

PRW Fiche 20 : activité 3 : Système d'assurance qualité en CISP :

Concept test LABEL ISP

1. INTRODUCTION

Le secteur existe depuis 40 ans. Il a la volonté de créer une société juste et égalitaire c'est-à-dire de supprimer les exclusions et les disqualifications sociales.

Les 153 CISP de Wallonie (140 asbl et 13 services de CPAS) proposent près de 400 filières de formation et forment plus de 15.000 stagiaires chaque année, ce qui représente près de 6 millions d'heures de formation.

Les Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP) sont des espaces de formation qui proposent de l'orientation professionnelle, des formations de base (alphabétisation, français langue étrangère, remise à niveau) et des formations professionnalisantes.

Ces formations s'adressent à des adultes peu scolarisés et principalement demandeurs d'emploi. Les CISP répondent à des principes et des modalités d'organisation et disposent de moyens spécifiques pour construire et mettre en œuvre des réponses personnalisées aux besoins d'apprentissage en prenant la personne dans sa globalité. Ils sont également en capacité de proposer et de développer des projets adaptés en fonction des réalités sous régionales en s'appuyant sur des partenaires locaux et opérationnels.

Ils sont soumis à des obligations décrétales¹.

1.1. CONTEXTE ET ENJEUX²

Les CISP visent un public particulièrement précarisé, lequel n'est en général pas en mesure d'entamer directement une formation qualifiante ou d'aller à l'emploi. Généralement peu diplômés, 70% des stagiaires CISP disposent au maximum du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré. En 2020, près d'un quart d'entre eux n'avaient pas d'allocation ni de revenu lié à un travail et plus de 30% étaient bénéficiaires du CPAS. Ces femmes et ces hommes, aux profils très variés, développent, au sein des CISP, un même projet d'insertion, dans la société et sur le marché du travail, entravé par une crise globale (financière, économique, énergétique, climatique, sociétale, ...)

LES CISP : LEVIERS ESSENTIELS POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

De ce fait la première mission des CISP est de favoriser l'insertion socioprofessionnelle de ces personnes éloignées de l'emploi par l'acquisition de compétences, connaissances et aptitudes nécessaires à leur insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi. L'objectif des CISP est de les sortir de la spirale de l'échec en les amenant au plus proche de leur projet personnel et professionnel, dans une démarche respectueuse de leurs besoins, de leurs aspirations, de leur rythme d'apprentissage. Un défi que les CISP relèvent au quotidien, en partenariat avec les acteurs publics ou privés de l'insertion et de la formation des adultes.

¹ Voir décret CISP et arrêtés : <https://www.interfedé.be/reglementations-sectorielles/>

² <https://www.interfedé.be/cest-quoi/>

LES CISP POUR ACCOMPAGNER PAS À PAS AFIN DE VISER L'INSERTION

Mais aussi un défi qui demande de prendre le temps d'accompagner ces personnes dans une perspective d'émancipation sociale, de développement personnel et d'insertion socioprofessionnelle durable.

Dans cette perspective d'ancrage et de durabilité de l'emploi, l'étude "bien-être" de CAIPS³ montre clairement que les formations en CISP permettent aux stagiaires d'accroître leur bien-être psychosocial, d'avoir un meilleur accès aux services publics, sociaux et de santé, d'étendre leur réseau social, de mieux définir leurs projets professionnels et personnels et d'améliorer leur estime de soi... Autant d'atouts essentiels, au-delà des résultats en termes d'insertion professionnelle à la sortie de formation, qui permettent aux personnes de reprendre pied pour poursuivre leur parcours de vie professionnelle⁴.

LES CISP POUR AMENER LES STAGIAIRES À AVANCER DANS LEUR(S) PROJET(S) DE VIE

C'est ainsi que le travail des CISP relève à la fois du champ social et du champ professionnel.

Au niveau social, pour que les stagiaires puissent accorder leur pleine attention et toute leur énergie à leur formation, le CISP les soutient face à leurs problèmes de logement, de garde d'enfants, de mobilité, de rythme de vie, de dettes ou encore d'assuétude..., cette liste n'étant pas exhaustive. Les CISP collaborent dans ce cadre avec des asbl et institutions compétentes pour un résultat plus efficient.

