

# L'évaluation et la certification des acquis d'apprentissage en CISP en Wallonie

Une analyse de certaines pratiques,  
des défis et des facteurs de succès

Janvier 2020



# 1 Introduction

« Il n'y a pas d'évolution sans évaluation ! »

Répondant à l'enquête de l'OCDE sur la formation du CISP

Si l'essentiel de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi est assuré par le secteur public en Wallonie, le secteur non gouvernemental – et plus particulièrement les CISP (Centres d'Insertion Socioprofessionnelle) – joue également un rôle central, puisqu'il a développé une offre de formation spécifiquement destinée aux adultes peu scolarisés. Les CISP visent à promouvoir, par une approche intégrée, l'insertion socioprofessionnelle des stagiaires. A cette fin, les CISP utilisent une approche pédagogique non formelle spécifique et offrent des programmes d'orientation et d'accompagnement, de formation de base et/ou de formation professionnelle. Les CISP offrent également aux stagiaires un soutien social et pédagogique tout au long du processus de formation.

Cependant, les apprenants en CISP sont confrontés à d'importants défis pour s'engager dans une formation complémentaire. En particulier, le cadre juridique actuel ne permet pas aux CISP de délivrer leurs propres certifications. Par conséquent, les résultats d'apprentissage des CISP ne sont pas systématiquement reconnus par les autres centres de formation publics, ce qui empêche les participants de tirer parti des compétences acquises dans le cadre d'un CISP pour poursuivre leur formation - jusqu'aux cas extrêmes où les stagiaires d'un CISP doivent recommencer leur formation à zéro. Pour remédier à ce problème, certains CISP ont mis en place des conventions de partenariat avec des institutions du secteur public pour faciliter la certification/validation des acquis d'apprentissage de leurs stagiaires, mais le développement de tels partenariats présente également un certain nombre de défis.

Ce document passe en revue les pratiques existantes en matière d'évaluation, de reconnaissance et de certification des acquis d'apprentissage des CISP en Wallonie dans le but d'éclairer l'élaboration de propositions visant à améliorer les systèmes existants. En particulier, il vise à mettre en lumière les systèmes existants d'évaluation des compétences des CISP et les schémas actuels de collaboration entre les CISP et les organismes publics de formation pour la délivrance de certifications et de validations. Les informations ont été recueillies au moyen d'un questionnaire distribué aux centres de formation en septembre-octobre 2019 et d'entretiens approfondis en face à face organisés dans huit CISP en octobre 2019. Il est important de souligner que les informations contenues dans ce rapport ne reflètent que des points de vue et des opinions subjectives et qu'elles ne visent aucunement à représenter le point de vue de l'ensemble du secteur CISP, pas plus qu'elles ne veulent être considérées comme une vérité factuelle.

Le reste du présent rapport est structuré comme suit. La section 2 fournit des informations générales sur le questionnaire et les entretiens. La section 3 présente des pratiques de CISP en matière d'évaluation des acquis de l'apprentissage, tandis que la section 4 porte sur la validation et la certification. Tout au long du document, une attention particulière est accordée aux défis et aux difficultés rencontrés par les CISP, ainsi qu'aux solutions innovantes mises en place par les centres pour les surmonter et à leurs facteurs de succès. Une section récapitulative conclut.

# 2 Informations de base

## Le cadre : le secteur des CISP en Wallonie

Les CISP (Centres d'Insertion Socioprofessionnelle) sont des opérateurs de formation professionnelle assurant la formation des adultes à faible niveau d'éducation et des demandeurs d'emploi. Leur public est non seulement éloigné de l'emploi mais aussi fréquemment exclu de la société. Les stagiaires CISP sont souvent vulnérables et marginalisés, et présentent des problèmes qui, bien au-delà du manque de qualification, peuvent aller de difficultés financières importantes à la perte de confiance en soi. Par conséquent, les CISP adoptent une approche pédagogique spécifique visant à permettre aux stagiaires d'acquérir des compétences générales et techniques, tout en bénéficiant d'un fort soutien psychosocial. Ainsi, les objectifs des CISP sont notamment de lutter contre les inégalités, de promouvoir l'inclusion sociale et la confiance en soi, de développer la cohésion sociale et de briser l'isolement.

La pédagogie des CISP est tout sauf académique, surtout en ce qui concerne l'accent qu'ils mettent sur les techniques d'apprentissage par l'action – mettre les stagiaires dans des situations spécifiques de formation pratique très intense. De plus, les parcours d'apprentissage en CISP sont véritablement personnalisés et basés sur les objectifs personnels des stagiaires. Les CISP disposent généralement d'un système de soutien complet pour aider les stagiaires à atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. Le travail psychosocial est essentiel, avec des efforts pour surmonter les obstacles de toute nature rencontrés par les stagiaires, mais aussi pour les soutenir psychologiquement et pratiquement pendant les périodes difficiles, par exemple lorsqu'ils doivent passer des examens formels.

Il existe actuellement 153 CISP agréés en Wallonie, offrant près de 400 filières de formation. Les activités de formation des CISP se déroulent selon deux types d'approche dont chacune s'inscrit dans un cadre méthodologique fixé par décret. D'une part, 52% des CISP suivent l'approche DéFI (" Démarche de Formation et d'Insertion "), organisant des formations axées sur des exercices pratiques et des stages (tableau 2.1)<sup>1</sup>. Leur approche pédagogique est participative et adaptée à un public d'adultes (formation par l'expérience). D'autre part, 39% des CISP sont des entreprises de formation par le travail (EFT), qui forment les participants à travers des situations réelles de travail et la commercialisation de biens et services, avec l'intégration de cours et de stages en entreprise. En plus de cette dichotomie, il est possible (et relativement fréquent dans la pratique, 9% des cas) que le même CISP ait une/plusieurs filière(s) (programme de formation) comme Défi et une/plusieurs autre(s) filière(s) comme EFT.

Tableau 2.1. Distribution des types de CISP en 2019

	Nombre	%
DéFI	80	52%
EFT	60	39%
DéFI+ EFT	13	9%
Total	153	100%

Source: Service public de Wallonie (2020).

<sup>1</sup> Avant 2017, les structures DéFI étaient appelées OISP (Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle).

## Questionnaire

Le "Questionnaire sur les Pratiques Existantes en Matière d'Évaluation, de Reconnaissance et/ou de Certification des Acquis d'Apprentissage en CISP" a été diffusé dans tous les centres de formation CISP pendant les mois de septembre et octobre 2019. Les versions papier et numérique du questionnaire ont été mises à disposition, et les centres ont pu choisir la version à remplir. Sur les 157 CISP qui forment le secteur, le nombre de questionnaires retenus pour l'analyse dans le présent rapport (c'est-à-dire les questionnaires ayant répondu à la majorité des questions) est de 55, soit environ 35% du secteur<sup>2</sup>.

Ce taux de réponse invite à la prudence. Bien qu'elle ne soit pas triviale, surtout compte tenu du court délai imparti pour remplir le questionnaire, l'enquête ne couvre pas l'ensemble du spectre des CISP. Comme il n'était pas obligatoire de répondre au questionnaire, l'échantillon n'est pas entièrement représentatif. Par conséquent, les informations présentées dans ce rapport ne doivent pas être considérées comme un inventaire représentatif de toutes les pratiques existantes des CISP en Wallonie, mais plutôt comme un instantané des pratiques d'un sous-échantillon de centres de formation.

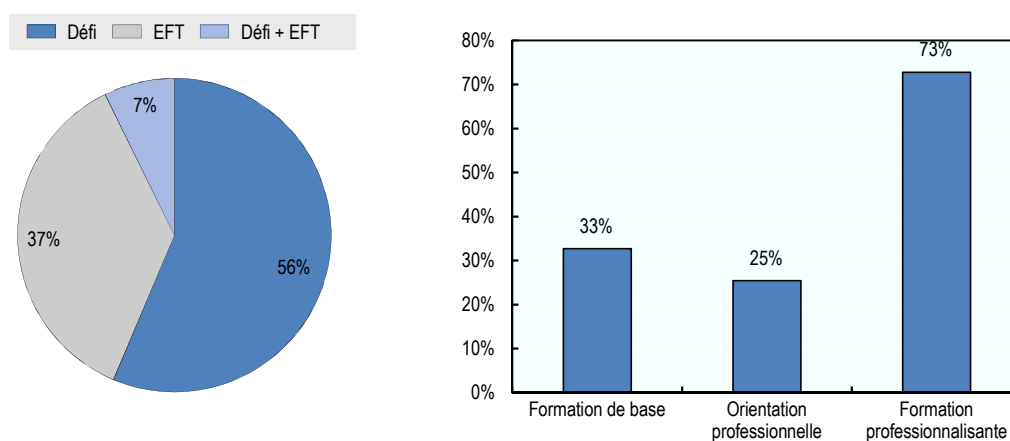
Plus de la moitié des répondants travaillent comme "Démarche de Formation et d'Insertion" (volet gauche du graphique 2.1). Les secteurs d'activité typiques de cette catégorie de CISP sont l'alphabétisation, les compétences numériques, la vente, le tourisme et le développement personnel. En revanche, 37% des CISP ayant répondu à l'enquête sont des Entreprises de Formation par le Travail (EFT). Les secteurs typiques des EFT sont la construction, les services d'hôtellerie et de restauration et l'horticulture. Les 7 % restants des répondants combinent les approches pédagogiques Défi et EFT – c'est par exemple le cas lorsque les centres proposent différentes filières. Dans l'ensemble, cette répartition des types de CISP issus de l'enquête ressemble beaucoup à celle fournie par les statistiques officielles (voir tableau 2.1 ci-dessus), ce qui donne à penser qu'au moins en termes de typologies générales, l'échantillon restreint de l'enquête ne surestime pas une catégorie spécifique de CISP.

Les filières de formation des CISP sont regroupées en trois catégories : (i) formation de base, (ii) orientation professionnelle, et (iii) formation professionnalisante. Plusieurs centres entreprennent des activités dans plus d'une filière. Dans l'ensemble, un tiers des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête proposent une formation aux compétences de base, c'est-à-dire une formation générale ou technique visant à acquérir les compétences et les aptitudes comportementales nécessaires pour trouver un emploi mais non directement liées à une profession spécifique (panneau de droite du graphique 2.1). Seul un quart des CISP couvre l'orientation professionnelle, c'est-à-dire les activités permettant aux apprenants d'envisager différents parcours professionnels ou de réfléchir sur leurs projets professionnels et personnels. Enfin, la grande majorité des répondants (73 %) offrent une formation professionnalisante, c'est-à-dire une formation spécifique à un emploi bien défini.

---

<sup>2</sup> Au total, 47 questionnaires ont été reçus sous format digital et 15 sous format papier.

