variables et individualisés. Les stagiaires sont peu autonome dans la construction de leur parcours de formation et sont dans l'urgence de trouver un emploi. La non-maîtrise de la langue maternelle et/ou de la langue française constitue un obstacle supplémentaire à leur mobilité. Actuellement, il est possible pour eux de progresser à leur rythme et la variété des profils de formation donne une chance à chacun de pouvoir construire son parcours. L'offre de formation doit permettre aux stagiaires de s'engager s'ils le désirent ou non dans un parcours de formation. Les niveaux d'entrée et de sortie des actions de formation varient d'un opérateur à l'autre, quel que soit le métier ou le secteur visé. L'offre de formation présente un nombre limité de places en formation, il n'est pas toujours possible pour le public de passer d'une formation ou d'un opérateur à l'autre dans des délais rapprochés ; cela implique une perte de motivation, une dilution des acquis pour les stagiaires qui n'ont pas encore pu ancrer leurs nouveaux savoirs et savoir-faire dans une pratique quotidienne. Un apprentissage fragmenté, interrompu par de longs temps d'attente, peut représenter une difficulté supplémentaire pour ce public fragilisé.

La construction de filières de formation ISP

La construction de filières est facultative et du libre-arbitre des OISP tant sur l'organisation de leurs contenus de formation que sur le choix des partenaires. Un petit nombre de filières sont organisées par différents OISP soit seul en interne ou plus rarement en partenariat avec un autre opérateur. En exemple : Le centre de formation Le Piment organise une formation qualifiante « Agent en technique d'installation électrique du bâtiment » en amont de la formation « Nouvelles Technologies du bâtiment » de Bruxelles Formation. Le centre de formation Proforal organise une préformation en amont de la formation qualifiante « d'animateurs en arts du spectacle » organisée par le CFA. Le centre de formation FIJ organise une préformation suivie d'une formation qualifiante pour plusieurs formations comme « Technicien support pc et réseaux ».

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

« Deux exemples de collaboration entre les OISP et les Fonds sectoriels » dans L'insertion n°46



Les freins à la formation sont parfois occasionnés par d'autres intervenants institutionnels du parcours d'insertion auxquelles les stagiaires doivent rendre des comptes. C'est fort regrettable car les OISP sont confrontés alors à un problème d'absentéisme, qui peut perturber les apprentissages individuels et collectifs du public ISP, altérer fortement la dynamique de groupe (ex. : convocation par le CPAS pendant les heures de formation).

Fabrice Masuka, coordinateur de l'Atelier de Formation par le Travail AFT-Heure de Molenbeek Formation



Tous les stagiaires n'acquièrent pas le même niveau de compétences, mais tous ont un niveau minimal de compétences en fin de formation. Le métier d'animateur débouche sur différents métiers ou différents secteurs d'activités. Selon ses prérequis, ses acquis de formation et/ou ses motivations personnelles, le public va s'orienter vers tel ou tel poste de travail, tel ou tel secteur d'activité. Il n'y a pas de règle. Certains stagiaires favorisent leur parcours de formation au détriment de leur insertion professionnelle, d'autres (même sans brevet) trouvent un travail comme animateur et se dégagent de la formation au plus vite. Certains d'entre eux complètent leur formation en vue d'acquérir le Brevet d'animateur par la suite.

Véronique Decruynaere, formatrice au Centre de Formation d'Animateurs (CFA)



Une préformation de sept semaines permet au public de se familiariser avec la vie de groupe, avec un rythme d'apprentissage, de se projeter dans un parcours de formation plus long, de reprendre confiance en soi, de se réconcilier avec l'écrit et d'acquérir des méthodes de travail.

Véronique Decruynaere, formatrice au Centre de Formation d'Animateurs (CFA)



L'organisation de filières courtes organisées en partenariat avec des entreprises, avec le concours d'une Mission Locale et d'un ou deux opérateurs peuvent contribuer à l'insertion socioprofessionnelle du public peu qualifié. Mais il est nécessaire d'une part que les employeurs s'engagent à participer au financement de l'action et à engager les stagiaires à l'issue de leur formation. D'autre part, qu'une simplification des procédures administratives permette la mise en œuvre des projets de formation dans des temps assez courts.

Jacqueline Bailly, directrice au centre de formation Proforal

Le manifeste pédagogique : un document de travail de la FeBISP

Forts de leur expertise professionnelle et des outils qu'ils socioprofessionnelle (OISP) d'affirmer leur identité.

Beaucoup d'énergie a été consacrée à l'élaboration de ce Manifeste pédagogique.