Au niveau professionnel, les CISP ne se cantonnent pas à développer les seules compétences techniques mais travaillent également les compétences transversales liées aux savoir-faire comportementaux indispensables à l'accès à l'emploi durable. Et les résultats sont plus que probants : 69% des personnes qui sortent d'une formation CISP – et dont nous connaissons les suites de parcours⁵– trouvent un emploi (23%⁶) ou entament une autre formation (46%).

³ [CAIPS-brochure-PDF-pour-diffusion-numérique.pdf \(uliege.be\)](#)

⁴ Une autre piste pourrait être d'appuyer le développement d'emplois d'insertion dans le secteur de l'économie sociale et solidaire, des tremplins vers l'économie dite « classique » qui reste parfois peu accessible aux stagiaires CISP

⁵ La collecte d'informations par les CISP relative au processus d'insertion socioprofessionnelle des stagiaires n'est pas toujours possible, une fois ceux-ci sortis de formation.

⁶ Ce pourcentage atteint 34.5% pour les stagiaires ayant achevé une formation professionnalisante.

2. LE CADRE DE RÉFÉRENCE

2.1. LES OBLIGATIONS ET ATTENDUS DANS LE CADRE DE LA LABELLISATION CISP

Les organismes labellisés CISP sont soumis au respect du présent cadre de référence, du cadre qualité CISP ainsi que des démarches de labellisation présentées dans le guide de la labellisation.

Outre ces cadres, le respect des obligations légales inhérentes à tout organisme de formation en CISP doit être rencontré⁷ ainsi que le respect de la charte du secteur CISP⁸,

2.2. LES PRINCIPES FONDATEURS DE LA DÉMARCHE EN CISP

Les CISP portent une démarche pédagogique spécifique qui s'appuie sur 5 principes fondamentaux :

Principe 1 : L'individualisation de la formation

Principe 2 : L'accompagnement des stagiaires

Principe 3 : Les modèles pédagogiques de formation

Principe 4 : Le partenariat

Principe 5 : La formation continuée des travailleurs

Ces principes sont traduits dans le projet pédagogique du CISP et les pratiques pédagogiques qui en découlent. Les attendus du projet pédagogique sont précisés dans le décret CISP et ses arrêtés.

Principes 1 : L'individualisation de la formation

L'individualisation permet à une personne d'apprendre en fonction de ses intérêts, de ses besoins et de ses caractéristiques personnelles, en faisant d'elle l'actrice principale de sa formation. Elle permet à l'équipe pédagogique de mettre en place un parcours individualisé pour chacun.e qui s'appuie sur les acquis antérieurs des stagiaires lors de leur entrée en formation et sur leurs objectifs.

L'entretien d'accueil permet une écoute attentive de la demande et du projet personnel, une analyse des besoins, la prise en compte du statut, de la disponibilité et des échéances, une réflexion sur la faisabilité du projet et une réorientation éventuelle.

C'est ce préalable à la construction d'un parcours de formation individualisé qui permet de rédiger le contrat pédagogique et le programme individuel de formation (PIF) qui serviront de fil conducteur au suivi pédagogique et à l'accompagnement social tout au long de la formation.

Les éléments d'information à intégrer au programme individuel de formation (PIF) sont fixés par le Décret CISP et ses arrêtés.

Au terme de la formation, le centre élabore une attestation de fin de formation pour chacun.e reprenant:

- La durée de la formation ;
- Les compétences (techniques et transversales) acquises par les stagiaires ;
- Une synthèse de leur projet post-formation.

⁷ Voir décret et arrêtés CISP : <https://www.interfedé.be/reglementations-sectorielles/>

⁸ <https://www.interfedé.be/charte/>

Principe 2 : L'accompagnement des stagiaires

Les CISP offrent un accompagnement tant pédagogique que psycho-social en fonction des besoins des stagiaires.

Le suivi pédagogique consiste en :

- Un Bilan de début de formation ;
- L'élaboration et le suivi du PIF sur base de ce Bilan ;
- L'organisation d'évaluations intermédiaires et finale visant à reconnaître les connaissances, compétences et comportements professionnels acquis par les stagiaires et les adaptations éventuelles du programme individuel de formation ;
- L'organisation du suivi des stages si ceux-ci sont proposés ;
- La préparation du projet post-formation.

