



Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation

# Le dispositif d'écoute et de participation des stagiaires\*

du CSEF de Liège

\* *demandeurs d'emploi en formation ou en recherche d'insertion*

**Livret stagiaire**



Février 2008

# Sommaire

Éditorial 4

La Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation 6

La Commission de concertation stagiaires-opérateurs  
de formation 8

Le dispositif de médiation 12

Pour en savoir plus 14



## **La Charte**

- > Le texte fondateur 15
- > Les signataires 20

Notes personnelles 24

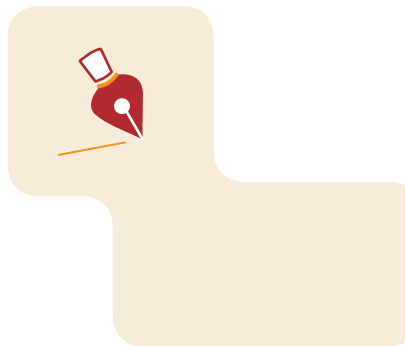
## **Le dispositif d'écoute et de participation**

- > Extraits du décret du 22 décembre 2005 30



# Editorial



4



*\*CCSR : instance composée de représentants de divers types d'organismes de formation et d'insertion, ainsi que de représentants des employeurs et des travailleurs. La CCSR de la région liégeoise se réunit une fois par mois.*



*Le Parcours d'Insertion, mis en place par la Région Wallonne en 1998, intégrait déjà un axe Participation et Citoyenneté. En 2004 et 2005, le Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle (DIISP) a réaffirmé ce principe de participation en confiant aux Commissions Consultatives Sous-Régionales\* (CCSR) la responsabilité de mettre en place et de gérer les dispositifs d'écoute et de participation des bénéficiaires, en s'inspirant largement de notre expérience liégeoise.*

*Dès 1999 en effet, une Commission stagiaires-opérateurs de formation est mise en place en région liégeoise avec pour objectif d'établir une communication organisée et structurelle entre les organismes de formation et les demandeurs d'emploi en formation.*

*Ce projet, novateur et citoyen, a impliqué tant les demandeurs d'emploi, les partenaires sociaux que les organismes de formation. Nous devons reconnaissance à ces pionniers.*

*Aujourd'hui, pour rester vivant, ce dispositif a besoin de l'implication de tous. La participation ne saurait être imposée. Elle demande la mobilisation de tous et de chacun et représente un magnifique défi à relever.*



**Michel CROES**

Président du CSEF de Liège



# La Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation

## Pourquoi une Charte en région liégeoise ?

Le CSEF de Liège a créé dès 1999 une **Commission de concertation** réunissant des demandeurs d'emploi en formation (*les stagiaires*) et des professionnels d'organismes de formation. (*les opérateurs*)

Les demandeurs d'emploi membres de la Commission de concertation ont rédigé un **cahier des charges** reprenant leurs propositions pour l'amélioration du déroulement de leur parcours d'insertion. Cette démarche est à l'origine de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation.

6



***Votre organisme n'est pas encore signataire ?  
Il peut contacter le CSEF.***

## *De grands principes pour garantir les droits des personnes en formation*

**Votre organisme de formation ou d'insertion est signataire de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation.**

### ***A quoi s'est-il engagé ?***

**À respecter les grands principes énoncés dans la Charte :**

- > respect et dignité réciproques ;
- > accueil de qualité ;
- > informations claires sur les modalités de formation : critères d'admission, statut, certification... ;
- > droit du stagiaire à connaître les motifs de toute décision le concernant ;
- > droit à la représentation démocratique ;
- > bien-être sur le lieu de formation : hygiène et sécurité.

**A impliquer son personnel** dans la mise en application de ces principes.

**A informer les stagiaires**, directement et par voie d'affichage, de l'existence de la Charte, de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation et du Dispositif de médiation.

**A faciliter l'accès des stagiaires** à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation et au Dispositif de médiation.

# La Commission de concertation stagiaires - opérateurs de formation

8



## **Vous êtes demandeur d'emploi en formation ou en démarche d'insertion**

### ***Vous souhaitez :***

- > prendre la parole et témoigner de votre parcours,
- > participer à des projets collectifs,
- > faire des propositions pour améliorer le système existant.