Dans un premier temps, un groupe de travail de la FeBISP (GT Péda Transversal) composé d'une trentaine d'opérateurs a débattu longuement de l'évolution du contexte de la formation professionnelle, de leur partenariat avec Bruxelles incontournables s'imposent pour le dispositif d'insertion socioprofessionnelle (ISP) sans quoi les OISP ne seraient plus à même de poursuivre leurs missions et de répondre aux besoins de leur public...

Ensuite, l'Assemblée générale du mois de mars 2007 de la FeBISP (qui réunit traditionnellement la majorité d'opérateurs) a été consacrée à la présentation des conclusions du GT et à leur mise en débat avec l'ensemble des membres OISP. Et enfin permis à la FeBISP de s'assurer de la cohérence du discours collectif des OISP sur le choix de leurs méthodologies et de la mise en œuvre de celles-ci. Ils ont confirmé par leur pratique les principes déjà dégagés en groupe de travail.

C'est ainsi que l'ensemble des opérateurs d'inserti

Il a pour but de décrire les principes de fonctionnement du dispositif ISP, et d'autre part de présenter d'une seule voix les positions pédagogiques et politiques défendues par les acteurs du dispositif ISP.



Quelques représentants des associations à l'AG de la FeBISP du 5 mars 2007. À l'ordre du jour : les propositions du Groupe de travail « Péda-transversal »

Conclusion

Dès le début des années 90, l'humeur était à l'action solidaire, à la prise de conscience citoyenne et aux initiatives locales proches des personnes. Les OISP construisaient les prémisses de ce qui deviendrait un dispositif d'insertion socioprofessionnelle coordonné, en vue de donner une seconde chance à un public de jeunes en rupture scolaire de se former à un métier, de trouver un emploi et de participer activement à la société.

À la mode du nouvel État social actif, les OISP devraient en « bons » sous-traitants se plier aux règles de l'activation tous azimuts et de l'efficacité objectivable ! Mais le danger est grand que les critères imposés par les pouvoirs publics, par ailleurs subsidiaires dans la logique de transparence et d'évaluation des résultats viennent entraver tout espace d'initiative et d'innovation ou même mettre en péril la cohérence des moyens et des résultats du dispositif d'insertion socioprofessionnelle. Le secteur associatif ne peut jouer pleinement son rôle que dans un partenariat constructif où les solutions naissent d'une véritable concertation avec les pouvoirs publics. Même s'ils sont toujours fidèles à leurs convictions, ils sont de plus en plus contraints d'adapter leurs pratiques à des normes qui leur sont imposées et qui s'éloignent de leur réalité de terrain.

À l'heure de la mise en parallèle des systèmes de l'enseignement et de la formation professionnelle recherchée par le dispositif ECVET qui vise le transfert, la capitalisation et la reconnaissance des acquis des apprentissages en Europe, via des crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnels, il est grand temps de rappeler que le dispositif ISP a été inventé pour des personnes qui, soit ont décroché de l'école, soit n'y ont jamais mis les pieds ! Les OISP refusent de reproduire un système proche de l'enseignement, inadapté à leur public mais aussi à leur mission d'insertion socioprofessionnelle. Le parcours de formation est un moyen et non une finalité du dispositif. C'est ainsi que les OISP relèvent le défi de définir des contenus de formation directement opérationnels sur le marché de l'emploi qui, tout en répondant aux exigences des employeurs, restent accessibles à un public initialement peu qualifié et de surcroît aux prises à de nombreuses difficultés sociales.

Le dispositif ISP ne s'inscrit pas dans une logique de résultats dont les performances attendues lui demandent de sélectionner un public « motivé et déjà bon », « très comme il faut » pour bien réussir. La formation vise à faire acquérir au plus vite au public des compétences professionnelles, directement transposables sur le marché de l'emploi. À l'heure où la connaissance devient un faire valoir exclusif, la dualité ne peut que se

renforcer entre ceux qui « savent » et les autres. Plusieurs obstacles existent à la mobilité du public dans son parcours de formation et d'insertion socioprofessionnelle : entre autres, son manque de maîtrise de la langue, sa difficulté à intégrer un dispositif classique d'enseignement et sa volonté de trouver rapidement un emploi pour à Bruxelles.

Par ailleurs, il existe des passerelles avec l'Enseignement de Promotion sociale pour les stagiaires qui souhaitent acquérir un titre certificatif, sésame pour la mobilité. Le dispositif ECVET, sans doute optimal pour un public autonome en quête de formation continuée tout au long de la vie, ne se révèle pas adapté au public ISP. Il pourrait même accentuer les discriminations subies sur les marchés de la formation et de l'emploi.

Les OISP refusent de figer leurs formations selon des principes établis hors du cadre de l'insertion socioprofessionnelle, de rechercher l'équivalence entre leurs objectifs de formation et les niveaux de qualification de l'enseignement dans le seul but de se conformer à l'évolution du cadre européen de la formation professionnelle.

