

Méthodologie d'utilisation de l'outil de valorisation des compétences adaptable au public en situation de fragilité par rapport à l'emploi



CONTEXTE

Depuis le mois de janvier 2005, les membres (*) de l'atelier de création d'un outil de valorisation des compétences adaptable au public en situation de fragilité par rapport à l'emploi :

- mobilisent leur expérience dans le domaine de la valorisation et/ou de l'évaluation des compétences.
- découvrent, interrogent, apprécient les outils existants en la matière.
- rencontrent et travaillent avec les bénéficiaires (groupe de travail et questionnaires).
- rencontrent et travaillent avec les intervenants (groupe de travail et questionnaires).
- bénéficient de l'expertise du BIEF - Bureau d'Ingénierie en Education et en Formation - qui accompagne méthodologiquement les travaux de cet atelier.

Au cours de ce cheminement, l'atelier a consigné dans ses comptes-rendus toute une série d'idées, de pistes, de méthodologies,... afin de construire l'outil correspondant à ses besoins. Ce sont ces aspects que nous souhaiterions ici présenter.

Par ailleurs, au cours de ces travaux, l'outil « Inventaire des Ressources Personnelles » - IRP - développé par un Centre de formation français – VDS FORMATION - est apparu comme répondant en partie aux attentes de l'atelier de travail ; attentes qu'il a identifiées grâce au travail méthodologique réalisé avec le BIEF – Bureau de conseil en éducation, en formation, et en gestion de projets - à savoir : le cadre logique du projet de création d'un outil de valorisation des compétences adaptable au public en situation de fragilité par rapport à l'emploi (annexe 1) à partir duquel un schéma de planification et un agenda des activités à entreprendre et à réaliser ont été établis (annexes 2 et 3).

Afin d'adapter l'outil IRP, deux groupes de travail ont été formés et coordonnés par l'AWIPH. Leurs travaux ont permis de l'améliorer et de travailler sa méthodologie d'utilisation. A ce sujet, les comptes-rendus des groupes de travail se trouvent accessibles et téléchargeables sur le site du projet FAME : <http://www.awiph.be/fame>

Cet outil représente aujourd'hui une porte d'entrée pour un travail de valorisation des compétences d'un public en situation de fragilité. D'autant qu'il se trouve complété par un second outil : l'Inventaire des Charges du Poste (ICP).

(*) Cet atelier de travail a été mis en place dans le cadre du projet européen FAME coordonné par l'AWIPH. Il est composé de la Société d'Intérim TRACE!, du CEPAG (Centre d'Education Permanente André Genot – FGTB wallonne), de l'AWIPH, de l'EWETA (Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté), de SAW-B (Solidarité des Alternatives Wallonnes et Bruxelloises), du FOREM, de l'IFAPME (Institut wallon de Formation en Alternance pour Petites et Moyennes Entreprises), du CRT de Tinlot, le SAREW (FFSB), du CFP AURELIE, de l'ETA ENTRA, de l'ETA d'Enghien.

1. PROBLEMATIQUE PEDAGOGIQUE

Pour les personnes en situation de handicap, la prise en compte des déficiences liées aux problèmes de santé est un élément déterminant du processus de professionnalisation.

De la manière dont le handicap sera abordé, à chaque étape du parcours et par chacun des acteurs, dépendra la structuration du parcours de professionnalisation : c'est ce que nous désignerons comme étant le processus d'appropriation du handicap.

- En phase de bilan/d'orientation, c'est l'identification des contraintes imposées par le handicap qui permet de poser les bases d'un projet.
- En phase d'insertion, c'est la caractérisation des limitations du handicap et des ressources disponibles qui permettront la mise en situation : l'employeur les intègre à un espace de travail identifié : les tâches, l'environnement physique et humain,...

Si la nécessité d'une telle démarche demeure évidente, le processus qui permet à l'ensemble des acteurs de s'approprier la situation de handicap d'un individu donné est une construction sociale complexe qui se heurte aux représentations ancrées dans l'imaginaire de chacun.