## Graphique 2.1. Caractéristiques des répondants à l'enquête



Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

## Visites d'études

Pour compléter les informations recueillies dans le cadre de l'Enquête, l'OCDE a effectué des visites d'études dans huit CISP en Wallonie, au cours desquelles des entretiens approfondis en face à face semi-guidés ont été organisés. Les réunions ont duré entre deux et trois heures au cours desquelles les centres de formation ont pu détailler leurs pratiques en matière d'évaluation et de validation/certification des acquis d'apprentissage, les défis auxquels ils sont confrontés et les facteurs facilitateurs utilisés pour surmonter les obstacles existants. D'autres types de reconnaissance, tels que l'octroi d'équivalences, de dispenses de certains cours ou d'exemptions, ont également été mentionnés.

Les CISP interrogés proposent à la fois des formations aux compétences de base et des formations professionnelles dans différents secteurs (restauration, construction, secteur de la santé...). Ils présentent tous des pratiques intéressantes mais différentes en matière d'évaluation et de certification.

La Funoc (Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi) a été créée en 1977 et propose plusieurs programmes de formation pour adultes peu scolarisés dans la région de Charleroi. Elle a d'abord commencé par des cours d'alphabétisation et propose aujourd'hui des formations dans de nombreux secteurs (cours de base, commis, vente, horticulture, construction). Elle propose également des cours de français langue étrangère (FLE) suivant le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR). En ce qui concerne la certification, la Funoc offre aux apprenants de ses cours de base la possibilité de passer le Certificat d'Etudes de Base (CEB), généralement obtenu vers l'âge de 12 ans par des élèves en formation initiale. En 1983, la Funoc a commencé avec l'examen cantonal pour le CEB (c'est-à-dire le même examen du CEB pour adultes que pour les élèves de la formation initiale). A la fin des années 80, une méthodologie d'évaluation spécialement conçue pour les apprenants adultes a été mise au point. Cette méthodologie est celle utilisée de nos jours et consiste à écrire et présenter un projet (appelé chef d'œuvre) sur un thème au choix de l'apprenant.

Le Gerموir a été créé en 1982 pour aider les femmes dans le besoin dans la région de Charleroi. Aujourd'hui, il fonctionne comme une Entreprise de Formation par le Travail (EFT), où les apprenants sont formés dans des conditions de travail réelles. Il offre des formations dans deux secteurs : l'horeca (industrie de la restauration) et les services de nettoyage. Il a développé un partenariat avec l'IFAPME (Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises) pour offrir à ses apprenants la possibilité d'entrer en 1ère année de formation pour commis de cuisine ou serveurs sans suivre les cours préparatoires qui durent généralement un an. Après les trois années

de formation, les apprenants peuvent obtenir un diplôme. Certains apprenants en services de nettoyage passent la VDC ("Validation des Compétences") pour femme de ménage.

Basé à Namur, le Perron de l'Ilon est également une EFT spécialisée dans le secteur horeca. Le Perron de l'Ilon forme des apprenants dans quatre restaurants différents : un restaurant-brasserie, une cantine, un self-service et un service traiteur. Une formation est offerte aux commis de cuisine et aux serveurs. De plus, le centre offre des cours d'aptitudes à la vie sociale et des cours facultatifs de compétences de base (français, mathématiques, etc.). Le Perron de l'Ilon a développé un livret afin de suivre les progrès des apprenants quant aux compétences requises des commis de cuisine et des serveurs. Cet instrument est présenté en détail à la section 3. Le centre possède également une expérience intéressante de reconnaissance et de validation, ayant développé deux partenariats avec des opérateurs différents. De plus amples renseignements sur ces partenariats sont fournis à la section 4.

Deux centres, Futur H et Alter Form, proposent des formations dans le secteur de la santé. Dans les deux centres, chaque module de la formation d'aide-soignant(e) est validé en partenariat avec une Ecole de Promotion Sociale afin que les apprenants puissent obtenir le diplôme officiel, condition préalable pour travailler dans le secteur de la santé.

Alter Form offre également une formation en construction, et ses pratiques de certification diffèrent grandement pour ce type de formation par rapport à celles des aides-soignant(e)s. En effet, aucun partenariat n'a été développé pour le secteur de la construction puisque l'objectif premier de cette formation pour Alter Form est l'insertion sur le marché du travail, et non la certification.

Également actif dans le secteur de la construction, l'EFT Le Trusquin a été fondée en 1997. Son activité principale est la construction et la rénovation, avec un accent sur l'éco-construction. Le centre n'a pas élaboré de procédures d'évaluation officielles, mais s'appuie sur des évaluations informelles. Le défi le plus important pour Le Trusquin ne réside pas dans l'évaluation et la certification, mais plutôt dans le recrutement d'apprenants motivés et dans le traitement des questions financières.

Le centre Edit de Verviers a développé des formations dans le domaine de l'électricité et dans d'autres secteurs (vente, nettoyage, cuisine, logistique) qui incluent des stages de formation dans des entreprises locales. Il offre également des activités d'orientation et d'accompagnement. Il a développé différents types d'évaluations : des auto-évaluations en continu pendant la formation complétées par l'avis des formateurs, une évaluation du temps consacré à l'apprentissage en entreprise, par l'étudiant et par le tuteur en entreprise. De plus, les stagiaires électriciens répondent régulièrement à un questionnaire à choix multiples sur le RGIE (" Règlement Général des Installations Electriques "), afin de se préparer à l'examen de VDC. Pour cet examen, l'Ecole de Promotion Sociale St Laurent à Liège est un centre de validation agréé et Edit travaille en partenariat avec eux depuis plus de 10 ans.

Enfin, T-Event offre une formation EFT d'assistants techniques pour les arts de la scène. Afin de motiver les apprenants et de donner une reconnaissance officielle à la formation, plusieurs possibilités ont été étudiées, notamment l'établissement d'un partenariat avec un centre d'apprentissage à l'étranger, qui s'est toutefois avéré trop compliqué à maintenir à long terme. Le tournant a été le moment où, en 2007, le Consortium de VDC a sollicité T-Event comme expert externe pour réfléchir à une VDC pour le secteur culturel. Après 2 ans de discussions, la première validation de ce type a eu lieu en 2009. Aujourd'hui, T-Event est un des seuls CISP qui exploite également un centre de validation. Les deux tiers des candidats VDC à l'examen VDC sont des apprenants de T-Event, tandis que le tiers restant est externe. Presque tous les apprenants de T-Event choisissent de passer l'examen de validation.

Tableau 2.2. Aperçu des visites du CISP

Nom du CISP	DéFI/EFT	Sector	Evaluations	Validation
Funoc	DéFI	Cours de base (remise à niveau)	Formelle et non formelle	Certificat d'Etudes de Base spécialement conçus pour les adultes
		Employé administratif	Formelle et non formelle	Partenariat avec le Centre de Validation des Compétences IFAPME Gilly pour la VDC employé administratif
		Vente	Formelle et non formelle	-
		Horticulture	Formelle et non formelle	-
		Construction	Formelle et non formelle	Brevet de sécurité (VCA)
		Alphabétisation	Formelle et non formelle	-
		Français langue étrangère	Formelle et non formelle	Test ELAO v2 en partenariat avec le FOREM ; Diplôme Elémentaire en Langue Française (DELF) en partenariat avec l'Alliance Française.
Le Gerموir	EFT	Horeca	Formelle et non formelle	Partenariat avec l'IFAPME pour permettre aux stagiaires du Gerموir d'accéder à une formation de 3 ans qui délivre un diplôme
		Services de nettoyage	Formelle et non formelle	VDC pour femme de ménage
Le Perron de l'Illon	EFT	Horeca	Formelle et non formelle	Partenariat avec la Promotion Sociale et le Centre du Fonds de Secteur à Jambes pour la certification de commis de cuisine
Furtur H	DéFI	Aide-soignant	Formelle et non formelle	Partenariat avec la Promotion pour permettre aux stagiaires d'obtenir le diplôme officiel nécessaire pour avoir un emploi d'aide-soignant(e)
		Services de nettoyage	Formelle et non formelle	-
Alter Form	DéFI	Aide-soignant	Formelle et non formelle	Partenariat avec la Promotion Sociale pour permettre aux stagiaires d'obtenir le diplôme officiel nécessaire pour avoir un emploi d'aide-soignant(e)
		Construction	Formelle et non formelle	Brevet de sécurité (VCA)
Le Trusquin	EFT	Construction	Non formelle uniquement	-
		Développement durable urbain	Non formelle uniquement	-
		chauffeur	Non formelle uniquement	-
		Ferronnerie	Non formelle uniquement	-
Edit	DéFI	Electricité	Formelle et non formelle	Partenariat avec le Centre de Validation des Compétences de la Promotion Sociale St Laurent à Liège pour la VDC pour électricien
		Multi-secteurs	Formelle et non formelle	-
T-Event	EFT	Arts du spectacle	Formelle et non formelle	VDC développée par le Centre de Validation des Compétences T-Event.

Source: Informations collectées lors des visites de terrain et dans les réponses aux questionnaires.

# 3 Pratiques d'évaluation de la formation en CISP

## Le cadre

L'évaluation des acquis d'apprentissage est définie comme le "processus d'évaluation des connaissances, savoir-faire, aptitudes et/ou compétences d'un individu par rapport à des critères prédéfinis (attentes d'apprentissage, mesure des acquis d'apprentissage) " (CEDEFOP, 2011)<sup>3</sup>.

L'évaluation des acquis d'apprentissage des participants en formation CISP est une priorité pour tous les centres interrogés. Près de neuf répondants sur dix pensent que les évaluations sont très importantes pour assurer la qualité de leur formation, et les autres répondants affirment que les évaluations sont assez importantes<sup>4</sup>. Par conséquent, il n'est pas surprenant que tous les participants – sauf un – qui ont répondu à l'enquête aient déjà mis en place une forme d'évaluation (Graphique 3.1). Ce qui est remarquable, c'est que les évaluations existantes comportent au moins une composante formelle dans la grande majorité des cas (86 %). Les pratiques formelles d'évaluation font référence à des tests systématiques qui mesurent ce que les stagiaires ont appris. Les principaux exemples d'évaluations formelles sont les tests de positionnement<sup>5</sup>, la validation des compétences, les tests d'entrée, etc. Un tel niveau de formalité montre que les évaluations sont déjà ancrées dans le cœur des activités des CISP.

---

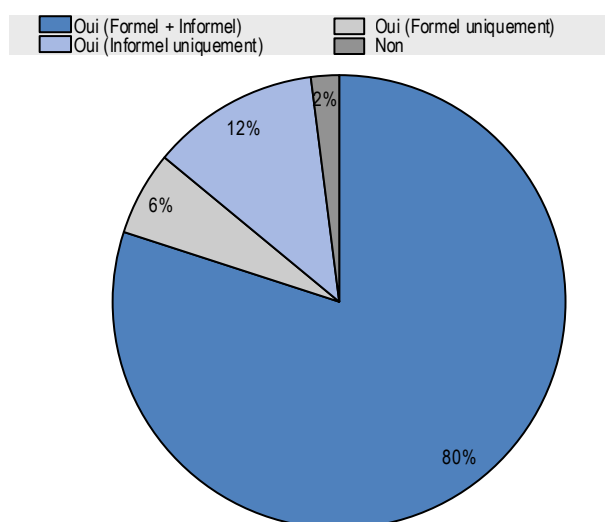
<sup>3</sup> Cedefop (2011). Glossaire : Quality in education and training. Luxembourg: Publications Office.