L'accompagnement social consiste en :

- Un Bilan social individuel en début de formation ;
- Sur base de ce Bilan, la définition dans le PIF des compétences transversales, tant sociales qu'en situation professionnelle, à acquérir ;
- L'organisation d'activités individuelles et collectives visant l'autonomie et l'émancipation sociale en vue de l'insertion socioprofessionnelle ;
- L'organisation des évaluations intermédiaires et finale des compétences transversales sociales et en situation professionnelle ;
- Le cas échéant, l'organisation et le suivi de l'intervention d'opérateurs spécialisés dans l'aide Psycho-Médico-Sociale.

Principe 3 : Les modèles pédagogiques de formation

Les CISP proposent une pratique pédagogique promouvant la neutralité, le non jugement, l'égalité des ressources et des droits de chacun, comme principes fondateurs. Les droits de chacun.e en matière de développement personnel et professionnel dans une perspective d'émancipation et d'épanouissement sont un des fils conducteurs de la trajectoire de formation personnalisée qu'ils proposent à leurs stagiaires.

Les parcours de formations développés par les CISP sont centrés sur l'acquisition de :

- Compétences et ressources « métier », c'est à-dire des savoirs et savoir-faire liés spécifiquement à un métier ou à un secteur professionnel, mais aussi des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle ;
- Compétences de base (lire, écrire et calculer...) en lien avec l'exercice d'une profession ou participant à l'émancipation sociale ;
- Compétences transversales liées à l'autonomie professionnelle, par exemple travailler en équipe, communiquer de manière adéquate, organiser et planifier son travail, respecter l'environnement, etc. ;
- Compétences sociales et citoyennes ayant une visée émancipatrice et intégratrice, c'est-à-dire la solidarité et l'autonomie, le développement de la confiance en soi et de l'esprit critique, la capacité d'affronter des situations nouvelles et de réaliser des projets en solo ou en collectif, etc.

La mission des CISP est d'accroître les capacités de la personne (ensembles des compétences précitées) afin de lui permettre de s'insérer tant socialement que professionnellement.

Les formations sont construites avec des pédagogies mobilisant une série de méthodes (traditionnelles ou alternatives) afin de s'adapter aux ressources et besoins des stagiaires pour in fine leur ouvrir le champ des possibles. Elles sont complétées par un accompagnement psycho-social qui soutient les stagiaires dans leur parcours de formation et de vie. Il s'agit de considérer la personne dans sa globalité en développant une approche personnalisée.

Dans les CISP :

- Chaque stagiaire est accueilli.e, écouté.e, compris.e et considéré.e dans sa globalité avec son histoire, son parcours et ses compétences, s'opposant ainsi à la linéarité des parcours ;
- L'accueil se fait dans une démarche individualisée pour permettre à chacun de trouver sa place et être reconnu.e mais le groupe joue un rôle majeur dans le processus de formation qui est ouvert à toutes et tous ;
- Une relation de respect mutuel et favorisant la confiance s'établit avec les stagiaires ;
- Les stagiaires vont pouvoir s'orienter, se former, identifier leurs compétences professionnelles et en acquérir de nouvelles ;
- Les stagiaires sont maîtres de leur destin, garde leur liberté de choix, le droit à l'erreur, le droit d'avancer à leur rythme. Ils occupent une place centrale et la formation se construit avec eux, à partir d'eux et de leur réalité de vie ;
- Les formations sont accessibles et de qualité, font appel à des pédagogies diversifiées qui ont pour but d'ouvrir le champ des possibles. Les CISP sont créatifs et détiennent une réelle expertise auprès des personnes éloignées de l'emploi ;
- La démarche de formation est collective et repose sur la collaboration de divers intervenants. La mise en réseau est développée avec de nombreux partenaires porteurs de cohésion et vient renforcer la créativité et l'innovation sociale qui sont au cœur des CISP.
- Le secteur CISP contribue à la reconnaissance des acquis de formation des stagiaires pouvant amener, selon les cas, à une validation et/ou une certification par des partenaires qualifiants ou encore à une reconnaissance automatique des acquis de la formation.