- Représentations liées au statut de « personne déficiente ».
 - Comment impliquer un employeur qui se représente le « travailleur handicapé » comme un individu forcément atteint des déficiences les plus graves (cécité totale, mobilité réduite, déficience mentale,...) ou au contraire qui considère certaines déficiences comme suspectes : « moi aussi j'ai mal au dos et ça ne m'empêche pas de travailler ! ».
 - Comment passer d'une logique de déficience qui réduit le champ d'activité et de participation à une logique de mobilisation des ressources pour agir et participer ?
- Représentations liées aux métiers et aux emplois : comment dissuader une personne atteinte de problèmes dorsolombaires de viser un emploi de chauffeur livreur de petits colis qui lui semble accessible parce que « conduire toute la journée, c'est plutôt tranquille » et « que, en plus, les petits colis, ce n'est pas lourd... » ?
- Représentations liées au diagnostic médical : comment engager un bénéficiaire dans une dynamique d'orientation professionnelle alors qu'il décrète, en s'appuyant sur des constats médicaux contradictoires, que son handicap lui interdit la position assise et la position debout ?
- Comment au contraire, retenir un bénéficiaire qui s'installe dans la dénégation totale de son handicap et des limitations qu'il impose, et tente de s'engager dans des représentations délétères malgré les mises en garde de son médecin ?

Ces représentations contradictoires constituent le matériau sur lequel agit l'opérateur de l'insertion. L'intervention réussit lorsque, sur le terrain de l'entreprise, les « contradictions s'amenuisent et les représentations s'harmonisent ». C'est dans cette logique que, se propose d'intervenir l'Inventaire des Ressources Personnelles complété d'un Inventaire des Charges du Poste.

2. DESCRIPTION IRP / ICP

La problématique de l'insertion des travailleurs en situation de handicap se trouve certainement liée à des représentations sociales négatives mais également à une méconnaissance du poste de travail et du handicap.

Dès lors, ce sont des outils facilitant la lecture des charges relatives au poste et la lecture des ressources individuelles dont nous aurions besoin...

L'Inventaire des Charges du Poste permet d'analyser la situation de travail en s'appuyant sur les apports de l'ergonomie et l'Inventaire des Ressources Personnelles permet d'analyser la situation de handicap en s'appuyant sur les travaux de l'O.M.S.

2.1 L'Inventaire des Ressources Personnelles - IRP

a) Les objectifs

Réservé aux professionnels de l'insertion, l'IRP est un questionnaire d'autoévaluation destiné à délimiter les ressources mobilisables par toute personne atteinte de déficiences, quelle qu'en soit la nature et la gravité.

Il vise également la mise en place d'un espace de paroles avec le professionnel ; il s'agit d'abord et avant tout d'un outil de dialogue.

Précisons que les ressources personnelles sont définies ici comme l'ensemble des capacités que toute personne est susceptible de mobiliser dans le cadre d'activités professionnelles développées en milieu ordinaire de travail.

Construit sur les apports de l'ergonomie d'une part, sur la Classification Internationale du Handicap, du Fonctionnement et de la Santé (CIF) d'autre part, l'IRP recense les ressources personnelles dans 4 chapitres :

- 1- Les ressources mentales et cognitives.
- 2- Les ressources physiques.
- 3- Les ressources sensorielles.
- 4- Les ressources psychosociales.