Les missions d'insertion socioprofessionnelle et sociale exigent une philosophie d'action qui définit son cadre à partir des caractéristiques d'un public particulier plutôt qu'en regard de la mise en œuvre d'un système de formation professionnelle qui englobe le dispositif ISP malgré lui. Dans ce sens, les OISP revendiquent le maintien d'un dispositif qui correspond aux besoins de ce public spécifique. Ils doivent pouvoir organiser des formations et des stages en entreprises dont les durées sont suffisantes pour former les stagiaires sans les obliger à recourir à une multiplication d'étapes dans leur parcours de formation.

Il n'est pas question ici de refuser par principe tout changement, de s'accrocher à tout prix à « sa bonne vieille spécificité », mais il s'avère que les OISP ne peuvent adhérer à des systèmes qui fragilisent encore plus leur public, qui reproduisent au sein même du dispositif ISP, une forme de discrimination vécue par ailleurs sur le marché de l'emploi. Grâce à la formation, un certain nombre de demandeurs d'emploi trouvent un emploi, ce qui n'aurait pas toujours été possible sans leur passage dans le dispositif.

Pour les OISP, l'assurance de la qualité du dispositif doit se vérifier dans l'esprit du décret de 1995. Les OISP redoutent que compte tenu des politiques d'activation de plus en plus contraignantes qui pèsent sur le dispositif ISP et son public, ce dernier ne puisse plus s'inscrire dans une démarche volontaire. Or, celle-ci est essentielle pour la dynamique d'insertion socioprofessionnelle menée dans une démarche d'éducation permanente. La formation doit rester un droit et même devenir un droit opposable pour le public. L'action d'insertion socioprofessionnelle doit rester une seconde chance pour le public le plus éloigné du marché de l'emploi et non une nouvelle obligation.

Agenda

Programme de la 12^{ème} journée d'étude de la FeBSIP le mardi 16 octobre 2007 de 9h00 à 17h00 : "Agir avec et pour un public peu qualifié : le choix pédagogique des OISP"

Lieu : au Centre Culturel De Markten, rue du Vieux Marché aux Grains, 5 à 1000 Bruxelles. Métro : Sainte-Catherine / Prémétro : Bourse / Voiture : E40 Louvain-Bruxelles. Inscription par courriel avant le 1^{er} octobre : secretariat@febisp.be. PAF : 10 euros.

8h45 - 9h15 : Accueil des participants

9h15 - 9h45 : Les caractéristiques du public et du dispositif ISP, par Gabriel Maissin, administrateur délégué de la FeBSIP

9h45 - 10h45 :

- Un cadre de formation singulier pour des trajectoires plurielles, par Vincent Roelandt, directeur adjoint du centre de formation Proforal

- Une démarche spécifique pour un public ISP ? par Patrick Dezille, co-directeur de la Mission Locale de Saint-Gilles

10h45 - 11h05 : Pause café

11h05 - 11h50 : Using "The Wheel" - a visual representation of the Adult Literacy and Numeracy Curriculum in Scotland. C'est-à-dire comment utiliser "La Roue", schéma du programme-cadre écossais pour la formation d'adultes à la maîtrise de l'écrit et du calcul, par Christine Bayfield, Adult Literacy and Numeracy co-ordinator

• Échanges avec la salle

12h30 - 13h45 : Pause déjeuner

13h45 - 14h45 :

- "Objet" ou "sujet" : le cours de français en ISP, par Catherine Lemoine, formatrice en français en Formation qualifiante

- Quelle(s) pratique(s) pédagogique(s) pour rendre le public autonome et réellement acteur de son parcours ? par Marie-France Jeanjean, formatrice en Alphabétisation et en Formation de base

14h45 - 15h05 : Pause café

15h05 - 16h05 :

- Un cadre relationnel de qualité pour un apprentissage optimal ? par Fabrice Masuka, coordinateur de l'Atelier de Formation par le Travail de Molenbeek Formation

- L'ISP : lieu de gestion du choc culturel entre le privé et le professionnel ? par Hérold Descamps, coordinateur pédagogique à la Mission Locale de Forest

• Échanges avec la salle

16h25 - 16h40 : Conclusions, par Pierre Devleeshouwer, directeur de Formation Insertion Jeunes (FIJ)

L'insertion N° 74

Le prochain numéro de notre magazine L'insertion comparera les dispositifs d'ISP à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre et sortira dans le courant du mois de décembre 2007

L'@insertion n° 23

Le prochain numéro de L'@insertion sortira le 17 octobre 2007. Si vous ne le recevez pas encore, n'hésitez pas à envoyer un courriel à l'adresse : secretariat@febisp.be

Offres d'emploi

Consultez les dernières offres d'emploi sur notre site www.febisp.be



Statue de la Place du Nord