## *Un espace régulier de rencontres et de propositions*

### **Rejoignez-nous à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation**

**Nous sommes là pour :**

- > échanger nos expériences, entre nous et avec des représentants des organismes de formation sur des sujets comme l'accueil, l'orientation ou le passage d'une formation à l'autre ;
- > agir pour améliorer le parcours des demandeurs d'emploi en formation.

*Sous mes airs de personne désinvolte et qui rigole de tout et de rien, je suis quelqu'un de très sensible. Je veux défendre les droits des chômeurs, trouver des solutions.*  
*Patrick*

*Le travail de groupe dans la Commission m'a permis de sortir de mon isolement dans ma recherche de formation et d'emploi. Dans cet espace de parole, j'ai développé des qualités d'écoute et de confiance en moi.*  
*Fatima*

## La Commission de concertation en pratique :

### Composition

#### Des représentants des stagiaires :

- > représentants directs : demandeurs d'emploi en formation ou en démarche d'insertion ;
- > représentants indirects : permanents syndicaux.

#### Des représentants d'opérateurs de formation et d'organismes d'insertion :

Entreprises de Formation par le Travail (EFT), Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP), Régies de quartier, FOREM Formation, Promotion sociale, Institut de Formation en Alternance des Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME) etc.

### Fréquence des réunions

#### Pour les stagiaires :

- > une réunion mensuelle stagiaires-opérateurs,
- > une réunion préparatoire une dizaine de jours avant,
- > la possibilité de participer à la cellule de médiation.



### Intéressé ?

Envoyez vos coordonnées au CSEF à l'aide du bulletin ci-contre.



# Candidature à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation

**À renvoyer au CSEF, quai Banning, 4 à 4000 Liège  
ou à faxer au 04 254 57 22**

- ✚ Je souhaite participer à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation en tant que demandeur d'emploi en formation ou en démarche d'insertion.

Nom et Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Rue et n° : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Formation suivie : *(facultatif)* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature



## Le dispositif de médiation



**Vous êtes demandeur d'emploi en formation ou en démarche d'insertion**

**Un problème vous oppose à un organisme de formation ou d'insertion**

- > vous contestez une décision vous concernant (fin anticipée de formation, refus d'entrée...);
- > vous avez des difficultés à accéder à votre dossier ;
- > vous n'êtes pas satisfait des conditions dans lesquelles se déroule votre formation ;
- > vous estimez être victime de discrimination ;
- > ....

**Vous avez tenté, sans succès, de résoudre cette question avec les personnes concernées.**

***Vous pouvez faire appel au dispositif de médiation***

Vous serez écouté et informé sur vos droits.

Un médiateur professionnel pourra intervenir pour tenter de restaurer le dialogue.

## *En cas de difficultés sur votre lieu de formation*

### **Comment ça se passe ?**

- 1** Vous contactez, de préférence par téléphone au 04 229 11 91, la personne du CSEF chargée du dispositif de médiation ; celle-ci a 10 jours pour instruire le dossier.
- 2** Vous êtes reçu, écouté et vous faites part de la situation et de votre demande.
- 3** Avec votre accord, la personne qui vous reçoit prend contact avec l'autre partie (votre organisme de formation ou la structure concernée).
- 4** La situation est présentée, par la personne qui instruit le dossier, à la cellule de médiation composée de 5 personnes non impliquées dans la situation :
  - > 2 représentants des stagiaires (1 demandeur d'emploi et 1 permanent syndical),
  - > 2 représentants des opérateurs de formation,
  - > 1 médiateur professionnel externe.

Cette cellule, tenue à la discrétion, examine la question et propose une solution pour tenter de résoudre la situation. Cette solution doit convenir aux deux parties.

**Contact : CSEF 04 229 11 91**

**L'analyse globale des demandes permet de faire des recommandations à l'ensemble des organismes de formation et d'insertion.**

Pour en savoir plus



# La Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation du CSEF de Liège

*Le texte fondateur*

## **1. Un principe fondamental et réciproque : respect et dignité**

Les opérateurs de formation s'engagent à offrir à tout stagiaire, sans discrimination de sexe, d'âge, de handicap, de nationalité, de race, de religion, de conviction ou d'origine sociale, une formation professionnelle de qualité, qui correspond à ses capacités et à ses aspirations, dans un rapport de respect, de confiance et de collaboration garanti par un contrat écrit qui définit ses droits et ses obligations.

Si tout stagiaire a le droit de connaître et d'exercer ses droits, il a le devoir d'observer un comportement de citoyen responsable et de respecter les procédures, les règlements et les lois qui lui auront été préalablement communiqués et auxquels il aura librement adhéré, dans le cadre de son contrat de formation.