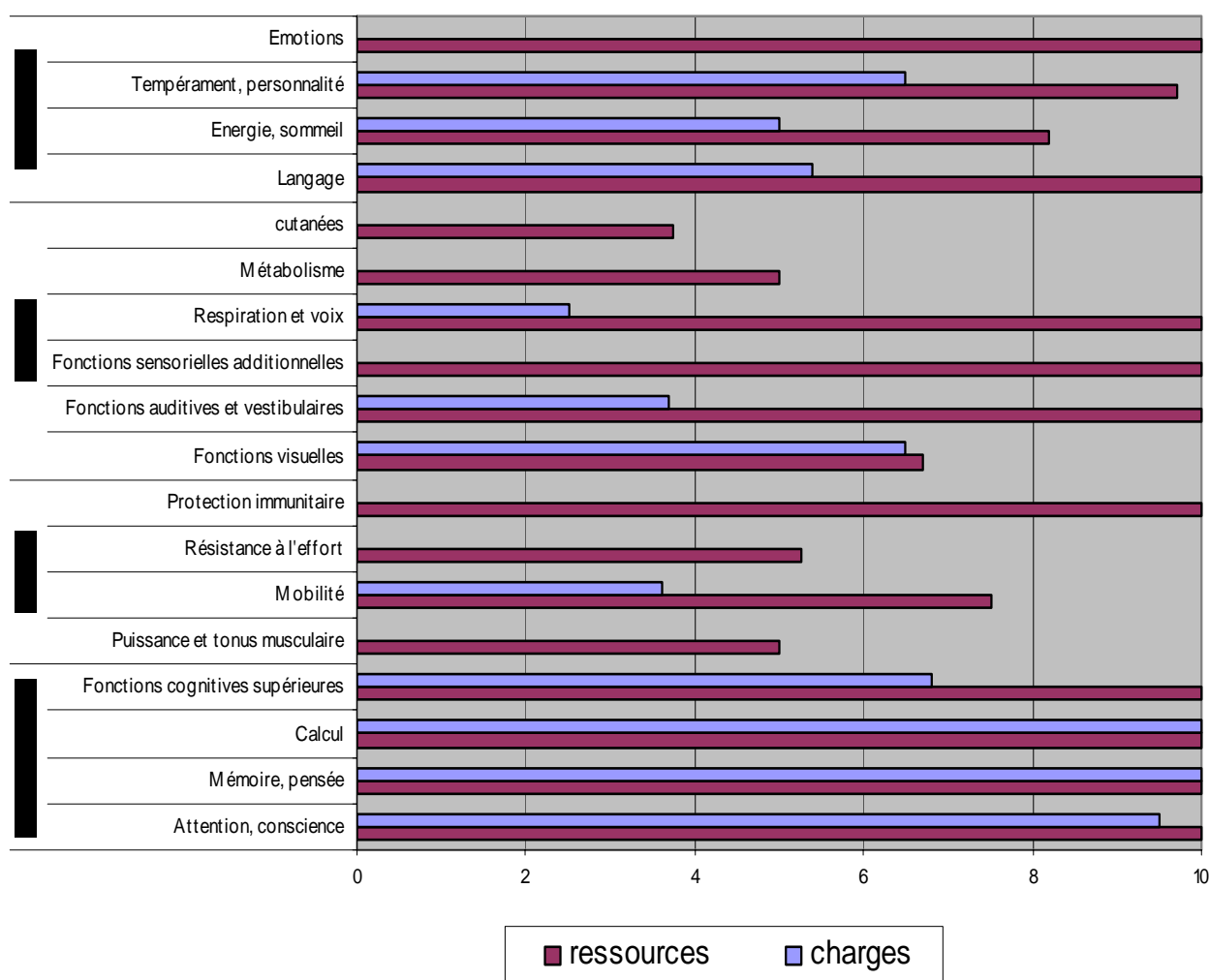
b) La vocation pédagogique de l'IRP

La vocation de l'IRP est avant tout pédagogique puisque l'outil est construit sur une démarche :

- Qui invite la personne à positionner ses propres ressources dans chacun des quatre domaines et donne ainsi de précieux éléments quant aux représentations de ses propres déficiences.
- Qui impose des interactions pédagogiques sur chacune des ressources jugées déficientes et contribue ainsi à la démarche d'appropriation du handicap décrite ci-dessus.
- Qui donne des repères quant aux ressources mobilisables en situation professionnelle et contribue ainsi à une meilleure appréhension de la charge de travail.