Principe 4 : Le Partenariat

Les CISP accordent une très grande importance aux partenariats qui permettent de renforcer et compléter l'accompagnement des demandeurs d'emploi et les opportunités qui leur sont offertes. Le dialogue, les relations de confiance et égalitaire entre pairs, la reconnaissance mutuelle et le travail conjoint entre partenaires sont un préalable à toute collaboration.

Le secteur des CISP établit les partenariats avec :

- D'autres acteurs de la formation et de l'insertion dans l'objectif de permettre aux stagiaires de bénéficier de la complémentarité entre les opérateurs de la formation d'adultes ; ces partenariats visent aussi à optimiser les parcours des stagiaires par une approche intégrée et par des actions communes ;
- Les services publics, les pouvoirs politiques et les acteurs associatifs pour lutter ensemble contre les mécanismes qui produisent des inégalités ;
- Les entreprises afin de faciliter l'insertion socioprofessionnelle vers un emploi durable et de qualité.

- Les partenaires du champ psychosocial - essentiel dans la mission d'accompagnement des CISP
- Les partenaires pour la formation professionnelle des travailleurs (fonds sectoriels, ...)

Principe 5 : La formation continuée des travailleurs

Le secteur des CISP promeut un environnement de travail qui favorise le développement des compétences professionnelles de ses travailleurs par une politique de formation émancipatrice qui :

- Est un levier de développement des pratiques professionnelles individuelles et collectives ;
- Permet de repenser leur action ;
- Est un vecteur d'acquisition d'une identité professionnelle et de renforcement des compétences ;
- Vise à donner des clés pour comprendre leur environnement et en être acteurs.

3. LE CADRE QUALITE CISP⁹

Le cadre qualité CISP est composé de **6 critères** et de **35 indicateurs** qualité. Ceux-ci visent à garantir et améliorer la qualité des **4 processus principaux** étayant la mise en œuvre d'une offre de formation en ISP quelle que soit la catégorie de filière :

- Orientation ;
- Remise à niveau ;
- Professionnalisante.

Les 4 processus de mise en œuvre d'une offre de formation :



⁹ Note pour le lecteur : Le cadre qualité est formulé au masculin de façon générique, dans le seul but d'alléger le texte.

Utilisation des éléments du cadre qualité :

Sous chaque indicateur se trouve, à titre d'exemple et de manière non exhaustive, des **éléments de preuve** que le CISP peut apporter afin de démontrer que **l'indicateur est bien rencontré**.

Dans un premier temps, dans le cadre d'une démarche d'auto-évaluation, le CISP sera amené à développer **ses procédures propres**, lui permettant de **vérifier les critères et indicateurs** du présent cadre. C'est le descriptif de ses procédures qui lui permettra de déterminer les **éléments de preuve pertinents** au regard de chaque processus, en lien avec les critères et indicateurs à rencontrer.

Le CISP pourra ajouter des éléments de preuve qui lui sont spécifiques et qui ne se retrouvent pas dans les exemples proposés.

Dans certains cas, des indicateurs ne devront pas être rencontrés. La **formule « le cas échéant »** permet d'identifier si **l'indicateur est pertinent ou non** pour le CISP, en fonction de sa réalité. S'il n'est pas pertinent, une **explication concise** devra être apportée afin de le démontrer.

Les **termes en italiques** seront définis dans le **glossaire** qui sera joint au cadre qualité.

Note pour les expérimentations : Durant les expérimentations d'autres termes pourront être relevés pour compléter le glossaire.

Critère relatif au Processus 1 : « Définir les objectifs de formation de la filière »

C1. L'Offre de formation répond aux besoins du public cible, ses objectifs sont définis de manière pertinente et les partenaires identifiés sont choisis sur base de critères objectifs.

Indicateurs de qualité :

C1. 11. L'Offre de formation s'appuie sur des ressources légitimes et représentatives qui permettent d'identifier le public cible et ses besoins tant d'un point de vue pédagogique, socioprofessionnel que psychosocial au regard de parcours de formation possibles.

Exemples d'élément de preuve :

- > Liste des ressources de référence acquises, consultées et/ou employées (enquêtes de terrain, rapports des Instances Bassin Enseignement qualifiant – Formation – Emploi (IBEFE), analyses Forem, analyses de l'Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS)...)
- > Traces d'acquisition et d'utilisation des ressources (preuves de téléchargements, de commande, de réception, de retrait des sources ; preuves de transfert des sources entre travailleurs...)
- > Exemplaires numériques et analogiques des ressources, éventuellement annotées
- > Traces et preuves d'actions de recherche d'information
- > Traces/Preuves de communication entre travailleurs à propos des ressources (échanges de mails, PV de réunions ; mises au vert...)
- > Enquêtes de terrain
- > ...