## **2. L'accès à la formation et à l'orientation**

Tout candidat stagiaire a droit à une orientation professionnelle. Il bénéficie d'un accueil de qualité lui procurant une information claire sur les possibilités de formation, les contenus, ainsi que les conditions et modalités d'accès lui permettant d'effectuer un choix en connaissance de cause.

Le candidat stagiaire a le droit de choisir et de suivre une formation professionnelle de qualité, valorisante et le préparant à se réinsérer sur le plan social et professionnel. Au cours de sa formation, il aura la possibilité, si nécessaire, de se réorienter et d'être encadré à cette fin.

#### **Le candidat stagiaire a le droit :**

- > à la transparence des critères d'admission pour l'entrée en formation : critères administratifs, prérequis exigés, diplômes antérieurs requis, tests de sélection, entretien relatif à la cohérence de la demande de formation... ;
- > de poser sa candidature à une entrée en formation et que celle-ci soit traitée par l'opérateur de formation ;
- > d'être informé sur les motifs d'un refus d'entrée en formation ;
- > d'être informé sur les délais d'attente pour entrer en formation ;
- > d'obtenir des précisions sur les titres, certifications, attestations et validation des compétences, ainsi que sur leurs effets de droit ;
- > d'être informé des perspectives offertes à l'issue de la formation : possibilités de débouchés sur le marché du travail et passerelles vers des formations complémentaires.

### **3. L'accueil et l'information**

Le stagiaire a droit à un accueil de qualité lui permettant de connaître et de recevoir toutes les explications relatives au contrat et au règlement d'ordre intérieur de l'organisme de formation.

Il sera aidé dans sa démarche d'information et d'entrée en formation par un personnel disponible, connaissant l'ensemble du dispositif de formation, des modalités de stage en entreprise, tant d'un point de vue administratif que pédagogique.

**Le stagiaire a droit à l'information sur :**

- > son statut dans le cadre de la formation et des stages en entreprise ;
- > ses droits, ses possibilités et ses obligations, tant sur le plan administratif que pédagogique ou juridique, et ce, tout au long de sa formation ;
- > les procédures, les modalités et leurs effets, l'organisation des services et d'identifier les différents responsables, tout en s'obligeant à se tenir informé et d'avoir la maîtrise de l'organigramme de l'organisme ;
- > les modalités de calcul des défraiements (recouvrement) et leur montant ;
- > les mesures prises en matière de sécurité et d'accidents.

Le stagiaire a droit à une communication de qualité, tant sur le plan verbal qu'écrit, dans un langage clair et précis et avec des outils adaptés. Il a le droit d'identifier et de connaître clairement l'origine et la motivation de toute communication, lettre, convocation, ainsi que de consulter son dossier pédagogique et de se voir communiquer ses résultats de bilan, d'examen ou d'évaluation.

Le stagiaire a également le droit de connaître l'existence de possibilités de médiation, d'être informé de leurs procédures, ainsi que du suivi des réclamations.

#### **4. La médiation**

Le stagiaire a droit à la protection de ses données personnelles, en vertu de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée. Il a accès à son dossier personnel chez l'opérateur de formation et peut demander qu'on y apporte des rectifications.

Le stagiaire a le droit de connaître les motifs de toute décision le concernant, d'en obtenir communication écrite et d'avoir, si nécessaire, un entretien avec son référent.

Le droit d'être entendu par l'opérateur de formation est un principe de bonne administration, qui doit être également assuré à l'occasion de décisions administratives ou pédagogiques qui pourraient porter préjudice au stagiaire.

Le stagiaire a droit au respect d'une procédure disciplinaire définie dans le règlement d'ordre intérieur de l'opérateur de formation, à des sanctions proportionnelles et graduées, ainsi qu'à l'exercice éventuel d'un recours contre celles-ci.



En cas de contestation des décisions prises au sein de l'organisme, et après avoir épuisé les procédures internes mises en place par l'opérateur de formation, le stagiaire pourra être entendu et assisté par un médiateur proposé par la Commission de Concertation du CSEF de Liège, dans le cadre d'une procédure de médiation ayant pour objectif de rapprocher les points de vue des parties.

Le stagiaire a le droit d'avoir un temps et un lieu permettant l'écoute, l'échange et sa participation aux activités liées à la concertation.