<sup>4</sup> La question précise était : "Dans quelle mesure pensez-vous que les pratiques d'évaluation des acquis de l'apprentissage sont importantes pour assurer la qualité de la formation des adultes éloignés de l'emploi et de la formation et suivant un parcours de formation en CISP ?".

<sup>5</sup> Les tests de positionnement (ou de placement) sont des examens destinés à évaluer le niveau initial des compétences d'un apprenant afin de déterminer les formations qu'un étudiant devrait suivre initialement.



Graphique 3.1. Type de pratiques d'évaluation existant dans les CISP interrogés



Note: La question exacte était : "Existe-t-il dans votre CISP des pratiques d'évaluation formelles et/ou non formelles des acquis d'apprentissage ?".

Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

Les évaluations sont généralement élaborées par les formateurs eux-mêmes, avec l'appui de toute l'équipe pédagogique du CISP. De nombreux répondants soulignent que c'est la seule façon de s'assurer que les évaluations reflètent la réalité de leur contexte local. Pourtant, certaines fédérations, comme CAIPS (Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale), mettent à la disposition des centres de formation une boîte à outils pédagogiques comprenant des modèles pour différents types d'évaluations, qui semblent avoir servi d'inspiration pour le matériel d'évaluation de plusieurs CISP. Par ailleurs, de nombreux centres fondent leurs évaluations techniques sur les référentiels de compétences (référentiels métiers) élaborés pour des métiers spécifiques par des organismes extérieurs - tels que l'Interfédé.

## Regard du terrain

### ***L'élaboration d'évaluations formelles***

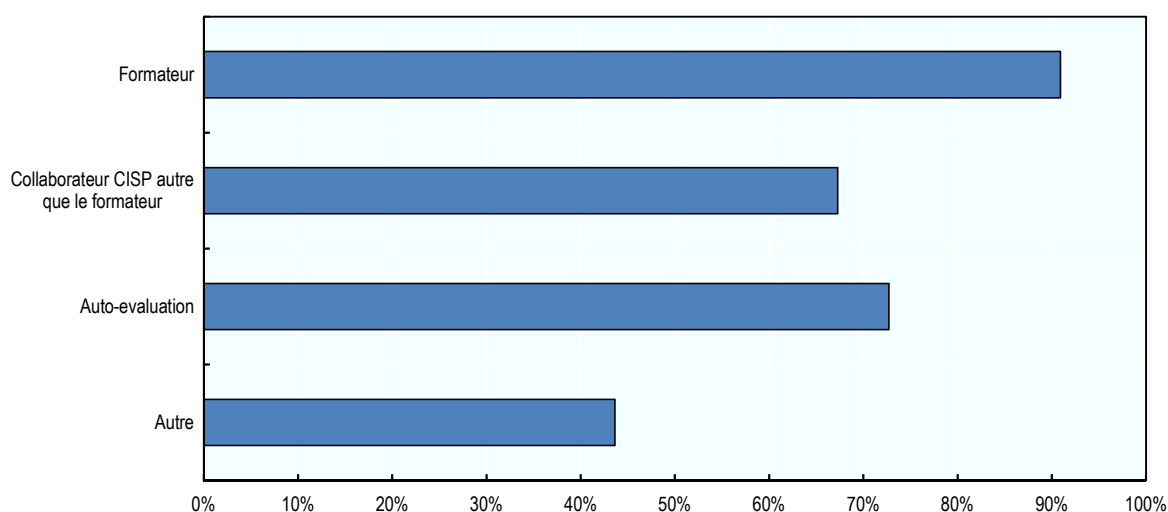
Un CISP interrogé n'a pas élaboré de procédures d'évaluation formelles et ne compte que sur une évaluation informelle. Cependant, dans le secteur concerné, ce CISP a contribué au développement d'un référentiel de compétences ("référentiel métier") en collaboration avec d'autres CISP grâce à des fonds européens. Ce cadre de compétences pourrait servir de base à des évaluations formelles pour leurs formations. Néanmoins, le centre a mentionné qu'il s'agissait d'un processus qui a pris beaucoup de temps, car le cadre des compétences a dû être adapté aux apprenants CISP. Cependant, l'outil n'est pas utilisé actuellement car, à son tour, la formation devrait être adaptée au cadre des nouvelles compétences.

Non seulement l'évaluation est généralement conçue par le formateur, mais dans 9 cas sur 10, les formateurs mènent eux-mêmes l'évaluation (Graphique 3.2). C'est une particularité du secteur CISP, qui encourage les relations personnelles entre formateurs et stagiaires. Pourtant, trois centres seulement signalent que la seule forme d'évaluation est l'évaluation par les formateurs. Dans tous les autres cas, d'autres types d'évaluations sont également effectués. Par exemple, les évaluations par d'autres membres du personnel du CISP et l'auto-évaluation par l'apprenant sont très fréquentes chez

les répondants. 24 centres rapportent également qu'une personne externe évalue leurs stagiaires - dans la plupart des cas, soit un représentant de la Promotion sociale, soit le superviseur du stage, le cas échéant.

Il convient de souligner que lorsque le personnel du CISP mène l'évaluation, il doit recevoir une formation spécifique sur les méthodes et les outils d'évaluation afin de s'assurer que les évaluations sont effectuées correctement et efficacement. Cela se fait dans 38 centres, grâce aussi à l'organisation d'ateliers spécifiques et à la formation dispensée par les fédérations du secteur. Les 24 % restants déclarent toutefois qu'ils ne forment pas les personnes chargées de l'évaluation. Ce dernier groupe de CISP pourrait avoir besoin d'un soutien supplémentaire de la part de leur fédération afin de s'assurer que la formation en évaluation sera offerte à l'avenir.

### Graphique 3.2. Qui effectue les évaluations ?



Note : Plusieurs réponses sont possibles.

Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

Toutes les évaluations existantes sont réalisées au niveau individuel, bien que dans la plupart des cas (69%) des évaluations collectives soient également réalisées, notamment pour évaluer les compétences dans un cadre informel. Les centres de formation utilisent une variété de supports pour mettre en œuvre les évaluations, y compris dans la plupart des cas des tests écrits, oraux et pratiques. Dans certaines filières – comme la construction et l'horeca (hôtellerie, restauration et cafés) – une attention particulière est accordée aux évaluations en milieu de travail lors des stages. Lorsqu'il s'agit d'un test écrit, il est généralement réalisé et archivé sur papier. Certains centres ont commencé à utiliser des supports informatiques pour archiver les tests, bien que cela implique souvent la numérisation manuelle de grandes quantités de documents papier. Malgré une telle hétérogénéité dans les supports pour mener les évaluations, la manière dont les procédures d'évaluation sont communiquées aux stagiaires est la même dans tous les CISP interrogés : les apprenants entendent parler des procédures d'évaluation par des discussions orales avec leurs formateurs. Peu de CISP rapportent avoir des procédures d'évaluation détaillées sous forme écrite dans le ROI (Règlement d'Ordre Intérieur) que les apprenants reçoivent au début de la formation.

La fréquence des évaluations varie d'un centre à l'autre, bien que les pratiques puissent être regroupées en trois groupes. Un premier groupe de CISP conduit les évaluations en trois étapes : au début de la formation, à mi-parcours, et en fin de la formation. Un deuxième groupe de centres effectue des évaluations après chaque module/unité de sa formation. La durée de chaque module est variable, mais elle peut être estimée à environ 8 semaines. Enfin, un troisième groupe de CISP procède à des évaluations à une fréquence précise, c'est-à-dire généralement tous les mois ou tous les deux mois. De plus, certains centres précisent que cette fréquence ne concerne que les évaluations formelles, puisque

les évaluations informelles se font sur une base quotidienne par la discussion et l'observation par les formateurs.

## Regard du terrain

### ***Calendrier et objet des évaluations***

Un CISP interrogé met en œuvre de nombreuses procédures d'évaluation formelles et non formelles, avant, pendant et à la fin de la formation. Au début de la formation, à l'aide de tests de positionnement, d'entretiens et de journées d'immersion, les formateurs évaluent les besoins des apprenants, la faisabilité et la cohérence de leur projet.

Au cours de la formation, les évaluations ont une vocation formative et s'appuient sur les référentiels de compétences (référentiels métiers). Elles peuvent prendre différentes formes : procédure collective ou individuelle, auto-évaluation ou évaluation par un formateur, à partir de projets, de situations de travail simulées ou de stages.

A la fin de certaines formations spécifiques (par exemple la formation de commis et d'assistant administratif), un certificat (informel), basé sur le référentiel et détaillant les compétences acquises pendant la formation, est délivré aux apprenants. Le document sera différent pour chaque individu en fonction des compétences spécifiques acquises. Ce type de document informel peut s'avérer très utile pour les apprenants afin de mesurer leurs progrès et de montrer leurs réalisations aux employeurs potentiels et aux opérateurs de formation complémentaire. Cela peut également être particulièrement important pour les apprenants eux-mêmes lorsque les formations n'offrent pas la possibilité d'obtenir un certificat officiel par une autre voie.

La plupart des évaluations dans le secteur des CISP ont un objectif formatif : elles sont destinées à aider les stagiaires au fur et à mesure qu'ils progressent dans la formation (Graphique 3.3). Un segment important des CISP (74 %) déclare également utiliser les évaluations à des fins de diagnostic, c'est-à-dire pour déterminer les connaissances et les compétences antérieures des stagiaires. Cela se reflète dans le fait que presque tous les CISP interrogés disposent d'un test de positionnement d'entrée, utilisé pour identifier le niveau initial de l'apprenant. Seulement 59 % des centres déclarent avoir utilisé des évaluations à la fin de la formation pour attester les connaissances et les compétences acquises.