Les premières expérimentations nous indiquent que l'IRP :

- Inscrit le handicap dans un cadre référencé par l'OMS et contribue ainsi à la reconnaissance des déficiences subies par la personne.
- Met en valeur « ce qui va bien », le potentiel de la personne, les ressources mobilisables pour engager une activité professionnelle.
- Offre à la personne la possibilité de nommer son handicap.
- Met en évidence les déficiences principales et les troubles associés.
- Contribue à la valorisation des capacités d'adaptation.
- Permet à la personne de s'approprier sa situation par la mise en place d'un espace de paroles.
- L'analyse de la situation de travail (ICP) et de la situation de handicap (IRP) permet une comparaison entre charges et ressources.



c) Modalités de passation

- 30 à 45 minutes pour la passation de l'IRP soit 100 questions classées par domaines de ressources : physiques, sensorielles, psychosociales, mentales et cognitives.
- Mise en place d'un espace de paroles (durée variable) entre le professionnel et la personne.

2.2 L'Inventaire des Charges du Poste

a) Les objectifs

Réservé aux professionnels des ressources humaines, l'Inventaire des Charges du Poste est un questionnaire d'autoévaluation destiné à délimiter la répartition des charges d'un poste de travail dans quatre domaines :

- 1- Les charges physiques : marcher, se déplacer, manipuler des objets, adapter des postures, faire des gestes, ...
- 2- Les charges sensorielles : voir, entendre, sentir, toucher,...
- 3- Les charges psychosociales : échanger avec les autres, répondre à leurs sollicitations, ajuster ses comportements,
- 4- Les charges mentales et cognitives : penser, se situer, se concentrer, s'organiser, lire, écrire, calculer.

Il vise à placer l'employeur à un point de vue qu'il ne possédait pas nécessairement. En effet, pour la plupart d'entre nous monter ou descendre un escalier, passer de la pénombre à la lumière, ... ne représente aucune difficulté particulière.

L'ICP permet de se poser la question de cette apparente absence de difficultés que nous avons tendance à considérer comme valable pour tout un chacun et d'envisager les charges éventuelles liées à un poste de travail.

Dans cette perspective, l'employeur se trouve acteur de la passation du test qui, agit généralement comme révélateur de problèmes insoupçonnés et par conséquent, de pistes d'actions en vue d'aménager et d'adapter ces difficultés.

b) La vocation pédagogique de l'ICP

L'ICP est un questionnaire d'autoévaluation qui s'appuie sur votre perception des choses. Il donne une lecture singulière du poste de travail et doit permettre d'ajuster les ressources personnelles de l'opérateur à la charge du poste de travail qu'il va occuper ou qu'il occupe.

c) Modalités de passation

- Passation d'un questionnaire proposant 70 questions (entre 20 et 30 minutes). Chaque question est liée à un type d'activité : physiques, sensorielles, psychosociales, mentales et cognitives.
- Edition d'un document de synthèse des charges du poste dans les quatre domaines.
- Mise en place d'un espace de paroles : mise en adéquation des ressources individuelles et des charges du poste de travail.

ACCEDER AUX OUTILS ?

<http://www.vdsformation.com> – cliquer à droite de l'écran sur l'outil souhaité (IRP & ICP) –
version belge – utilisateur : fame et mot de passe : irp
utilisateur : fame et mot de passe : icp

3. L'UTILISATION DE L'OUTIL IRP : QUELQUES REPERES METHODOLOGIQUES

3.1 Pas un outil unique !

L'outil ne doit pas être considéré comme unique et se présenter comme tel ! Par conséquent, l'intervenant devrait pouvoir disposer de plusieurs ressources mobilisables en termes d'outils (complémentarité).