## **5. La représentation démocratique**

Les stagiaires ont le droit de s'organiser pour défendre des intérêts communs.

Cette représentation démocratique se fait au travers de la Commission de Concertation entre représentants des stagiaires et des opérateurs de formation créée au sein de la CSRC du CSEF de Liège.

La participation aux travaux de la Commission de Concertation ne peut porter préjudice au stagiaire, ni le pénaliser dans son parcours d'insertion.

## **6. Le bien-être**

Le stagiaire a droit aux conditions de sécurité et d'hygiène prévues dans le Code du Bien-Etre.

# Les signataires de la Charte

## 09 janvier 2008

Théâtre du Trianon, Liège

### **Monsieur Jean-Claude MARCOURT**

Ministre de l'Economie, de l'Emploi,  
du Commerce extérieur et du Patrimoine

### **Monsieur Marc TARABELLA**

Ministre de la Formation, de la Jeunesse  
et de l'Enseignement de Promotion sociale

### **Monsieur Willy DEMEYER**

Bourgmestre de Liège

### **Monsieur Michel GROES**

Président du Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation de Liège

### **AGENCE WALLONNE POUR L'INTEGRATION DES PERSONNES HANDICAPEES (AWIPH)**

AWIPH, Bureau régional de Liège  
Centre de Formation Professionnelle AURELIE  
Centre de Formation Professionnelle LE PLOPE  
Centre de Réadaptation au Travail TINLOT

### **CARREFOUR EMPLOI FORMATION (CEFO)**

### **CENTRES D'EDUCATION ET DE FORMATION EN ALTERNANCE (CEFA)**

**CEFA de l'Enseignement de la Communauté  
Française**  
CEFA A.R Visé-Glons

### **CEFA de l'Enseignement libre**

CEFA Don BOSCO  
CEFA Liège Couronne

### **CEFA de l'Enseignement de la Province de Liège**

CEFA Herstal  
CEFA Seraing

### **CEFA de l'Enseignement de la Ville de Liège**

CEFA Ville de Liège

### **CENTRES PUBLICS D'AIDE SOCIALE (CPAS)**

CPAS Aywaille  
CPAS Beyne-Heusay  
CPAS Chaudfontaine  
CPAS Comblain-au-Pont  
CPAS Liège  
CPAS Liège - Dynamisation et Citoyenneté  
CPAS Seraing  
CPAS Sprimont

### **CENTRE REGIONAL POUR L'INTEGRATION DES PERSONNES ETRANGERES OU D'ORIGINE ETRANGERE DE LIEGE (CRIPEL)**

### **ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE (EPS)**

**EPS de la Communauté française**  
IE PSCF Bléigny



### **EPS de la Province de Liège**

IPEPS Jemeppe

IPEPS Seraing

IPEPS Seraing-technique

### **EPS de la Ville de Liège**

CERCO

Institut de Technologie

### **EPS des Femmes Prévoyantes Socialistes**

Ecole des FPS de Ans-Liège-Seraing

### **ENTREPRISES DE FORMATION**

#### **PAR LE TRAVAIL (EFT)**

EFT LES ACACIAS

EFT AFIF MOBITEX

EFT ARTICLE XXIII

EFT CONSTRUCT

EFT CREASOL

EFT CYNORHODON

EFT ECHAFAUDAGE

EFT GAVROCHE

EFT LE CORTIL

EFT LE COUDMAIN

EFT LE PHARE

EFT LE PONT

EFT LES PENICHES

EFT WORK'INN

### **FORMATION PME LIEGE - HUY - WAREMME**

### **INSTITUT DE FORMATION PERMANENTE POUR LES CLASSES MOYENNES ET LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (IFAPME)**

#### **LE FOREM**

##### **FOREM Conseil**

Direction régionale de Liège

##### **FOREM Formation**

Direction régionale de Liège

##### **Centres de formation**

AUTOFORM

CONSTRUFORM

CORAIL

LOGISTIQUE

TECHNIFUTUR

LA TECHNO THEQUE

VAL BENOIT

##### **Service clientèle**

### **MISSION REGIONALE POUR L'EMPLOI DE LIEGE (MIREL)**

### **REGIES DES QUARTIERS**

#### **Régie des quartiers de LIEGE**

Service d'Activités Citoyennes de Angleur

Service d'Activités Citoyennes de Droixhe



Service d'Activités Citoyennes Saint Léonard  
Service d'Activités Citoyennes Sainte-  
Marguerite  
Service d'Activités Citoyennes des Vennes

