



Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation

# **LA COMMISSION DE CONCERTATION STAGIAIRES-OPERATEURS DANS LA SOUS-REGION DE LIÈGE :**

**Un dispositif d'écoute et de participation  
expérience pilote pour le DIISP**

## **EDITORIAL**

### **I : LA COMPOSITION DE LA COMMISSION DE CONCERTATION**

- 1 : LE RECRUTEMENT**
- 2 : L'ACCUEIL**

### **II : LES MODALITES DE TRAVAIL**

- 1 : LA FORMATION, UN PREALABLE INDISPENSABLE**
- 2 : LA FREQUENCE ET LE LIEU DES REUNIONS**
- 3 : LA DEMARCHE PARTICIPATIVE**
- 4 : LA COMMUNICATION EXTERNE**

### **III : LES QUESTIONS QUI RESTENT EN SUSPENS**

- 1 : LES NIVEAUX DE PARTICIPATION**
- 2 : LA DUREE DU MANDAT**
- 3 : L'ETHIQUE**

### **CONCLUSION**

### **ANNEXE : LES OBJECTIFS DE LA COMMISSION LIEGEOISE POUR 2006/2007**

### **BIBLIOGRAPHIE**

## EDITORIAL

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

*Cette participation est prévue à deux niveaux : dans chaque organisme de formation et au niveau sous-régional. C'est du niveau sous-régional qu'il est question ici.*

*Dès 1999, une Commission stagiaires-opérateurs de formation est mise en place en région liégeoise. Cette Commission a pour objectif de mettre en place une communication organisée et structurée entre les organismes de formation et les personnes dans leur parcours de formation.*

*Les échanges portent sur les thématiques suivantes, dites matières concertables : l'accueil, l'orientation, la prise en considération des apprentissages antérieurs, l'enchaînement cohérent entre deux formations, les droits et devoirs du stagiaire et de l'organisme de formation.*

*Cette Commission est notamment à l'origine de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation et d'un dispositif de médiation. Plus récemment, elle a mis sur pied un jeu de rôle grandeur nature visant à sensibiliser les professionnels aux situations vécues par les demandeurs d'emploi : le Labyrinthe de l'information.*

*Comme toute structure, la Commission de Concertation évolue en fonction de divers paramètres internes et externes : essoufflement de ses membres volontaires, départ de stagiaires, changement de personnel au sein du CSEF, actions phares porteuses et fonctionnement de routine moins visible, nouvelles mesures en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi...*

*A l'heure où le principe de participation est clairement mis en avant par le législateur, il apparaît donc opportun de faire le point, avec l'éclairage de l'expérience, sur cette structure tout à fait originale que constitue la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation.*

Michel CROES  
Président du CSEF de Liège



## I LA COMPOSITION DE LA COMMISSION DE CONCERTATION

Cette structure réunit d'une part des représentants directs et indirects des stagiaires et d'autre part des représentants des organismes de formation et d'insertion.

Les représentants directs sont des demandeurs d'emploi en formation ou dans une autre étape de leur recherche d'insertion professionnelle. Leur profil est celui du public prioritaire pour le DIISP. Ils sont là en tant que témoins de leur propre expérience et non comme représentants de leurs centres de formation. Leur démarche est volontaire.

Les représentants indirects des stagiaires sont des permanents syndicaux.

Les représentants des organismes de formation et d'insertion sont des professionnels de terrain qui sont en contact avec les demandeurs d'emploi.

Les effectifs prévus lors de la mise en place de la Commission étaient de 12 représentants directs pour les stagiaires, 4 représentants indirects (2 pour la CSC, 2 pour la FGTB) et 7 à 14 représentants des opérateurs de formation.

Ces chiffres constituent des indications. Ils doivent être en rapport avec l'étendue de la sous-région et sa population. Dans la pratique, il paraît surtout important de veiller à l'équilibre de la Commission et d'adopter des modalités de travail adaptées au nombre de participants.

### 1 : Le recrutement

#### LES STAGIAIRES

##### Les représentants directs

Des séances d'information par la chargée de mission se déroulent généralement à la demande des opérateurs dans les organismes de formation. La personne intéressée contacte la chargée de mission DIISP au CSEF qui la reçoit pour lui préciser le fonctionnement de la structure. Les stagiaires sont intégrées à tout moment à la Commission.

Idéalement, lorsque la Commission est en place, les séances sont animées conjointement par un opérateur et un stagiaire membres de la Commission. La préparation de ces interventions se fait en commun afin que le support et la trame de la séance soient identiques quels que soient les animateurs.