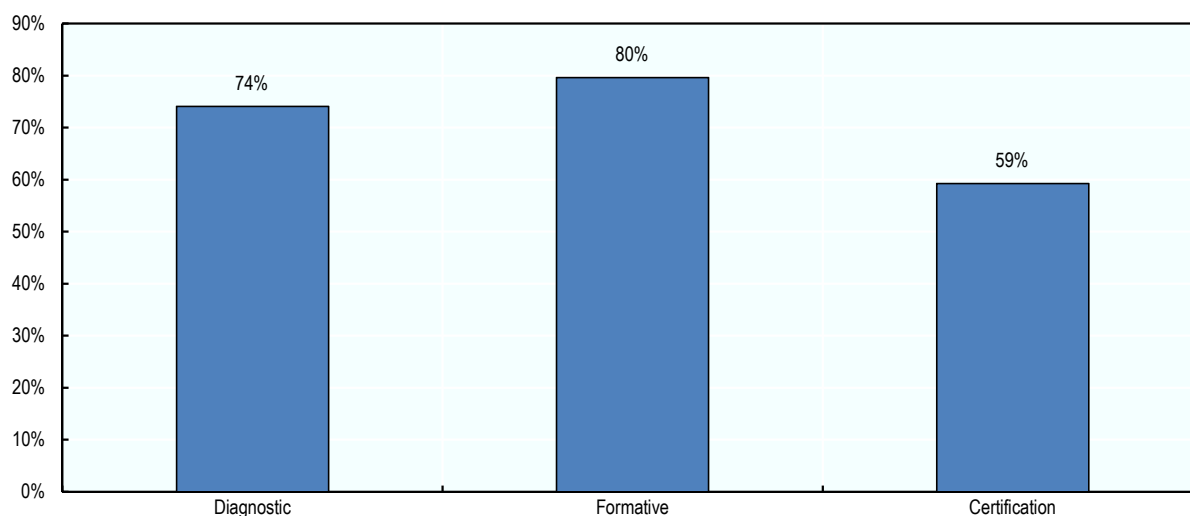
## Regard du terrain

### ***Évaluations pour se préparer à la validation ou à l'obtention d'une certification***

Un centre interrogé a développé plusieurs types d'évaluations. Tout d'abord, au cours de la formation d'électricien, les apprenants sont invités à auto-évaluer leurs progrès sur différentes installations électriques, qui sont ensuite comparés avec l'évaluation du formateur. Le temps passé en milieu de travail est également évalué, tant par le stagiaire que par le tuteur en entreprise. Ces évaluations sont utilisées pour des entretiens réguliers avec les formateurs et peuvent être introduites dans le PIF (Programme Individuel de Formation). De plus, les apprenants se soumettent régulièrement à un questionnaire à choix multiples sur le RGIE (Règlement Général des Installations Electriques), similaire à celui qu'ils doivent présenter à la fin de la formation pour valider officiellement leurs compétences (c'est-à-dire lorsqu'ils passent l'épreuve de Validation des Compétences).

Un autre CISP a mis en place 12 évaluations formelles différentes pour obtenir le diplôme d'aide-soignant(e), qui sont validées par la Promotion sociale. Les apprenants entreprennent ces évaluations tout au long des 18 mois de formation.

### Graphique 3.3. Utilisation des évaluations



Note : Plusieurs réponses sont possibles.  
Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

### Avantages, défis et facteurs de succès

Les avantages de l'évaluation pour les apprenants et les CISP sont nombreux. Les évaluations permettent aux apprenants d'être des acteurs clés dans leur propre formation. En particulier, pour un public qui a souvent connu des échecs scolaires, les évaluations permettent de se concentrer sur une vue d'ensemble et de mesurer l'évolution des réalisations. Cela donne un sens à la formation, un goût de l'effort et un désir d'accomplir. Lorsque les compétences des apprenants sont validées, les individus se sentent responsabilisés et capables d'atteindre leurs objectifs. D'autre part, si certaines compétences doivent encore être acquises, les évaluations sont un moyen d'identifier les lacunes dans les connaissances et de fixer des objectifs clairs à court terme. Sur le marché du travail, cela se traduit par une plus grande capacité à expliquer leur propre potentiel aux employeurs.

Certains répondants à l'enquête soulignent que, bien que la plupart des apprenants des CISP aient eu un parcours scolaire plutôt chaotique et rejettent souvent le système scolaire traditionnel, ils sont toujours prêts à entreprendre des évaluations classiques. Les évaluations sont souvent perçues par les stagiaires comme une reconnaissance officielle de leur apprentissage. Le fait de consigner par écrit des évaluations qui n'étaient jusqu'à présent que des évaluations informelles permet aux stagiaires de voir où ils en sont et de reprendre confiance en eux.

Les résultats de l'enquête menée auprès des CISP révèlent une pléthore d'avantages des pratiques d'évaluation pour leur organisation et leur personnel également. Les évaluations continues permettent aux formateurs d'adapter leur pédagogie et encouragent une remise en question constante des groupes de formation, de leur rythme et de leur cohérence. Elles permettent également d'adapter la formation aux besoins des stagiaires et d'adapter les cours à chaque individu. En effet, des évaluations régulières permettent d'éviter de maintenir les stagiaires à un niveau qui ne leur convient plus, et une meilleure connaissance du stagiaire et de son processus d'apprentissage permet la co-construction d'un parcours d'apprentissage qui correspond le mieux à l'individu. D'une certaine façon, les évaluations permettent de s'assurer qu'il y a correspondance entre la formation et les attentes et besoins des stagiaires. Le personnel des CISP apprécie également le fait que les évaluations permettent la reconnaissance de leur travail par les différentes parties prenantes, notamment par la bonne performance des candidats à la fin de la formation.

Malgré tous les avantages des évaluations identifiés par les CISP, plusieurs défis subsistent. Les contributions des répondants à l'enquête peuvent être regroupées en quatre catégories : (i) les défis liés à l'acte d'évaluation lui-même ; (ii) les défis rencontrés par les CISP ; (iii) les défis rencontrés par

les formateurs ; et (iv) les défis rencontrés par les stagiaires. Premièrement, l'acte même de l'évaluation est un défi. La nature transversale et multidisciplinaire de la formation rend l'évaluation complexe. L'élaboration d'une grille d'évaluation des compétences transversales est particulièrement difficile car ces compétences sont difficiles à suivre et à mesurer. Consigner une évaluation en termes de compétences professionnelles est également considéré comme un défi : par exemple, on peut évaluer le niveau de maîtrise du français écrit mais il est difficile de le traduire en termes de compétences à acquérir pour une profession spécifique. Des difficultés se posent également lors de l'établissement des grilles d'évaluation liées au référentiel métier et lors de l'évaluation des compétences métiers qui impliquent de travailler à l'extérieur (par exemple sur les chantiers).

Deuxièmement, les CISP rencontrent également plusieurs difficultés administratives. La grande majorité des répondants ont identifié les contraintes économiques comme l'un des principaux obstacles à l'évaluation. C'est particulièrement le cas si les centres souhaitent procéder à des évaluations fréquentes ou à des évaluations pratiques. Tout au long de l'enquête, les EFT ont dénoncé avec force le fait qu'ils n'avaient pas les moyens financiers d'embaucher le personnel supplémentaire qui serait nécessaire si les évaluations devaient être systématiques<sup>6</sup>. Par conséquent, les contraintes de production sont la priorité dans les EFT et interfèrent souvent avec le temps requis pour la procédure d'évaluation. Une description similaire est ressortie des entretiens avec plusieurs EFT menés au cours des visites d'études. Cela semble être particulièrement vrai dans des secteurs comme l'horeca et la construction où le nombre de compétences à évaluer est important.

Le temps est également une autre préoccupation centrale des CISP. Les centres déclarent avoir besoin de plus de temps pour évaluer les apprenants, surtout lorsque des stages et des formations externes complémentaires (comme des cours de permis de conduire ou de français) sont également concernés. Encore une fois, ce sont surtout les EFT qui en font état. Le PIF (Programme Individuel de Formation) est également considéré comme prenant beaucoup de temps aux formateurs. De plus, les CISP qui accueillent les stagiaires tout au long de la formation (entrées permanentes) éprouvent des difficultés à respecter les calendriers d'évaluation, car – les stagiaires entrant à des moments différents – des évaluations formelles devraient être organisées presque quotidiennement. Enfin, il a été noté que les contraintes administratives imposent parfois un calendrier d'évaluation difficilement conciliable avec le meilleur moment au niveau du contenu.

Troisièmement, les évaluations constituent également un défi pour les formateurs. D'une part, certains formateurs ne croient pas en la valeur formative des évaluations. D'autre part, même lorsque les formateurs sont tout à fait d'accord sur l'importance des évaluations, il y a souvent le problème d'introduire un biais, car les formateurs qui entretiennent une relation étroite avec les apprenants sont parfois trop empathiques pour faire des évaluations objectives. Certains formateurs ont du mal à exprimer la réalité au stagiaire, c'est pourquoi ils lui donnent une évaluation positive même lorsqu'elle est négative. Il est donc nécessaire d'apprendre au formateur à exprimer correctement les choses, sans blesser les stagiaires, afin de les aider à progresser. La formation des formateurs à la pratique de l'évaluation est également essentielle pour qu'ils soient précis et évitent de désorienter les stagiaires avec une évaluation inexacte. Deux autres défis ont été identifiés par les répondants : (1) il est parfois difficile d'évaluer les stagiaires sous forme de marques d'appréciation, de sorte que certains formateurs utilisent encore des notes chiffrées ; (2) en général, les formateurs trouvent plus difficile d'évaluer des formations très pratiques (par exemple, les modules de vente).

---

<sup>6</sup> Par exemple, une personne interviewée rapporte : *“Le contexte économique et politique dans lequel évoluent les EFT actuellement (sous-financement, incertitude politique, remise en cause récurrente de nos actions, etc.) nous oblige à toujours davantage de productivité. Il est de plus en plus difficile de consacrer du temps à l'évaluation des acquis d'apprentissage. Nous voudrions en faire plus mais les contraintes économiques nous en empêchent.”* Un autre répondant argumente : *“Un processus d'évaluation formalisé demanderait un financement particulier pour permettre le temps nécessaire à cette pratique. Or le financement par heure de formation octroyé au secteur est insuffisant. La seule manière d'obtenir un équilibre financier est d'avoir une activité économique forte et par conséquent.”*

## Regard du terrain

### ***Mettre en œuvre des procédures d'évaluation pour maximiser l'objectivité***

Plusieurs centres de formation ont insisté sur la nécessité de préserver l'objectivité de l'évaluation, notamment en ce qui concerne les compétences générales et les « soft skills ». En effet, les formateurs et les apprenants développent souvent des relations personnelles et affectives fortes tout au long de la formation, ce qui peut rendre difficile pour le formateur de se concentrer sur des aspects objectifs au cours d'une évaluation, sans prendre en considération les antécédents personnels de l'individu. Cela est d'autant plus problématique lorsque l'évaluation a un objectif de certification et qu'un résultat négatif peut disqualifier l'apprenant de poursuivre sa formation, surtout si aucune possibilité de réorientation ne peut être proposée.

Afin de permettre aux formateurs de rester neutres dans leurs évaluations tout en maintenant la confiance en soi des stagiaires et la confiance en leurs instructeurs, les débriefings des évaluations sont souvent effectués avec l'aide d'un autre intervenant. C'est par exemple le cas dans l'un des CISP interrogés, où tous les six mois, les compétences transversales sont évaluées par le biais d'un bilan semestriel, réalisé par l'ensemble des formateurs qui donnent une perspective collective sur chaque apprenant. En même temps, l'apprenant est invité à remplir une auto-évaluation. L'intervenant « externe » présente les conclusions du bilan à l'apprenant et les compare à l'auto-évaluation.