C1. 12. Les objectifs généraux de la filière sont définis à l'aide de sources de référence représentatives relatives aux compétences, formations et métiers visés par la filière.

Exemples d'élément de preuve :

- > Liste des sources de référence acquises, consultées et/ou employées (Profils Métiers, Référentiels de formation du Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ) et de l'Interfédération (IF), Référentiels d'évaluation, Descriptifs de fonction associés à des offres d'emploi, Cadre Européen des Langues (CEL), Programmes de l'Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles, Cadre de référence de Lire et Ecrire (LEE)...)
- > Traces d'acquisition des sources de référence (preuves de téléchargements, de commande, de réception, de retrait des sources de référence, preuves de transfert des sources de référence entre travailleurs...)
- > Exemplaires numériques et analogiques des sources de référence, éventuellement annotés
- > ...

C1. 13. L'Offre de formation identifie des partenaires pour développer les objectifs opérationnels et évaluables, liés tant à l'accompagnement pédagogique, socioprofessionnel qu'à l'accompagnement psychosocial.

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces et preuves des recherches et sollicitations de partenaires (mails, historique de recherches en ligne, visites d'organisations, acquisition et consultation de documents informatifs relatifs aux partenaires et à leurs prestations...)
- > Traces et preuves de communication et de collaboration avec les partenaires potentiels
- > Conventions partenariales
- > ...

C1. 14. Le cas échéant, l'offre de formation s'appuie sur des sources de référence concertées entre partenaires en fonction des parcours de formation possibles.

Exemples d'élément de preuve :

- > Liste et exemplaires des sources de référence utilisées par les parties prenantes pour définir les parcours (Grappes métier du SFMQ¹⁰, Profil de formation/évaluation du SFMQ, Référentiel de l'IF¹¹, CEL¹², Programmes de l'Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles, Référentiel de compétences transversales, Cadre de référence de LEE¹³...)
- > Traces et preuves de dialogue entre partenaires sur les sources de référence et sur les objectifs de formation
- > ...

¹⁰ Service Francophone des Métiers et des Qualifications

¹¹ Interfédération

¹² Cadre Européen des Langues

¹³ Lire et Ecrire

Critères relatifs au Processus 2 : « Développer le Programme de formation de la filière »

C2. Le Programme de formation de la filière, en ce compris l'accompagnement pédagogique, socioprofessionnel et psycho-social, est conçu, adapté et organisé en fonction des capacités du public cible et des sources de référence utilisées ; il est intelligible pour les différentes parties prenantes et permet l'individualisation des parcours de formation.

Indicateurs de qualité :

C2. I1. Les objectifs visés par le Programme de formation de la filière sont formulés de manière précise, complète et intelligible pour toutes les parties prenantes.

Exemples d'élément de preuve :

- > Exposé du Programme de formation dans les documents de communication du centre (Projet pédagogique, site web, Livret du stagiaire, Programme Individuel de Formation (PIF), présentation sur FORMAPass, diaporamas de séances information...)
- > Traces et preuves d'échanges avec les parties prenantes qui démontrent la compréhension des interlocuteurs et les compléments d'information fournis par le centre en réponse aux questions éventuelles
- > ...

C2. I2. Le Programme de formation de la filière comporte des activités d'apprentissage qui doivent permettre au public cible d'atteindre les compétences visées sur le plan pédagogique.

Exemples d'élément de preuve :

- > Programme de formation détaillé
- > Matériel de formation et d'évaluation
- > Supports de formation et d'évaluation
- > ...

C2. 13. Le Programme de formation de la filière comporte des activités d'accompagnement et de suivi qui doivent permettre au public cible d'atteindre les compétences visées sur le plan psychosocial.

Exemples d'élément de preuve :

- > Programme de formation détaillé
- > Matériel de formation et d'évaluation
- > Supports de formation et d'évaluation
- > ...

C2. 14. Le Programme de formation de la filière est structuré en actions de formation/Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) pour permettre la mise en œuvre de parcours individualisés.