#### **Régie des quartiers de GRACE-HOLLOGNE**

#### **Régie des quartiers de SERAING**

#### **Régie des quartiers de SAINT-NICOLAS**

Service d'Activités Citoyennes de Saint-  
Nicolas  
Service d'Activités Citoyennes de Tilleur

#### **ORGANISMES D'INSERTION SOCIOPROFES- SIONNELLE (OISP) ET AUTRES OPÉRATEURS DE FORMATION ET / OU D'INSERTION**

##### **AIDE SOCIALE AUX JUSTICIABLES**

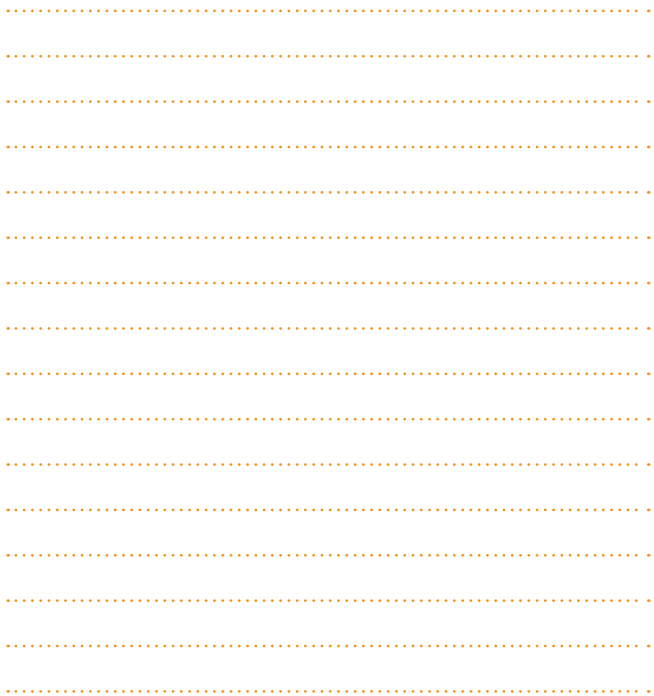
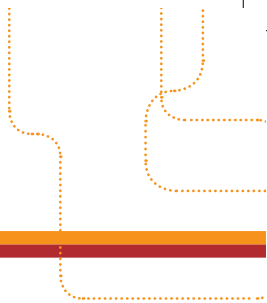
AGORA  
ALTER-FORM  
ALTERNATIVES FORMATIONS  
CALIF, formation de formateurs  
CENTRE DE COOPERATION EDUCATIVE  
CENTRE LIEGEOIS DE FORMATION  
CERES, Centre d'Enseignement et de Recher-  
che pour l'Environnement et la Santé  
EDIT  
EDUM bis  
EN' VIES D'AVENIR  
ENAI EN PAYS DE LIEGE  
FORMATHé  
FUTUR H