A cette fin, la carte des outils existants a été réalisée et accompagne le présent document. Elle permettra aux intervenants d'accéder à une connaissance plus exhaustive de l'existant en matière d'outils *compétences* et qu'ils puissent le cas échéant les mobiliser.

3.2 L'outil IRP, un prétexte !

L'outil IRP représente un prétexte afin de susciter la mise en place d'un espace de paroles et de dialogue. Les critères employés visent à amener la discussion et non à prendre une décision !!!

Le dispositif d'entretien est construit de telle manière qu'il permet à la personne d'en être la principale actrice.

3.3 Pluridisciplinarité dans la démarche de passation de l'outil

L'objectif est de valoriser plusieurs aspects de la personne et ce, afin d'établir un portefeuille varié de compétences. C'est pourquoi, le canevas d'observation de base doit être identique pour les différents profils d'intervenants (psychologues, assistants sociaux,...).

Pour la personne, le fait de rencontrer des acteurs différents peut lui permettre de rationaliser son discours, de se mettre à distance entre les rencontres avec les intervenants.

Attention : l'usager ne devrait pas être ballotté d'un intervenant à l'autre sans fil conducteur. C'est pourquoi, un référent assure le fil rouge entre les différents intervenants et ce, afin de maintenir le niveau de confiance.

Néanmoins, la pluridisciplinarité ne peut consister en une obligation pour les structures utilisatrices qui, ne disposent pas toujours du personnel nécessaire et/ou de profils professionnels variés (assistant social, psychologue,...).

3.4 Temps de passation

L'outil envisage un temps de passation de 30 à 45 minutes (en ce compris, la reformulation éventuelle de certaines questions).

Un temps est également consacré à l'espace de paroles et au travail de validation avec la personne. Ce temps consacré peut être multiplié en fonction des besoins de la personne.

Remarques : la méthodologie de passation de l'IRP et la mise en place de l'espace de paroles est laissée au cas par cas.

Il est nécessaire de conférer de la souplesse à la méthodologie de passation.

3.5 Identifier les acquis de la personne, ses aptitudes sociales et comportementales, de ses micro-compétences et de ses capacités non-soupçonnées.

Dans ce cadre, il est nécessaire de considérer l'historicité de la personne au travers d'un travail d'anamnèse (parcours scolaire, professionnel, histoire de vie). Il est important dans ce travail, d'être attentif à la manière dont la personne se raconte.

Au travers de la mise en place de l'espace de paroles, il s'agit également d'identifier les aptitudes sociales et les aptitudes comportementales, ainsi que d'identifier les micro-compétences et des capacités non-soupçonnées de la personne.

3.6 La création d'un espace de paroles

- Y a-t-il des questions qui vous ont interpellées ? Certaines vous ont-elles mis en contradiction ? Avec quoi êtes-vous d'accord dans les résultats et inversement ?
- L'espace de paroles devrait réaliser/construire le lien avec l'historicité de la personne afin qu'elle n'éprouve ce sentiment d'être ballotée d'un test à l'autre.

La mise en place d'un espace de paroles pourrait s'organiser tel des séances collectives (« Self Help Emploi ») et individuelles.

3.7 Le rôle de l'intervenant

- *L'intervenant présente l'outil, reformule les questions du test, et échange avec le bénéficiaire.*

La présentation de l'outil suppose de relativiser les enjeux de l'entretien. Ce n'est pas un test visant à identifier les bonnes ou les mauvaises réponses ; il n'y a d'ailleurs pas de mauvaises ou de bonnes réponses.

Dans ce cadre, il est nécessaire d'expliquer que les réponses données le sont à un moment donné et que par conséquent, il ne peut exister de permanence dans les résultats. Le test et l'entretien de valorisation donnent une photo des « compétences » de la personne à un moment donné du temps.

Une fois la présentation faite de l'outil, il est nécessaire de recueillir l'accord de la personne quant à la poursuite de l'entretien. Est-elle d'accord avec les tenants et les aboutissants de la démarche de valorisation de ses compétences ?