Exemples d'élément de preuve :

- > Exposé du Programme de formation de la filière dans les documents du centre (Projet pédagogique, demande d'agrément...)
- > ...

C2. 15. Les partenaires sont informés des spécificités du public ciblé par la filière de formation.

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces et preuves des actions d'information des partenaires (mails, agendas, PV de réunion...)
- > Liste et exemplaires des documents d'information communiqués aux partenaires (Cadre de référence du Label Qualité CISP, Programme de formation, Projet pédagogique du CISP, supports de réunion...)
- > ...

C2. 16. Les partenaires sont sensibilisés quant aux objectifs d'insertion socioprofessionnelle, d'émancipation sociale et de développement personnel du public cible.

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces et preuves des actions d'information des partenaires (mails, agendas, PV de réunion...)
- > Liste et exemplaires des documents d'information communiqués aux partenaires (Cadre de référence du Label Qualité CISP, Programme de formation, Projet pédagogique du CISP, supports de réunion...)
- > ...

C2. 17. Les *partenaires* sont informés quant aux objectifs, contenus, modalités, critères des évaluations pratiquées par le CISP.

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces et preuves des actions d'information des partenaires (mails, agendas, PV de réunion...)
- > Liste et exemplaires des documents d'information communiqués aux partenaires (Cadre de référence du Label Qualité CISP, Programme de formation, Projet pédagogique du CISP, supports de réunion...)
- > ...

C2. 18. Les *partenaires* intervenant dans le *Programme de formation de la filière* sont informés quant au rôle qui leur est dévolu.

Exemples d'élément de preuve :

- > Conventions de partenariat, de stage
- > PV de réunion
- > Documents présentant le rôle des partenaires dans le Programme de la filière
- > ...

C2. 19. Les *travailleurs* sont formés de façon *formelle, non formelle ou informelle* à l'utilisation des *sources de référence*.

Exemples d'élément de preuve :

- > Plan de formation des travailleurs et/ou Politique concertée de la formation des travailleurs
- > PV de réunion
- > Traces et preuves de la tenue de réunions, actions de formation interne, mises au vert...
- > Attestation de participation à des colloque, séminaire, webinaire, MOOC, formation spécifique...
- > Dispositif d'accueil des nouveaux travailleurs
- > Documentation transmise aux travailleurs
- > ...

C2. I10. Les *travailleurs* sont formés de façon *formelle, non formelle ou informelle* aux méthodes pédagogiques promues par le centre permettant l'*individualisation des parcours, l'émancipation sociale* des stagiaires et le développement de leur *pouvoir d'agir*.¹⁴

Exemples d'élément de preuve :

- > Plan de formation des travailleurs et/ou Politique concertée de la formation des travailleurs
- > PV de réunion
- > Traces et preuves de la tenue de réunions, actions de formation interne, mises au vert...
- > Attestation de participation à des colloque, séminaire, webinaire, MOOC, formation spécifique...
- > Dispositif d'accueil des nouveaux travailleurs
- > Documentation
- > ...

C2. I11. Les *travailleurs* sont formés de façon *formelle, non formelle ou informelle* aux outils pédagogiques développés par le centre.

Exemples d'élément de preuve :

- > Plan de formation des travailleurs et/ou Politique concertée de la formation des travailleurs
- > PV de réunion
- > Traces et preuves de la tenue de réunions, actions de formation interne, mises au vert...
- > Attestation de participation à des colloque, séminaire, webinaire, MOOC, formation spécifique...
- > Dispositif d'accueil des nouveaux travailleurs
- > Documentation transmise aux travailleurs
- > ...

¹⁴ Note pour l'expérimentation : Vérifier si cet indicateur ne doit pas être scindé en plusieurs indicateurs permettant de vérifier l'ensemble des éléments : émancipation sociale et pouvoir d'agir

C3. Le Programme de formation de la filière est diffusé de façon ciblée pour les parties prenantes

Indicateurs de qualité :

C3. 11. Le Programme de formation de la filière est diffusé au public cible via des canaux, des formats et des niveaux de langue adaptés et accessibles.