##### Des modalités complémentaires sont envisageables :

- Un appel à candidature une ou deux fois par an avec une date limite, ce qui permettrait d'intégrer en même temps plusieurs personnes.
- L'organisation de séances d'information planifiées, une à deux fois par mois par exemple, en invitant les stagiaires des organismes de formation dans un lieu neutre.
- Une information ciblée directement sur les demandeurs d'emploi via les médias locaux, les salons de l'emploi.
- L'implication des organismes de paiement dans la diffusion de l'information.

L'enjeu est de taille puisqu'il s'agit de sensibiliser à une démarche collective des personnes engagées dans un projet individuel de formation.

### Les représentants indirects

Ils sont désignés par les organisations syndicales.

### LES OPÉRATEURS

Les membres de la CCSR sont de précieux intermédiaires afin d'assurer la diversité des types d'organismes au sein de la Commission de concertation. Il ne s'agit pas pour autant de nommer des personnes par cet unique canal.

Les fédérations d'organismes de formation peuvent être aussi d'intéressants relais, avec l'avantage d'assurer une diversité au niveau politique.

Il faut bien sûr souligner, pour les stagiaires comme pour les opérateurs, l'importance du réseau déjà constitué autour du CSEF : partenaires habituels des différentes structures et projets.

Il est souhaitable que la Commission reste ouverte à toute personne souhaitant s'y investir ; les professionnels doivent être volontaires et bénéficier du soutien de leur institution.

### DIVERSITÉ PLUTÔT QUE REPRÉSENTATIVITÉ

Pour les stagiaires comme pour les opérateurs, la plus grande diversité est recherchée : type de structures, parcours de formation, profil des personnes, avec une attention particulière portée au genre, la multi-culturalité, l'âge, la répartition géographique sur l'ensemble du territoire du CSEF etc.

Cela implique de diversifier les modes de publicité autour du dispositif afin de toucher des personnes d'horizons différents.

L'objectif est de viser la diversité la plus large possible dans les situations vécues par les personnes, sans s'attacher à une stricte représentativité.

## 2 : L'accueil

### Convivialité et rigueur dans le travail doivent aller de pair.

La convivialité passe notamment par un accueil dans des locaux agréables, un temps pour faire connaissance et pour des échanges plus informels.

Quelques éléments d'ordre organisationnel permettent de faciliter la participation des stagiaires :

- Attestation de présence pour leur organisme de formation
- Prise en charge des frais de déplacements par le CSEF
- Farde d'accueil : les actuels stagiaires ont conçu une farde pour les nouveaux arrivants, stagiaires et opérateurs. Celle-ci contient, outre des informations sur la Commission et son contexte, un mot d'accueil, les compte-rendus des précédentes réunions et des actions réalisées.

Si l'accueil apparaît primordial, il est important également de clôturer pour le ou la stagiaire l'expérience au sein de la Commission (attestation, bilan des compétences développées et transfert possible, moment symbolique d'au revoir).

## II LES MODALITES DE TRAVAIL

### 1 : La formation, un préalable indispensable

La formation pour les stagiaires est un aspect important de ce dispositif. Elle constitue un atout pour sa crédibilité et une plus-value pour les stagiaires. Elle a pour objectifs de permettre aux participants d'appréhender le contexte, de prendre la parole plus facilement, de développer leur assertivité et de s'intégrer dans des projets de type collectif.

Son apport est indispensable dans la démarche qui consiste à passer du Je au Nous et qui vise aussi à passer du ressenti à l'action.

Lors de la mise en place de la Commission en 1999, la formation des stagiaires a été sous-traitée par l'Université de Liège.

De courts modules ont ensuite été proposés par la chargée de mission du CSEF.

### 2 : La fréquence et le lieu des réunions

#### A Liège sont organisés :

- Une réunion mensuelle stagiaires-opérateurs et une réunion de préparation (stagiaires, représentants indirects et chargée de mission) la semaine qui précède.
- Une réunion commune avec la CCSR une à deux fois par an.
- Une à deux manifestations par an organisées par la Commission à destination d'un plus grand nombre de stagiaires et d'opérateurs.
- Des groupes de travail, le cas échéant, selon les projets.

Le choix du lieu n'est évidemment pas anodin, il est symboliquement important.

Le CSEF de Liège est situé dans les locaux de Forem Conseil, c'est là que se tiennent actuellement les réunions, ce qui peut prêter à confusion pour les stagiaires.