- *L'intervenant organise la qualité d'écoute*
 - Accueillir la personne au sein d'un local confidentiel (parler librement).
 - Supprimer les interférences (téléphones, mails,...).
 - Favoriser l'environnement en général.
 - ...

- *L'intervenant tient compte des envies et des intérêts de la personne.*

Il faut éviter de contrarier les envies et les intérêts de la personne. Bien entendu, l'intervenant a pour obligation d'avertir de tous les enjeux et de tous les risques liés à la poursuite de tel ou de tel projet professionnel.

Dans ce cadre, l'intervenant tient compte de l'environnement de travail envisagé par la personne.

- *L'intervenant gère les situations de rupture.*

Avant d'arriver à une situation de rupture définitive, il est peut-être utile de changer d'intervenant ou de structure si cela ne fonctionne pas. Ces hypothèses se trouvent bien évidemment tributaires des ressources humaines de la structure et de la disponibilité des profils à mobiliser.

Afin d'éviter les situations de rupture, il est nécessaire d'avancer à un rythme équilibré (tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant) dans le cadre de la passation du test et des échanges : fréquence des rencontres, durée des échanges,...

- *L'intervenant gère les résultats (pendant et après).*

En effet, le décalage entre le discours et les résultats du test sont parfois importants.

L'intervenant veille à ce que la personne reste propriétaire des résultats de l'entretien.

Une suppression automatique des données relatives aux tests des participants (après 6 mois, par exemple).

- *L'intervenant avec la personne établit un plan d'action.*

L'entretien abouti à un plan d'action pour la personne, compléter de ressources mobilisables (organismes de formation, entreprises,...). Cette étape suppose la réalisation d'une synthèse et d'une validation du plan d'action par la personne et par l'intervenant.

L'organisme qui a réalisé le test pourrait informer un organisme *tiers* que la personne se trouve en possession d'un test de valorisation des compétences. Cela pourrait s'organiser par exemple par la remise d'un courrier à la personne qu'elle pourrait ou non remettre à un employeur ou à un organisme de formation.

Précisons qu'il n'est pas envisagé ici que l'organisme qui a réalisé le test et l'entretien (même sur accord de la personne) puisse transmettre les données personnelles de celle-ci à un *tiers*.

Concernant le suivi de la personne, c'est au FOREM à gérer les flux d'emploi, de non-emploi, de formation,... d'évolution de la personne.

L'innovation réside dans le fait que l'on remet à la personne le travail de valorisation des compétences ce qui se veut à contre-courant des méthodologies existantes.

3.8 L'accessibilité

Ce dernier point fait état des dimensions auxquelles les membres du GT ont veillé en matière d'accessibilité.

a) Accessibilité linguistique

Eviter de faire référence à des concepts et à des abstractions. En effet, une personne présentant une déficience intellectuelle, par exemple, risque de ne pas comprendre les questions posées si le niveau cognitif se trouve trop élevé ou trop abstrait.

Cela suppose une accessibilité des termes et du vocabulaire employé. Le vocabulaire doit être adaptable et complété au besoin d'illustrations (photo langage).

b) Accessibilité technique

- Personnes sourdes : les phrases trop longues risquent de mener à des difficultés en termes de perte du sens de la phrase. C'est également vrai pour tout autre type de public.
- Personnes malvoyantes et aveugles : barrette Braille et synthèse vocale. Veiller néanmoins à ne pas proposer des dessins et autres tableaux inaccessibles à la lecture par un logiciel de synthèse vocale.
- Personnes présentant une IMC ou une maladie de type Parkinson : la formule de réponse aux questions de l'IRP a été améliorée en proposant un curseur à positionner selon le choix. Le système de trackball pourrait également être utilisé. Il semble que cette aide technique soit plus accessible.

c) Accessibilité logistique

Veiller à choisir un environnement (local, accès au bâtiment, transfert entre les niveaux,...) adapté à la passation du test.

d) Accessibilité relationnelle/support

L'accessibilité relationnelle/support passe surtout par l'intervenant (écoute,...) et le support (expérience, expertise,...) qu'il peut apporter lors de la passation de l'outil : reformulation des questions, explications complémentaires.