Exemples d'élément de preuve :

> Traces et preuves des actions de communication vers le public cible (calendrier des séances d'information, liste des lieux de dépôt de brochures et flyers, publications sur les réseaux sociaux, annonces dans les médias, site internet, newsletter, campagne de mailing, mails personnalisés...)

> ...

C3. 12. Le Programme de formation de la filière est diffusé aux partenaires via des canaux, des formats et des niveaux de langue adaptés et accessibles.

Exemples d'élément de preuve :

> Traces et preuves des actions de communication vers les partenaires (liste des destinataires d'envoi et des lieux de dépôt de brochures et flyers, publications sur les réseaux sociaux, annonces dans les médias, site internet, newsletter, campagne de mailing, mails personnalisés...)

> ...

C3. 13. Les nouveaux travailleurs sont informés sur les objectifs de formation et sur les modalités d'organisation de l'accompagnement pédagogique, socioprofessionnel et psycho-social à mettre en œuvre.

Exemples d'élément de preuve :

> Dispositif d'accueil des nouveaux travailleurs

> ...

Critères relatifs au Processus 3 : « Former les stagiaires en les accompagnant sur le plan pédagogique, socioprofessionnel et psychosocial »

C4. Les activités de formation permettent au stagiaire de progresser dans ses apprentissages dans le respect de son projet personnel et professionnel.

Indicateurs de qualité :

C4. 11. Les actions de formation rencontrent le principe de *triple concordance pédagogique*.

Exemples d'élément de preuve :

- > Projet pédagogique
- > Programme de formation
- > Traces et preuves de la recherche de Concordance Objectifs/méthodes/évaluation
- > Traces et preuves de l'application de la démarche référentielle
- > ...

C4. 12. Les *partenaires* sont sensibilisés au principe de *triple concordance pédagogique*.

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces et preuves de la communication avec les partenaires (mails, agendas, supports de réunion, documents de travail, PV de réunion...)
- > ...

C4. 13. Les objectifs et activités de formation font l'objet d'un dialogue avec le(s) stagiaire(s).

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces d'information : séance d'accueil des stagiaires, support d'information des stagiaires...
- > ...

C4. 14. Les méthodes d'animation et de formation favorisent la participation des stagiaires et leur émancipation sociale de façon à développer leur pouvoir d'agir.¹⁵

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces des méthodes utilisées : Conseil coopératif, support pédagogique
- > ...

C4. 15. Les méthodes d'évaluation permettent d'identifier la progression du stagiaire au regard des objectifs attendus et de critères objectifs.

Exemples d'élément de preuve :

- > Descriptif des logiques, objectifs et méthodes d'évaluation (dans le Projet pédagogique du centre, les supports d'information transmis aux stagiaires...)
- > Outils d'évaluation (grilles, diagrammes de compétences, questionnaires d'auto-évaluation...)
- > Traces et preuves des temps de concertation
- > Programme Individuel de Formation (PIF) et son mécanisme d'évolution/adaptation
- > Traces et preuves du suivi individualisé (échanges sur l'évaluation et l'auto-évaluation, PIF¹⁶ et son mécanisme d'évolution/adaptation)
- > ...

C5. L'accompagnement pédagogique, socioprofessionnel et psychosocial permet l'individualisation des parcours des stagiaires.

Indicateurs de qualité :

C5. 11. Un Bilan est réalisé à l'entrée en formation du stagiaire.

Exemples d'élément de preuve :

- > Description des modalités d'organisation du Bilan d'entrée (dans le Projet pédagogique du centre, les supports informatiques transmis aux stagiaires...)
- > Traces et preuves de réalisation du Bilan (documents relatifs aux Bilans d'entrée dans les dossiers des stagiaires)
- > ...

¹⁵ Note pour l'expérimentation : Vérifier si cet indicateur ne doit pas être scindé en plusieurs indicateurs permettant de vérifier l'ensemble des éléments : émancipation sociale

¹⁶ Programme Individualisé de Formation.

C5. 12. Le Programme Individuel de Formation (PIF) est élaboré puis complété/ajusté en concertation avec le stagiaire.

Exemples d'élément de preuve :

- > Description des modalités d'organisation du PIF¹⁷ (dans le Projet pédagogique du centre, les supports informatiques transmis aux stagiaires...)
- > Traces et preuves de l'élaboration du PIF : rencontre individuelle permettant les échanges sur l'évaluation/l'auto-évaluation
- > PIF dans le dossier des stagiaires
- > ...