A partir de septembre 2006, les réunions mensuelles de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs vont se décentraliser chez les opérateurs et les organisations syndicales représentés à la Commission, à l'instar du fonctionnement adopté cette année par la CCSR.

Les réunions se dérouleront de 9h à 12h (précédemment de 10h à 12h) ; la première demi-heure sera consacrée à la présentation de l'organisme qui accueille.

Les objectifs visés par cette décentralisation sont multiples :

- meilleure connaissance des structures : les stagiaires visualiseront ce que représentent sigles et dénominations parfois complexes.
- visibilité de la Commission,
- affirmation de son caractère partenarial.

Pour des questions de facilité d'organisation, les réunions préparatoires entre stagiaires resteront pour l'instant dans les locaux de Forem Conseil.



### 3 : La démarche participative

Cette Commission est l'instance qui met en œuvre l'axe 3 du plan d'action de la CCSR, c'est-à-dire le volet Participation. Elle est, à ce titre, pourvue d'une certaine marge de manœuvre. La démarche participative implique que cette Commission puisse faire des propositions d'actions ou de changements de type institutionnel, en veillant à la concertation avec la CCSR.

Il est essentiel que la démarche participative soit favorisée au sein de la Commission dont c'est la raison d'exister : définition en commun des objectifs, négociation d'une méthode de travail, délégation de l'animation et de la prise de notes...

La réunion entre stagiaires est le moment privilégié pendant lequel les demandeurs d'emploi en formation peuvent échanger leurs expériences, relever les thématiques qu'ils souhaitent aborder avec les opérateurs et préparer leurs interventions.

Lors de la réunion plénière, il appartient à l'animateur ou l'animatrice des réunions (chargée de mission ou autre membre de la Commission) d'être attentif-tive au langage utilisé et à la répartition de la parole afin d'éviter de glisser vers des discussions entre experts dans leur jargon. La prise de parole de chacun est à encourager.

La créativité est à privilégier, tout en étant attentif au risque de leurrer les stagiaires par rapport à des attentes qui pourraient être démesurées. Dans cette optique, la chargée de mission est amenée à recentrer les débats et à s'assurer que les domaines abordés sont bien dans le champ de compétences de la Commission, en référence avec des matières concertables préalablement définies.

Des priorités sont à définir, assorties d'un échéancier.

### 4 : La communication externe

Les stagiaires n'étant pas dans une logique de représentation clairement établie de leurs pairs, il ne leur incombe pas a priori de rendre compte des activités de la Commission. Il est bien sûr souhaitable qu'ils puissent faire un retour au sein de leur organisme de formation, mais ceci reste limité.

La visibilité des travaux de la Commission doit donc être envisagée à un niveau plus global par la Commission elle-même : information régulière à la disposition de tous sur le site du CSEF, bulletin papier...

L'organisation d'événements associant un plus grand nombre de stagiaires et d'opérateurs sur une thématique donnée fait partie des moyens mis en œuvre par la CCSR, il s'agit là d'opportunités intéressantes pour étayer et valoriser les travaux de la Commission de concertation.

## III LES QUESTIONS QUI RESTENT EN SUSPENS

### 1 : Les niveaux de participation

Il ne suffit pas, loin s'en faut, de réunir des personnes autour d'une table pour être dans une logique de participation. L'Université de Liège dans son rapport Participe (cf. bibliographie) apporte un éclairage à la fois théorique et pratique sur la question et les écueils à éviter.

Par ailleurs, dans le contexte qui est le nôtre, il convient d'insister sur les deux niveaux de participation prévus par le législateur : participation interne à chaque organisme de formation et participation au niveau sous-régional.

Ces deux types de participation ne sont ni en concurrence, ni en nécessaire articulation. Il s'est avéré en région liégeoise que les stagiaires issus d'organismes ayant instauré un dispositif interne de participation étaient plus enclins à participer à la Commission de concertation que d'autres ; c'est un aspect facilitateur. Il ne s'agit pas pour autant d'instaurer de façon stricte un système de représentation ou de représentativité à deux étages. Nous sommes avant tout, comme cela a déjà été souligné, dans une logique de témoins de parcours.

### 2 : La durée du mandat

Le turn-over est inévitable dans ce type de structure, or un juste équilibre est à trouver entre une nécessaire continuité dans le travail et les entrées et sorties de la Commission.

Il apparaît plus judicieux aux membres de l'actuelle Commission de mettre l'accent sur l'accueil et l'intégration des stagiaires plutôt que sur une durée de mandat strictement fixée. Le fonctionnement de la Commission requiert des connaissances sur la complexité des institutions et des systèmes ; il serait dommage que les personnes doivent quitter la Commission au moment où elles commencent à en maîtriser les rouages.