Un autre CISP développe actuellement un nouvel outil d'évaluation pour améliorer leur entrevue trimestrielle. En fait, les évaluations trimestrielles peuvent souffrir d'un manque de mémorisation de toutes les informations des évaluateurs. Pour y remédier, le nouvel outil d'évaluation permettra l'évaluation quotidienne des compétences professionnelles et des « soft skills » des apprenants. L'évaluation quotidienne ne remplacerait pas les évaluations trimestrielles, mais aiderait à remédier au biais de mémorisation en fournissant des renseignements supplémentaires aux évaluateurs. Le fait d'accorder aux apprenants l'accès à l'information leur permettrait également de corriger les problèmes ou de combler plus tôt les lacunes en matière de compétences.

Quatrièmement, un défi important pour des évaluations efficaces qui a été mentionné par la plupart des répondants est lié aux apprenants eux-mêmes. Compte tenu de leurs antécédents d'échec scolaire, la peur de l'échec est souvent un facteur de démotivation et de stress qui ne permet pas toujours d'assurer une bonne évolution ou de conserver une image positive de soi. Le nombre croissant d'abandons ou d'échecs a conduit de nombreux formateurs CISP à s'interroger sur leur approche pédagogique. De plus, plusieurs difficultés supplémentaires peuvent survenir lorsque les apprenants ne possèdent pas certaines compétences de base et comportementales. Par exemple, les auto-évaluations écrites, même lorsqu'elles sont adaptées autant que possible à un faible niveau d'alphabétisation, exigent que les apprenants sachent lire et écrire en français, ce qui n'est pas toujours le cas. Ce problème peut être atténué en partie par le fait que la plupart des centres de formation organisent un débriefing oral avec le formateur et/ou un autre intervenant après l'auto-évaluation.

## Regard du terrain

### ***Élaborer des outils d'évaluation à l'interne pour répondre aux besoins des apprenants des CISP.***

La nécessité d'adapter les procédures formelles d'évaluation aux apprenants des CISP est considérée comme l'un des défis les plus importants identifiés dans le contexte des évaluations formelles. Différentes stratégies ont été adoptées par les centres de formation ; deux approches particulières méritent d'être détaillées.

Tout d'abord, un premier CISP remet à chaque apprenant un livret au début de la formation qui énumère et décrit toutes les compétences qu'il doit acquérir. Il s'appuie sur le cadre de compétences ("référentiel métier") qui a été simplifié afin de le rendre accessible aux apprenants peu scolarisés. Chaque compétence est divisée en tâches uniques / micro-compétences. Toutes les trois semaines, le formateur sélectionne cinq compétences que l'apprenant doit acquérir en priorité au cours des semaines suivantes. Après les trois semaines, l'apprenant s'auto-évalue lui-même sur les cinq compétences susmentionnées, le formateur produit une évaluation indépendante, et les deux sont comparées lors d'une réunion. L'évaluation n'implique pas une notation chiffrée, mais repose sur un système ad hoc d'éléments visuels et de résultats d'apprentissage progressifs qui n'indique jamais les compétences qui manquent à l'apprenant, mais se concentre plutôt sur les progrès réalisés (voir l'annexe pour des exemples d'outils d'évaluation des micro-compétences générales et spécifiques). Des systèmes similaires ont été mis en place dans d'autres CISP.

A première vue, la longue liste des micro-compétences peut sembler lourde à certains formateurs (le livret peut contenir 152 pages) mais la division de chaque compétence en tâches plus petites s'est avérée cruciale pour la rendre plus pratique. En effet, c'est en développant eux-mêmes l'instrument que les formateurs ont pris conscience de l'importance d'avoir un outil aussi détaillé. En outre, le processus de développement sur deux ans a été crucial pour accroître l'engagement et la motivation des formateurs à l'utiliser. Un autre CISP a adapté cette idée à leur formation dans un autre secteur. Plus de détails sur l'instrument sont disponibles dans une publication<sup>7</sup>. Le livret peut servir de base à la rédaction du Programme Individualisé de Formation de chaque apprenant, puisque tout ou partie de celui-ci peut être inséré dans le PIF. Toutefois, le livret est habituellement plus précis que les données du PIF. Par exemple, alors que le formateur identifie toutes les trois semaines cinq compétences auxquelles l'apprenant doit s'attaquer en priorité au cours des semaines suivantes, seules deux sont transcrites dans le PIF.

Une initiative différente - moins formelle - a été développée par un deuxième CISP, où les évaluations mesurent les progrès des apprenants vers les objectifs qu'ils se sont fixés eux-mêmes, en accord avec le formateur. Aucune note n'est attribuée, les apprenants ne sont pas comparés à leurs pairs et les résultats ne sont pas publics ; ce processus minimise la déception des apprenants et aide à préserver la confiance établie entre les apprenants et les formateurs. En général, l'implication des formateurs dans le développement ou l'adaptation des outils d'évaluation est cruciale pour assurer l'appropriation et la motivation à utiliser les outils.

---

<sup>7</sup> « Micros compétences et auto-évaluation au cœur de la formation », disponible sur [https://www.aid-com.be/sites/default/files/upload/espace\\_media/20160302%20-AID%20Auto-evaluation\\_BaT.pdf](https://www.aid-com.be/sites/default/files/upload/espace_media/20160302%20-AID%20Auto-evaluation_BaT.pdf) (accès le 31 Octobre 2019).

# 4 Pratiques de reconnaissance, certification et validation des formations en CISP

## Le cadre

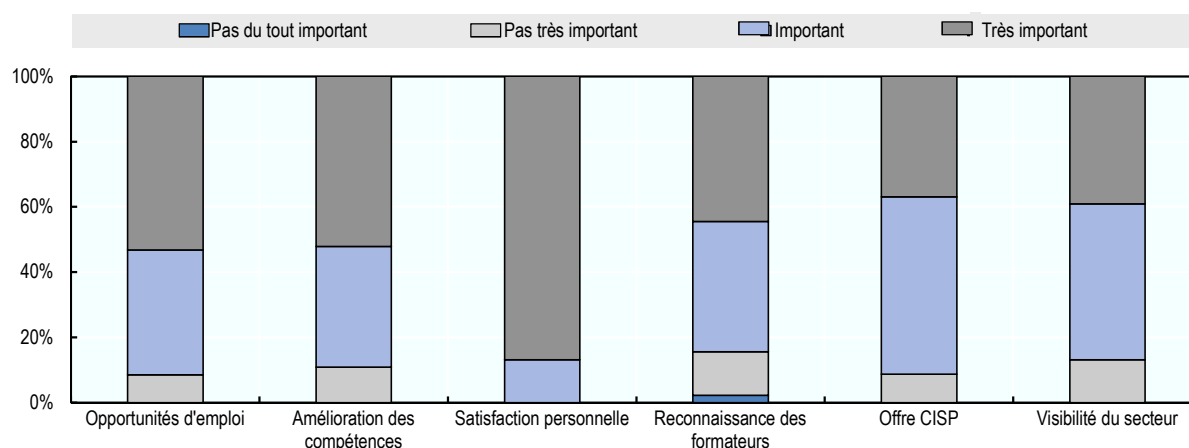
La reconnaissance des acquis d'apprentissage des stagiaires est considérée comme très importante pour le renforcement des compétences des apprenants par 68 % des répondants à l'enquête. Environ 3 sur 5 pensent que la reconnaissance est très importante pour améliorer les perspectives des stagiaires sur le marché du travail, et une majorité écrasante de 92% déclare qu'elle est également très importante pour la satisfaction personnelle des apprenants. Pourtant, seulement la moitié des CISP interrogés incluent les résultats de l'évaluation dans les documents que les stagiaires reçoivent à la fin de la formation.

La validation et la certification constituent un moyen significatif de reconnaître formellement les acquis de l'apprentissage. Dans le cadre de ce rapport, la validation fait référence à la réussite de l'épreuve de Validation des Compétences (VDC) proposée par le Consortium de Validation des Compétences en Wallonie. La certification est "le processus de délivrance d'un certificat, d'un diplôme ou d'un titre attestant formellement qu'un ensemble d'acquis d'apprentissage obtenu par un individu a été évalué et validé par un organisme compétent selon une norme prédéfinie" (CEDEFOP). La VDC est une forme de certification, mais d'autres possibilités de certification existent pour certains apprenants des CISP. C'est particulièrement le cas pour les apprenants des secteurs où l'obtention d'un diplôme officiel est obligatoire pour accéder à la profession (par exemple, pour les aide-soignant(e)s).

Plus de la moitié des répondants à l'enquête estiment que la certification est très importante tant pour les possibilités d'emploi des stagiaires que pour de renforcement de leurs compétences (Graphique 4.1). 87% d'entre eux déclarent également que la certification est très importante pour la satisfaction des stagiaires, alors que cette proportion passe de moitié à 44% pour ceux qui pensent que la certification est très importante pour la reconnaissance du travail des formateurs. Enfin, certains répondants affirment que la possibilité de certifier la formation peut avoir des répercussions positives à la fois sur la vision de l'offre de formation des CISP et sur la visibilité globale de l'offre de formation du secteur CISP.



Graphique 4.1. L'importance de la certification de la formation en CISP



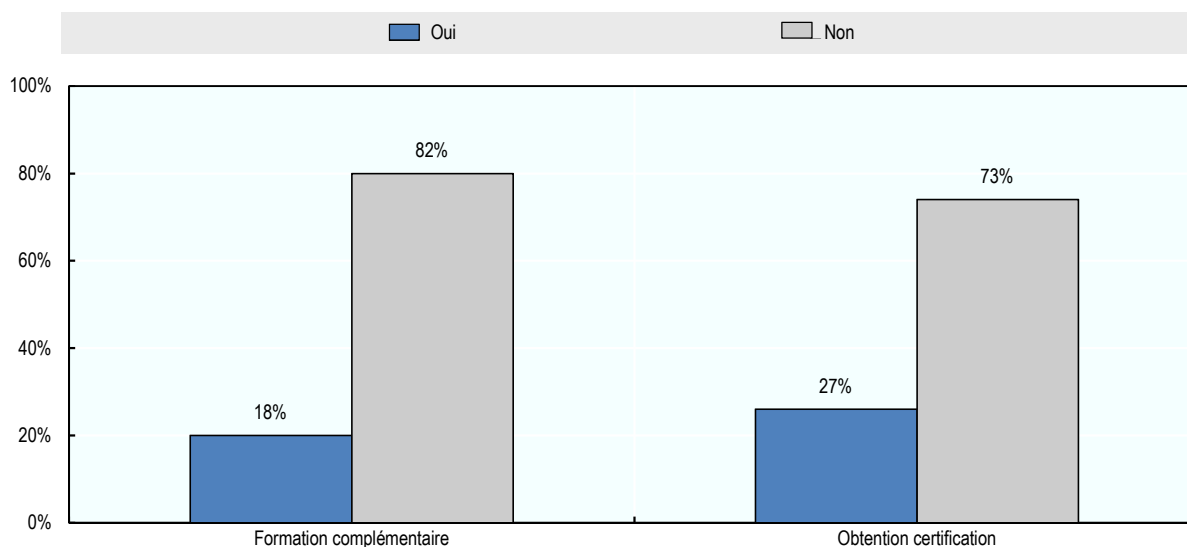
Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

Il y a donc un enthousiasme évident pour la certification, qui est globalement considérée comme ayant de nombreux effets positifs pour les stagiaires, les CISP et l'ensemble du secteur. Cependant, le cadre juridique actuel ne permet pas aux CISP de délivrer leurs propres certifications. C'est pourquoi certains centres ont conclu des conventions de partenariat avec des institutions du secteur public pour faciliter la certification ou la validation des acquis de formation de leurs stagiaires. La mesure dans laquelle cette pratique est répandue n'est pas claire. Pour avoir une meilleure idée, l'enquête a demandé aux CISP s'il existait une convention avec une école ou un centre de formation afin de permettre aux stagiaires d'obtenir un certificat, un titre ou un diplôme. Il s'avère que seulement 27 % des répondants ont mis en place de tels partenariats (Graphique 4.2). La plupart des partenariats sont réalisés avec des écoles de la Promotion sociale et avec des Centres de Validation, mais d'autres partenariats existent également, comme avec l'Alliance Française pour le DELF ("Diplôme d'Etude en Langue Française"), avec la Fédération Wallonie Bruxelles pour le CEB ("Certificat d'Etude de Base"), avec le Centre Européen pour la Sécurité pour le VCA ("Brevet sécurité"), et avec le Groupement des Entreprises Agréées de Contrôle Automobile et du Permis de Conduire pour les permis de conduire.