C5. 13. Dès l'accueil dans le CISP et jusqu'à la fin de son *parcours de formation*, le stagiaire est informé de manière précise et complète sur sa progression dans ses apprentissages.

Exemples d'élément de preuve :

- > Description des modalités d'organisation des Bilans d'entrée, intermédiaires et finaux (dans le Projet pédagogique du centre, les supports informatiques transmis aux stagiaires...)
- > ...

C5. 14. Les feedbacks sont donnés aux stagiaires de manière adéquate, pertinente et respectueuse.

Exemples d'élément de preuve :

- > Enquête de satisfaction des stagiaires
- > Élément constitutif du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) sur le respect d'une communication adéquate
- > Description de fonction des travailleurs
- > Témoignage des stagiaires (vidéos, enregistrement vocal...)
- > ...

C5. 15. Le stagiaire est informé quant aux opportunités pour la suite de son *parcours d'insertion socioprofessionnelle*.

Exemples d'élément de preuve :

- > Description des modalités d'organisation du Bilan d'entrée et du suivi Post-formation (dans le projet pédagogique du centre, les supports informatiques transmis aux stagiaires...)
- > ...

¹⁷ Programme Individualisé de Formation.

C5. 16. Le stagiaire est invité à opérer des choix parmi les opportunités qui se présentent à lui pour la suite de sa formation et de son *parcours d'insertion socioprofessionnelle*.

Exemples d'élément de preuve :

- > Description des modalités et activités de préparation du projet post-formation
- > Traces et preuves des activités de préparation du projet post-formation (job coaching, visite de lieu de formation, entretiens de suivi...)
- > ...

C5. 17. Quand c'est pertinent, les *partenaires* sont informés, de façon ciblée, des besoins de progression pédagogique, professionnelle et personnelle du stagiaire.

Exemples d'élément de preuve :

- > Trace des échanges avec les partenaires
- > Formation continuée des travailleurs au RGPD, respect de la vie privée, devoir de discrétion, secret professionnel
- > ...

C5. 18. En interne, les travailleurs du CISP dialoguent sur la progression pédagogique, professionnelle et personnelle des stagiaires.

Exemples d'élément de preuve :

- > Traces des échanges entre les travailleurs (agenda d'équipe, Ordre du Jour (OJ) ou PV de réunion...)
- > Dossier stagiaire (PIF, farde d'évaluation)
- > ...

Critère relatif au Processus 4 : Attester les acquis d'apprentissage des stagiaires

C6. Afin de favoriser la reconnaissance et la valorisation des acquis, l'Attestation de fin de formation identifie de façon précise et objective les Acquis d'Apprentissage (AA)/Compétences atteints par le stagiaire au regard de procédures d'évaluation clairement définies.

Indicateurs de qualité :

C6. 11. Les travailleurs sont sensibilisés à la logique et aux enjeux liés à la délivrance de l'Attestation de fin de formation.

> Traces et preuves des actions de sensibilisation, information, formation destinées aux travailleurs (mails, supports de présentation orale, preuves de participation à des événements informatifs sur la validation des compétences, la reconnaissance des acquis, la fluidité des parcours...)

> ...

C6. 12. Le stagiaire est informé quant à la logique, aux objectifs et usages de l'Attestation de fin de formation.

Exemples d'élément de preuve :

> Support des actions d'information des stagiaires (séances d'accueil, livret d'accueil...)

> Traces et preuves de suivi des stagiaires (documents de suivi dans le dossier des stagiaires...)

> ...

C6. 13. L'Attestation de fin de formation présente objectivement les Acquis d'Apprentissage (AA)/Compétences acquises par le stagiaire.

Exemples d'élément de preuve :

> Modèle d'attestation en termes de AA/Compétences acquises

> Modalités d'évaluation mises en œuvre (conditions de réalisation, grilles d'évaluation...)

> Rapport d'évaluation du stagiaire

> Source de référence

> ...

C6. 14. Le cas échéant, le CISP communique au *partenaire* les informations lui permettant de reconnaître et/ou de valoriser les *AA/Compétences* acquises par le stagiaire.

Exemples d'élément de preuve :

> Trace des échanges avec le partenaire

> ...