Les départs se font de toute façon de manière assez naturelle, pour des raisons diverses.

Il est néanmoins utile de préciser que l'on ne siège pas dans cette commission à vie et de fixer, le cas échéant et à titre indicatif, une durée maximale qui pourrait être de deux ans comme celle prévue pour le DIISP. La condition essentielle étant que les personnes soient bien sûr toujours demandeuses d'emploi.

Il faut cependant souligner que pour certains demandeurs d'emploi, cette participation peut constituer, à un moment donné, l'unique réseau de sociabilité et de reconnaissance sociale.

### 3 : L'éthique

En dépit d'un objectif de relations égalitaires entre professionnels et usagers, des questions d'ordre éthique se posent, notamment par rapport aux présences parfois irrégulières des stagiaires. Les professionnels sont rémunérés et viennent sur leur temps de travail, alors que les stagiaires sont sur leur temps de formation, voire sur leur temps libre. Doit-on dès lors avoir les mêmes exigences ?

La participation d'un public précarisé se heurte aussi à des obstacles tels que la tenue d'une réunion en fin de mois qui rend l'avance des frais de déplacement aléatoire...

Que dire alors de l'implication des stagiaires dans des activités organisées par la Commission ? La question s'est posée suite au travail fourni par les stagiaires lors du Labyrinthe de l'information pendant lequel ils ont été les chevilles ouvrières de la manifestation durant trois jours d'affilée. Si une telle expérience devait être pérennisée, un financement spécifique serait à prévoir.

## EN GUISE DE CONCLUSION...PROVISOIRE

### Un défi permanent pour une structure en constante évolution

Une structure telle que la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation constitue un beau défi à relever pour les professionnels et les structures concernées : impliquer dans une démarche collective de type participative des demandeurs d'emploi engagés dans un processus individuel de formation. Pour Cédric, actuel stagiaire de la Commission : *il faut faire une publicité pour démystifier la Commission, car pour beaucoup il s'agit de quelque chose d'officiel.*

Il faut ensuite convaincre les personnes qu'elles ont quelque chose à y gagner, les faire venir et faire en sorte qu'elles restent.

Une des conditions essentielles à ce dernier point est que les institutions et les professionnels jouent le jeu, que les demandeurs d'emploi se sentent écoutés et qu'ils puissent entrevoir des améliorations sensibles dans le parcours de tous vers l'emploi.

## ANNEXE

LES OBJECTIFS DE LA COMMISSION LIEGEOISE POUR 2006/2007  
(plan d'action de la CCSR dans l'axe 3)

- **Consolider la Commission de Concertation stagiaires-opérateurs et assurer une visibilité à ses travaux.**
  - Mobiliser de nouveaux membres stagiaires et opérateurs.
  - Améliorer les outils de communication sur le dispositif d'écoute et de participation (commission de concertation, dispositif de médiation, Charte du demandeur d'emploi en formation).
  - Donner une visibilité aux travaux.
- **Améliorer la mise en œuvre de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation au niveau local et proposer sa diffusion au niveau régional.**

### Au niveau local :

- élaborer deux documents interprétatifs de cette Charte, l'un à destination des stagiaires et l'autre à destination des opérateurs de formation.
- organiser un moment public de signature par les organismes de formation.
- prévoir un dispositif continu d'adhésion.

### Au niveau régional :

- proposer la diffusion de la Charte aux autres sous-régions.
- faire part de notre expertise dans la mise en place de dispositifs d'écoute et de participation.

- **Réaliser un lexique à l'intention des demandeurs d'emploi.**
- **Concevoir pour les demandeurs d'emploi un schéma sur le plan d'accompagnement.**

## BIBLIOGRAPHIE

### LES INTELLIGENCES CITOYENNES

Comment se prend et s'invente la parole collective  
par Majo Hansotte, De Boeck Université, 2002

### ECOUTE ET PARTICIPATION DES STAGIAIRES DANS LE PARCOURS D'INSERTION EN REGION WALLONNE

Panorama de pratiques  
Centre Interdisciplinaire de formation de formateurs (CIFIUL) 1999

### PROJET PARTICIPE : LA PARTICIPATION EN PRATIQUE

De l'action à la théorisation : synthèse du projet et de ses acquis  
Exemples de démarches participatives  
Centre d'études et de l'Opinion de l'Université de Liège (CLEO) 2004  
(Épuisé, prochainement en ligne sur le site du CSEF)