Le Titre de Compétences obtenu après l'épreuve de VDC permet d'accéder à des formations complémentaires proposées par différents opérateurs (FOREM Formation, Bruxelles Formation, Enseignement de Promotion sociale, IFAPME, Espace Formation PME) grâce à un accord de coopération avec le Consortium. Dans certains cas, l'obtention du Titre de Compétences accorde même des unités de crédit ou des dispenses, ce qui permet aux apprenants d'alléger leur charge de formation. Ces dispenses peuvent varier de quelques heures de formation à une année complète, selon le nombre de qualifications obtenues pour chaque formation spécifique et les règles d'accession et d'exemptions négociées avec l'opérateur de formation concerné.

Toutefois, si l'objectif est de permettre aux participants de s'engager dans des parcours de renforcement des compétences et de poursuivre leur formation ailleurs, il se peut qu'il ne soit pas nécessaire de délivrer des certifications. Un partenariat plus simple avec les opérateurs de formation complémentaire pourrait suffire. Pourtant, il semble qu'environ moins de CISP (18%) ont une convention de ce type. Il est donc possible d'améliorer et d'élargir les partenariats entre les CISP et les opérateurs du secteur public en matière de reconnaissance des acquis d'apprentissage des stagiaires en CISP.

Graphique 4.2. Part des CISP ayant une convention avec un autre organisme de formation



Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

### Défis et facteurs de succès

Quels sont les défis auxquels les CISP sont confrontés lorsqu'ils offrent à leurs stagiaires la possibilité d'obtenir des certificats ou de poursuivre leur formation en collaboration avec d'autres opérateurs ? Les réponses au sondage peuvent être regroupées en quatre catégories : (i) difficultés à développer et à entretenir des relations avec les opérateurs publics offrant de passer la VDC, d'obtenir des certificats ou de poursuivre une formation complémentaire ; (ii) différences dans la pédagogie et les programmes de formation ; (iii) certification, validation ou possibilités de formation complémentaire non existantes pour une formation donnée ; (iv) certification ou validation non nécessaire.

Tout d'abord, certains CISP indiquent que des tentatives de partenariats avec des centres externes ont été faites dans le passé, mais qu'elles ont abouti à de multiples échecs. Différentes raisons sont avancées. Il y a beaucoup de paperasserie et d'échanges qui coûtent du temps et de l'argent aux centres<sup>8</sup>. De plus, ce processus est souvent peu gratifiant selon un répondant, en raison d'une certaine condescendance des formateurs du secteur public. De plus, les CISP sont souvent réticents à établir des partenariats parce qu'ils ne disposent pas de suffisamment d'informations sur ce qui est requis dans les tests d'entrée, et craignent donc d'envoyer des stagiaires qui pourraient se retrouver en situation d'échec. Certains répondants reprochent aux écoles publiques de ne pas être très collaboratives, ce qui peut être dû à la concurrence entre opérateurs de formation publics et privés, à la complexité du paysage institutionnel wallon ou à l'absence d'une approche intégrée au niveau du secteur.

<sup>8</sup> Selon un répondant : "le coût qu'engendre un tel processus de validation des compétences n'est absolument pas couvert par la subvention horaire attribuée au centre".

## Regard du terrain

### ***Le développement du partenariat représente une charge financière supplémentaire pour de nombreux centres de formation***

Presque tous les centres de formation interrogés au cours des visites d'études ont indiqué que l'établissement de partenariats formels ou informels prend du temps et coûte cher. En effet, le processus implique généralement la préparation et la participation à plusieurs réunions, l'adaptation du programme de formation, etc. De plus, les CISP achètent parfois des unités d'enseignement à la Promotion sociale pour préparer les apprenants à l'examen, et certains centres ont des enseignants spéciaux pour aider leurs apprenants à s'adapter à la formation et les soutenir tout au long du processus. Le problème financier est encore plus prononcé pour les EFT qui doivent être rentables pour exister. Cela peut laisser peu de temps et de ressources pour se concentrer sur la certification. Par exemple, dans le passé, un CISP a tenté d'établir un partenariat avec la Promotion sociale pour développer une VDC. Leur idée était d'inviter des formateurs de la Promotion sociale à donner des cours aux stagiaires du CISP. Cependant, ils se sont vite rendu compte qu'il leur aurait fallu acheter des unités à la Promotion Sociale pour avoir l'aide de leurs formateurs, et ils ont donc dû abandonner le projet, faute de fonds suffisants.

Deuxièmement, les CISP soulignent que leur pédagogie et leurs programmes sont très différents de ceux des opérateurs du secteur public. Tout d'abord, chez ces derniers, les tests de validation et d'entrée sont effectués de manière standardisée selon la méthode d'examen scolaire, ce qui signifie que pour une personne sans un certain niveau de compétences linguistiques ou de confiance en soi, le test est très difficile, même si elle possède les compétences techniques requises. Comme l'a fait valoir un répondant, les stagiaires viennent en CISP précisément pour éviter cette approche de type scolaire. La difficulté des tests est fréquemment mentionnée dans les questionnaires, un centre présentant un exemple d'épreuve de validation nécessitant d'utiliser une terminologie en latin. L'un des facteurs facilitant les partenariats en vue d'offrir la VDC est d'avoir des programmes développés autour de référentiels de compétences similaires (référentiels métiers) à ceux d'autres centres (CISP ou autres types d'opérateurs), en les adaptant si nécessaire aux différents types d'apprenants.

## Regard du terrain

### ***Une gamme de solutions pour gérer les différences entre les compétences acquises en CISP et celles testées lors de la VDC ou nécessaires pour entreprendre une formation complémentaire.***

Plusieurs centres ont mentionné le fait que certains examens de la VDC exigent un niveau de compétences de base qui fait souvent défaut aux apprenants des CISP. Un CISP, par exemple, n'offre pas actuellement la possibilité de passer une VDC dans le secteur horeca car la seule option qu'ils ont pu identifier est l'examen de barman du FOREM, et cet examen comprend des exigences trop strictes pour les apprenants du CISP, notamment concernant la connaissance de langues étrangères comme l'anglais et le néerlandais, et des connaissances spécifiques comme l'œnologie.

Un autre CISP a été confronté à un problème similaire. En effet, ils ont développé un partenariat avec une Ecole de Promotion sociale pour que leurs apprenants aient accès à la formation de commis de cuisine. Après six mois de formation dans le CISP et deux épreuves (une épreuve écrite sur les connaissances du secteur horeca et une épreuve pratique sur les techniques professionnelles), les apprenants peuvent entrer en deuxième année des quatre années de formation proposées par l'Ecole de Promotion sociale. A la fin de la deuxième année, il y a deux épreuves supplémentaires : l'une d'elles est destinée à passer en troisième année (très peu utilisée), l'autre à obtenir le diplôme de commis de cuisine. Cependant, le diplôme de la Promotion sociale comprend également des tests de compétences de base (comme le français et les mathématiques), qui sont très difficiles pour de nombreux apprenants

du CISP. Pour faire face à ce problème, le CISP a collaboré avec le Centre de Formation du Fonds sectoriel qui propose la VDC pour "commis de cuisine" – ainsi que pour "commis de salle" – axé uniquement sur les compétences techniques. De plus, après avoir évalué les chances de réussite des apprenants à la VDC, le Centre de Formation du Fonds sectoriel propose également des cours supplémentaires pour combler les éventuelles lacunes.

Le problème est d'autant plus grave lorsque, au lieu d'une VDC, les individus passent un examen pour obtenir un diplôme. Lorsque ces diplômes ont été conçus pour les élèves de l'enseignement initial, ils ne sont pas bien adaptés aux adultes qui ont quitté l'école il y a plusieurs années. Dans plusieurs cas, le CISP a participé à l'adaptation du diplôme aux apprenants adultes. Par exemple, un CISP offre aux apprenants inscrits à des cours d'alphabétisation la possibilité de passer l'examen du CEB. Pendant plusieurs années, les apprenants ont dû passer le même examen que celui destiné aux élèves de 12 ans, mais il existe aujourd'hui un CEB pour adultes pour lequel les apprenants soumettent et présentent un projet sur un thème de leur choix (appelé "chef d'œuvre"). En outre, les formations des CISP sont généralement plus larges que ce qui est évalué par la VDC. Plusieurs centres ont fait valoir que la VDC est trop technique et de faible envergure par rapport à ce que le CISP enseigne et que les compétences générales et transversales devraient également être prises en compte dans le processus de certification.

Les apprenants en CISP ne possèdent pas toujours les principaux atouts pour réussir des formations formelles complémentaires, en particulier en ce qui concerne les méthodes d'apprentissage. Pour remédier à ce problème, un CISP achète des unités d'enseignement à l'École d'Enseignement de Promotion sociale et propose à ses apprenants en alphabétisation des modules complémentaires de méthodologie dispensés par un enseignant de la Promotion sociale. Cependant, pour accéder à cette formation, les apprenants doivent passer un examen d'entrée. Des initiatives similaires existent pour offrir aux apprenants des cours d'anglais ou de néerlandais. Une autre approche pour faciliter la formation complémentaire des stagiaires consiste à développer des cours concomitants avec des opérateurs formels. Ils proposent notamment une formation en gestion de base ("Connaissance de Gestion de Base") pour les personnes souhaitant s'installer à leur compte ou créer une entreprise. Un enseignant de Promotion sociale se rend dans les locaux du CISP et les apprenants sont accompagnés par le formateur du CISP.