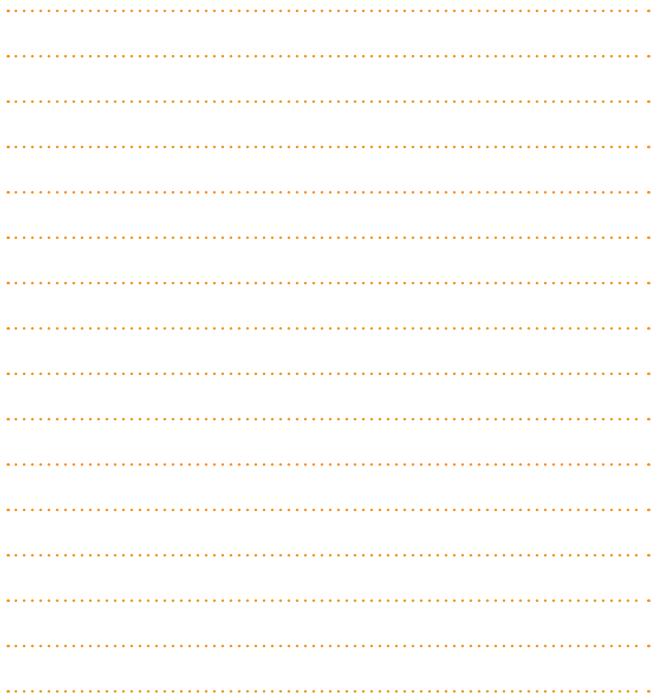
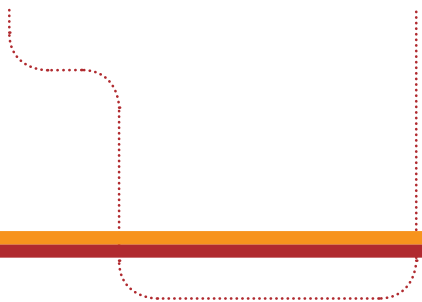
GSARA  
JEF  
JOB'IN  
LA BOBINE  
LA BOURRACHE  
LA CHARLEMAGN'RIE  
LE MONDE DES POSSIBLES  
LEEP, Ligue de l'Enseignement et de l'Éduca-  
tion Permanente - Liège  
LIRE ET ECRIRE  
MANPOWER  
MICROBUS  
MODE D' EMPLOI en région de Liège-Huy-  
Waremme  
MULTISKILL  
PERSPECTIVES  
RETRAVAILLER  
S.F.D, scrl Sélection Formation Développement  
SARE WALLONIE - FFSB, Service d'Aide  
à la Recherche d'Emploi, Fédération  
Francophone des Sourds de Belgique  
SODIE, Société pour le Développement de  
l'Industrie et de l'Emploi  
SOFFT, Service d'Orientation et de Forma-  
tion pour Femmes en recherche de Travail  
SOS DÉPANNAGE SOCIAL, Antenne Liège-Huy-  
Waremme  
SPE, Service de Pédagogie Expérimentale  
(Ulg)  
STE FORMATIONS, Service de Technologie de  
l'Éducation (Ulg)

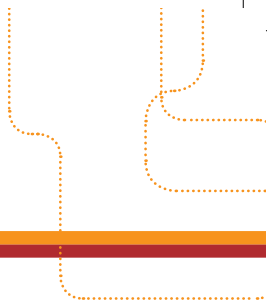


## *Notes personnelles*



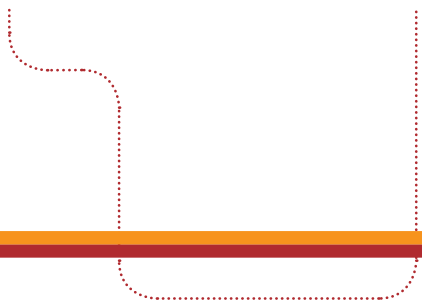






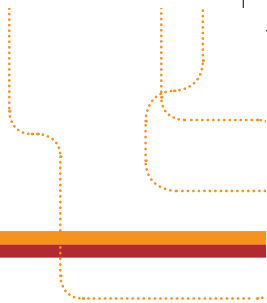
Handwriting practice lines consisting of 18 horizontal dotted lines.





Handwriting practice lines consisting of 15 horizontal dotted lines.





A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, intended for handwriting practice.



## Un dispositif d'écoute et de participation est créé au sein de chaque Commission sous-régionale du dispositif intégré d'insertion.

Il doit être un **espace effectif de participation et de concertation** qui traitera essentiellement des domaines suivants :

- > l'accueil et l'information ;
- > l'orientation ;
- > la reconnaissance et l'évaluation des acquis ;
- > le soutien à l'insertion socioprofessionnelle ;
- > les droits et devoirs du bénéficiaire et de l'opérateur.

## Afin de rendre efficace et efficient son propre dispositif, chaque Commission sous-régionale du dispositif aura donc comme mission

- > d'impulser chez les opérateurs la mise en place, à l'attention tant des formateurs que des bénéficiaires, d'une **pédagogie de la participation** ;
- > de capitaliser et **d'analyser globalement les préoccupations et difficultés exprimées par les bénéficiaires** et de faire, à l'attention des opérateurs, des **recommandations quant aux solutions à y apporter**.

**22 DECEMBRE 2005. - Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution du décret du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (Extraits)**



## La participation, une volonté du législateur

**Comité Subrégional de l'Emploi  
et de la Formation (CSEF) de Liège**

Quai Banning 4, 4000 Liège  
Tél. 04 229 11 91 - Fax 04 254 57 22

[www.csef-liege.org](http://www.csef-liege.org)

The logo features the text 'CSEF' in a large, white, sans-serif font, with 'Liège' in a smaller font below it. This text is centered within a white rounded square, which is itself set against a dark red, irregular, organic shape. The entire logo is contained within a larger orange rounded square.

**CSEF**  
Liège

[www.debie.com](http://www.debie.com)