Les CISP mentionnent également d'autres questions pratiques telles que des calendriers différents et des procédures administratives différentes. Par exemple, la Promotion sociale demande d'avoir des groupes de minimum 14 participants et dans les CISP qui ont répondu à l'enquête, le nombre maximal de participants est limité à 8. De plus, considérant l'utilité de la VDC ou d'une formation en CISP pour accéder à des formations complémentaires, un des défis identifiés par plusieurs CIPS est lié au fait que l'épreuve de VDC ou la fin d'une formation en CISP peut avoir lieu à tout moment de l'année (à la Funoc, par exemple, les examens CEB sont en décembre ; au Germeir, les stagiaires peuvent cependant commencer et donc terminer à tout moment donné) alors que la plupart des formations dans les établissements publics commencent en septembre.

## Regard du terrain

### ***Aider les apprenants à faire face au stress et à la peur de l'échec***

Les stagiaires des CISP sont souvent mal à l'aise avec les évaluations formelles, et encore plus lorsque ces évaluations ont lieu dans le cadre d'une validation ou pour obtenir une certification. Les centres de formation ont donc mis en place plusieurs procédures pour aider les individus à soulager le stress et la peur de l'échec.

Tout d'abord, lors d'un entretien préliminaire d'orientation réalisé individuellement, chaque candidat potentiel reçoit des informations sur la VDC et ses chances de réussite à l'examen. L'évaluateur discute avec le candidat de ses connaissances et de son expérience du métier. L'utilisation d'un outil de positionnement (questionnaire à choix multiples) permet également au candidat de prendre conscience

des compétences à démontrer pour réussir l'épreuve. Cette étape a été spécialement conçue pour éviter les échecs.

Ensuite, la connaissance des personnes, des lieux et des procédures par les candidats dans le cadre de l'examen officiel peut également être essentielle, et plusieurs centres ont mis en évidence différentes initiatives dans ce domaine. Par exemple, dans la plupart des cas, les apprenants sont soutenus par les formateurs du CISP tout au long du processus. Dans le cadre du CEB, un CISP organise également des simulations et des séances de questions-réponses avec les inspecteurs avant l'examen final pour s'assurer que les apprenants ont bien compris le déroulement de l'examen. Dans certains cas, les tests ont lieu dans les locaux du CISP, et – bien que rarement – les formateurs du CISP peuvent même intervenir comme examinateurs. Afin de se conformer à l'exigence selon laquelle un formateur de la Promotion sociale doit faire passer l'examen, la Promotion sociale engage officiellement un enseignant du CISP pour plusieurs heures.

Troisièmement, certains centres font valoir qu'il n'existe pas de validation des compétences et/ou de possibilités de formation complémentaire pour le type de formation qu'ils offrent. Par exemple, les possibilités de certification et de validation ne semblent pas exister pour la menuiserie d'intérieur et la permaculture. Il semble également y avoir des problèmes d'informations dans certains centres sur l'existence de la VDC, du moins dans leur région. Alors qu'un Centre a développé deux partenariats pour la certification des commis de cuisine et des serveurs, un autre centre actif dans la même filière mentionne que la VDC qui correspondrait à leur formation en horeca serait trop complexe pour leurs apprenants.

## Regard du terrain

### ***Améliorer la connaissance des possibilités de formations complémentaires***

L'accès à des formations complémentaires peut parfois être entravé par un manque de connaissance des offres de formation existantes pour les adultes peu scolarisés. Pour tenter de remédier à ce problème, un CISP a développé un portail web regroupant les offres de formation des communes avoisinantes pour les adultes non diplômés du CESS<sup>9</sup>. L'outil est simple, lisible et facile à utiliser par des adultes peu scolarisés.

Quatrièmement, certains centres soutiennent que la certification ou la validation ne sont pas nécessaires. Par exemple, un CISP travaillant sur la préformation (formation de remise à niveau et processus d'accompagnement social) prétend ne pas avoir besoin de partenariats structurés, car ceux-ci sont organisés sur une base ad hoc quand un stagiaire le demande. Il semble également y avoir une certaine confusion parmi les centres, un répondant soutenant que le DEFI n'a pas besoin de certification/validation<sup>10</sup>. Certains centres semblent croire que la certification et la validation ne sont pas pertinentes pour trouver un emploi. En effet, dans le questionnaire, ils affirment qu'ils pourraient éventuellement établir des partenariats avec des institutions externes, mais que leurs stagiaires n'ont pas besoin d'un diplôme pour trouver un emploi. C'est le cas d'un CISP avec une formation en vente et d'un autre CISP dans le secteur de la construction. Un autre centre souligne également que les entreprises de leur secteur (activités culturelles) n'embauchent pas sur la base d'une certification mais d'un savoir-faire et d'un savoir-être comportemental. On pense aussi que les stages comptent plus que les certificats dans certains secteurs pour trouver un emploi après la formation.

<sup>9</sup> <https://cformaplust.be/>, accès 24 octobre 2019.

<sup>10</sup> "Je suis un CISP DEFI donc pas nécessaire" (cit.).

Les réponses à la question sur les difficultés potentielles qui pourraient surgir si les CISP interrogés mettaient en place des partenariats pour la reconnaissance, la certification ou la validation de leur formation permettent de recueillir des informations supplémentaires. En particulier, deux sujets sont récurrents. Certains centres estiment que les opérateurs certifiants sont souvent très méfiants vis-à-vis du secteur CISP et ne sont pas favorables à l'idée de partager les pratiques de qualification et de certification avec les CISP. On pense que cela est dû à un mélange entre la méconnaissance du secteur CISP, la méfiance et le désintérêt. D'un autre côté, les centres mentionnent le manque de temps, de ressources et de personnel pour rencontrer les partenaires potentiels, discuter et rédiger des conventions individuelles. Ils sont conscients qu'à l'heure actuelle, de nombreux partenariats dépendent des relations interpersonnelles - et sont donc susceptibles de changer à l'avenir. Ils souhaitent donc la création d'une convention standardisée unique entre le secteur CISP et les partenaires extérieurs, modulable en fonction des circonstances.

En revanche, le retour des centres qui ont déjà établi un partenariat avec un opérateur public pour la certification/validation de leur formation est assez positive. Les CISP font valoir qu'en dépit de quelques soupçons initiaux et de la présence de plusieurs défis, les relations avec les partenaires sont maintenant bien entretenues et efficaces<sup>11</sup>. Ces collaborations ont également été utiles pour informer les écoles et les opérateurs publics sur le travail et les réalités des CISP. Cela donne à penser que, bien qu'ils soient difficiles à établir, les partenariats sont considérés comme précieux et plus souples une fois en place.

## Regard du terrain

### **Exemples de négociations pour développer et maintenir des partenariats formels et informels**

Le développement de partenariats est particulièrement fastidieux et prend beaucoup de temps. Bien que plusieurs opérateurs soient très ouverts aux discussions avec les CISP, un certain nombre de centres se sont heurtés à des résistances. En général, les CISP rapportent que les partenariats sont plus faciles à construire lorsque l'initiative vient du Consortium ou de la Promotion sociale. Habituellement, les négociations se font au cas par cas, entre un CISP et le Consortium ou une Ecole de Promotion sociale. Cependant, ce n'est pas toujours le cas. En 2008 par exemple, lorsque le diplôme d'aide-soignante a commencé à être exigé pour accéder à la profession, un CISP a entamé des discussions avec le SEGEC (réseau des écoles catholiques, y compris l'Enseignement de Promotion sociale), et les rencontres ont réuni plusieurs CISP.

Une autre initiative menée actuellement dans le Bassin Hainaut Sud consiste à développer, pour six métiers, des filières de formation intégrées en combinant les offres de formations complémentaires des différents acteurs (FOREM, Promotion Sociale, IFAPME, CISP, ...). Le but de ces filières est d'offrir des parcours complets, de l'alphabétisation au niveau supérieur (bac), avec un accompagnement psycho-social tout au long du parcours. À chaque niveau, une possibilité de validation des compétences sera offerte. Pour ces filières, il est donc nécessaire d'établir un référentiel métier commun. Six groupes de travail se sont penchés sur les référentiels de formation existants afin d'identifier des possibilités de dispenses et de passerelles, ainsi que sur la construction de modules de formation complémentaires et d'épreuves communes d'évaluation. Dans le cadre de ces discussions, une attention particulière a été portée sur les publics en déficit de formation de base et ayant difficilement accès aux offres de formation formelles. En particulier, les savoir-faire comportementaux incontournables dans l'exercice de chacun des 6 métiers ont été longuement étudiés.

En outre, les partenariats reposent souvent sur la confiance mutuelle entre un petit nombre de personnes dans les deux organismes. Cela signifie que ces partenariats informels risquent de prendre fin si une personne quitte l'organisation. De plus, l'absence de règles formelles concernant le partenariat peut, dans certains cas, entraver la communication. Par exemple, un CISP s'est récemment rendu compte

<sup>11</sup> Comme mentionné par un répondant, « la confiance mutuelle mise en place entre les différentes équipes de travail ont permis à chacun de trouver sa place au sein de cette collaboration »

que la communication avec la Promotion sociale ne fonctionnait pas aussi bien qu'ils le pensaient. En particulier, lorsque l'épreuve de la VDC a changé, ils n'ont été informés que plusieurs mois plus tard.

Une réponse intéressante à ces problèmes de communication a été mise en œuvre par un CISP. Dans le cadre de leur partenariat avec un centre de VDC de l'IFAPME, les formateurs du CISP ont reçu un accord pour intervenir comme examinateurs pour la VDC (mais pas pour leurs propres stagiaires). Afin de respecter l'accord, un audit est réalisé chaque année. Cela signifie que les formateurs sont pleinement conscients des exigences de l'examen.

Pour se prémunir contre les risques posés par les partenariats informels, plusieurs CISP ont rédigé des conventions officielles. Cependant, cette approche est encore plus exigeante en termes de temps et de ressources, d'autant plus que très souvent le CISP est responsable du document juridique même s'il n'a pas l'expertise nécessaire pour le faire. Un CISP n'a pas signé de convention officielle avec un opérateur externe (fonds de formation sectoriel) pour une autre raison : ils ont mentionné qu'obtenir la validation d'une telle convention par le conseil d'administration qui regroupe différents acteurs économiques aux intérêts parfois opposés serait très exigeant.

## 5 Réflexions et conclusions

En résumé, tant dans l'enquête que dans les entretiens en face à face, les différents CISP ont tous exprimé un grand intérêt pour les pratiques d'évaluation et de certification. Les évaluations mises en place dans les différents CISP prennent différentes formes (écrite ou orale, formelle ou informelle, individuelle ou collective, régulière ou ponctuelle, formative ou diagnostic, etc). En revanche, dans le domaine de la certification, un modèle spécifique – le développement de partenariats avec une Ecole de Promotion sociale, soit formellement par le biais de conventions, soit informellement sur la base de la confiance mutuelle – semble prévaloir. Dans certains cas, les CISP travaillent directement avec le Consortium pour la Validation des Compétences. En ce qui concerne les autres types de reconnaissance des acquis d'apprentissage, et plus particulièrement les dispenses pour accéder à d'autres formations formelles, plusieurs Titres de compétences permettent des dispenses chez les autres opérateurs (FOREM Formation, Bruxelles Formation, Enseignement de Promotion Sociale, IFAPME et Espace Formation PME).<sup>12</sup> . Divers centres CISP ont également négocié des dispenses supplémentaires avec unr Ecole de Promotion Sociale au cas par cas.

Les centres de formation ont fait état de préoccupations similaires concernant le développement et le fonctionnement de ces partenariats. Parmi les défis les plus importants identifiés par les CISP, les contraintes administratives, financières et temporelles semblent être des problèmes majeurs. Les centres de formation ont également mentionné la nécessité de s'adapter aux apprenants en CISP et l'écart fréquent entre les besoins et capacités des apprenants et les exigences des opérateurs formels.

Compte tenu de la longue liste des défis cités par les CISP dans la mise en place des conventions de partenariats, il est intéressant de comprendre qui – selon eux – devrait certifier les résultats d'apprentissage des stagiaires en CISP. Dans les deux tiers des cas, les répondants à l'enquête estiment que les certifications devraient être traitées directement par les CISP qui offrent la formation (Graphique 5.1). Certaines personnes (22%) accepteraient également qu'un autre CISP actif dans le même domaine leur délivre des certificats. En revanche, moins d'un tiers des CISP (31%) envisagerait l'intervention d'un organisme public externe (principalement les Centres de Validation des Compétences ou Promotion sociale), comme c'est le cas dans le cadre actuel.

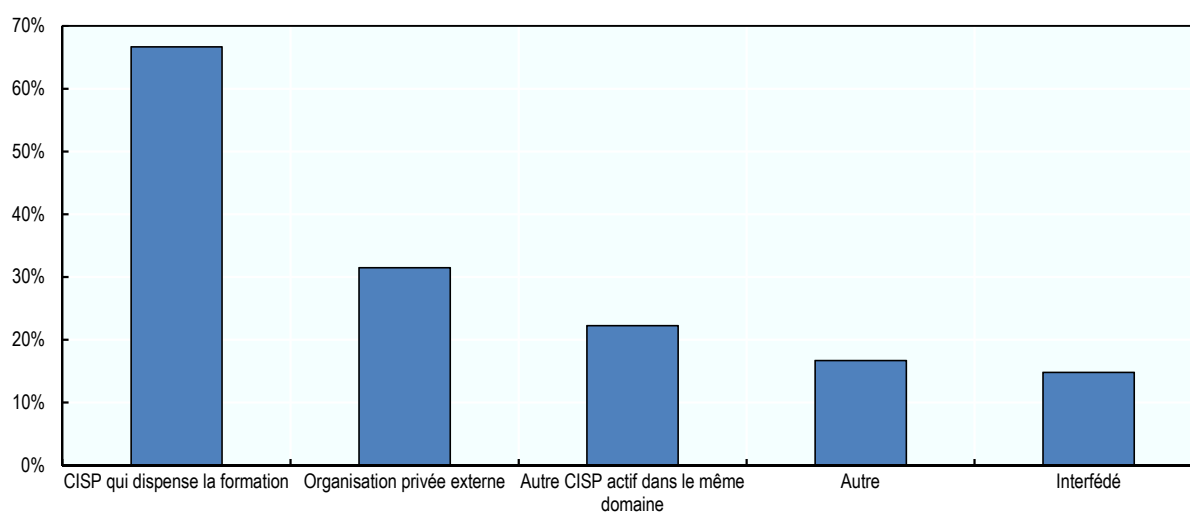
D'autres organismes de certification sont moins souvent mentionnés. Par exemple, seuls huit répondants considèrent l'Interfédé comme l'organisme compétent pour délivrer des certifications à l'ensemble du secteur CISP. De même, seuls quelques répondants proposent la participation d'un groupe de professionnels de différents lieux de travail pour évaluer les stagiaires ou la participation d'un organisme de contrôle/inspection – nouvellement établi ou déjà existant.

---

<sup>12</sup> Tableau de reprise en formation disponible en ligne : <http://www.cvdc.be/sites/default/files/public/passerelle.formation.pdf>



**Graphique 5.1. Qui devrait certifier les résultats d'apprentissage des stagiaires en CISP ?**



Note : Plusieurs réponses sont possibles.

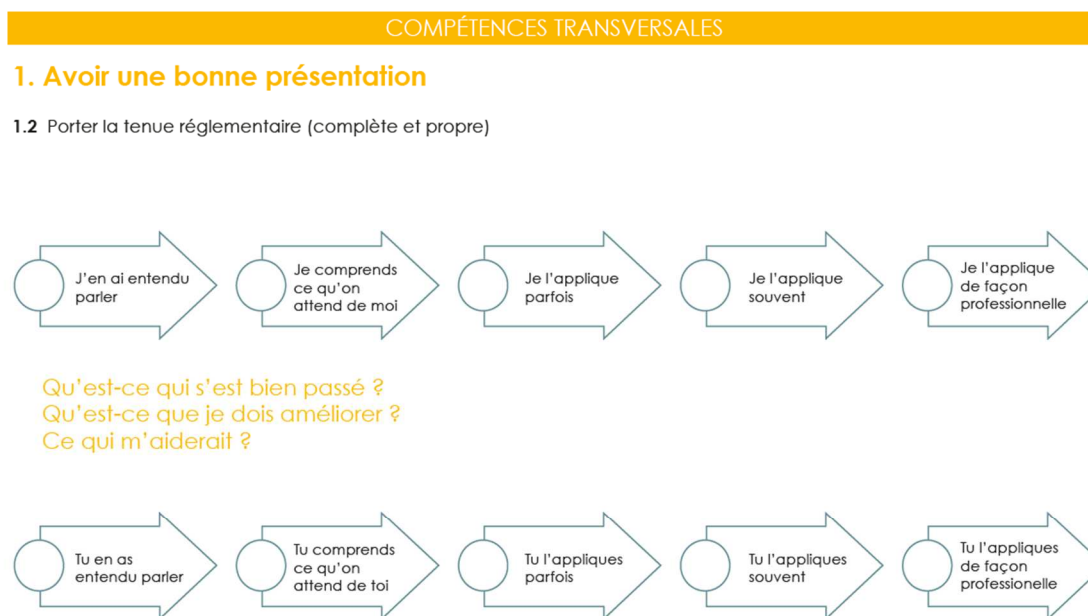
Source : Calculs du Secrétariat de l'OCDE.

Même au cours des visites d'études, la majorité des centres de formation interrogés ont discuté de la possibilité de reconnaître eux-mêmes les acquis d'apprentissage. Par exemple, un CISP a fait valoir qu'afin de faciliter la participation à d'autres formations, la formation entreprise dans le cadre du CISP pourrait remplacer les tests d'entrée. un autre CISP mentionne même que certains aspects de la formation devraient être validés directement par le CISP, et que cela pourrait se faire en divisant la formation en petits modules à évaluer séparément. Enfin, certains centres ont évoqué la possibilité d'élaborer une convention avec la Fédération Wallonie-Bruxelles pour reconnaître les formations en CISP.

Cependant, il est important de noter que cela impliquerait de vérifier les compétences des formateurs, d'être soumis à des inspections régulières, de s'assurer que les normes minimales de qualité sont respectées, etc. Certains CISP sont plus avancés que d'autres sur ces aspects. Par exemple, alors que les formateurs de certains CISP manquent souvent de diplômes officiels, les formateurs d'autres CISP possèdent tous un Certificat aux Aptitudes Pédagogiques. Un autre exemple : deux centres sont certifiés ISO 9001. Une personne est responsable de la qualité dans chacun de ces deux centres et fait régulièrement l'objet d'audits internes et externes de qualité. Ils ont mentionné que la procédure de certification ISO 9001 les a aidés à harmoniser leurs pratiques et à développer de nouveaux outils pour la qualité.

# Annexe A.

Graphique A. 1. Evaluation des compétences transversales au Perron de l'Ilon



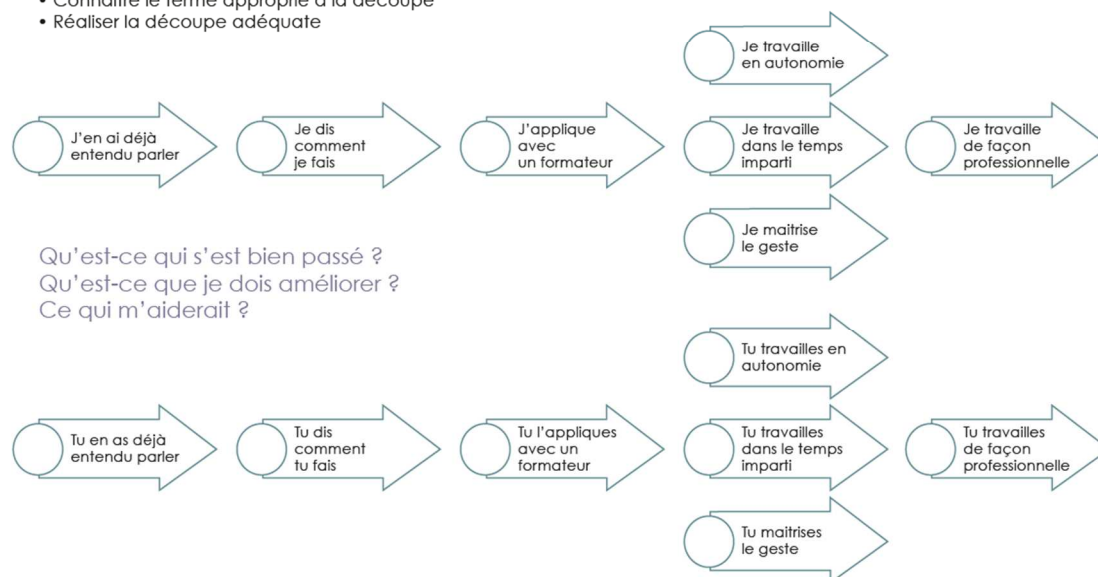
Source: « Micros compétences et auto-évaluation au cœur de la formation », disponible sur [https://www.aid-com.be/sites/default/files/upload/espace\\_media/20160302%20-AID%20Auto-evaluation\\_BaT.pdf](https://www.aid-com.be/sites/default/files/upload/espace_media/20160302%20-AID%20Auto-evaluation_BaT.pdf) (accès 31 octobre 2019).

## Graphique A. 2. Evaluation des compétences techniques au Perron de l'Illon

### COMPÉTENCES TECHNIQUES GÉNÉRALES CUISINE

#### 2. Maîtriser les différentes techniques de découpe (brunoise, julienne, mire-poix, hacher et émincer)

- Utiliser le couteau adéquat
- Positionner correctement ses doigts sur le manche du couteau et sur le produit à travailler
- Connaître le terme approprié à la découpe
- Réaliser la découpe adéquate



Source: « Micros compétences et auto-évaluation au cœur de la formation », disponible sur [https://www.aid-com.be/sites/default/files/upload/espace\\_media/20160302%20-AID%20Auto-evaluation\\_BaT.pdf](https://www.aid-com.be/sites/default/files/upload/espace_media/20160302%20-AID%20Auto-evaluation_BaT.pdf) (accès 31 octobre 2019).