4. PLUS-VALUE DE L'OUTIL ET DE LA METHODOLOGIE

- Le système informatique permet plus distance à l'égard des questions posées.
- Le test informatique permet d'interpeller la personne. Même si elle nuance ses réponses, le but n'est pas d'objectiver à tout prix mais bien de questionner.
- La création d'un espace de paroles.
- La possibilité, par exemple, de faire passer le test en amont d'un entretien professionnel afin de permettre à la personne de se réapproprier son parcours et ses compétences.

5. LIMITES ACTUELLES DE L'OUTIL

Ces limites existent aujourd'hui mais seront sans doute transformées en possibilités d'ici la fin 2007.

- Temps de passation : peut-être un long en fonction des milieux de travail.
- L'IRP n'est pas entièrement accessible à une personne présentant une déficience intellectuelle.
A preuve, le système de réponse par déplacement d'un curseur est trop abstrait sans doute devrions-nous proposer une mode plus imagé : des quartiers de tarte, par exemple.
- L'IRP ne permet pas d'aboutir et de prendre une décision précise. Est-ce nécessaire ?
- Le diabète, la sclérose en plaques (SEP), l'épilepsie n'apparaissent pas dans le test !!! Il est nécessaire que les notions de handicap abordées tiennent également compte des pathologies relevant de la médecine interne.
- Pouvoir visualiser le test sans devoir répondre aux questions. En d'autres termes, pouvoir naviguer dans le test en autorisant les retours en arrière. Cela serait très utile aux personnes qui conçoivent et améliorent l'outil. Disposer d'une version papier du test.
- Le texte explicatif des fenêtres n'est pas encore suffisamment précis et exemplifié. De plus, l'idéal serait que les photos soient prises pour les besoins de l'outil. Une même personne photographiée dans différentes situations : homogénéité, qualité de l'ergonomie, professionnalisme,...
- Possibilité de libre service de l'outil (exemple de la France où réaliser un bilan de compétences relève d'un droit). Mise à disposition d'un local où passer le test. Proposition d'encadrement afin d'aller plus loin.
- Notons que l'outil envisage que la personne ait au moins répondu à trois domaines afin que le traitement des résultats soit généré. En l'absence, les résultats sont actuellement perdus. Il faut absolument que cela ne soit plus le cas ! Prenons l'hypothèse d'une personne qui, lors de la passation du test, craque à la question 15 par exemple. Face à cette situation, l'intervenant discute et propose à la personne de revenir à un autre moment. Dans ce cas précis, il faudrait avoir la possibilité d'enregistrer (les réponses jusqu'à la 15^{ème}) et pouvoir reprendre à cet endroit ; cela permettra d'éviter de passer à nouveau sur les questions qui ont fait craquer la personne.

- Pourquoi l'outil autorise-t-il à prendre connaissance des résultats de l'ensemble des passations (en ce compris celles qu'on n'a pas menées) ? Cet aspect est déontologiquement discutable. Il faudrait ne pouvoir retrouver que ses passations propres.
- L'outil manque de photos explicites ou de mises en situation permettant au bénéficiaire de se créer une image mentale de la question posée.
- Le traitement des résultats tel que présenté sur base de pourcentages rend l'interprétation très compliquée.

6. UTILISATEURS POTENTIELS

L'ensemble des professionnels de l'insertion c'est-à-dire ce public amené à intervenir dans le parcours d'insertion d'une personne en situation de handicap : orientation, conseil, formation, coaching, recrutement/sélection,...

7. COMITE DE SUIVI

Créer un Comité de suivi s'inscrit d'abord et avant tout dans une volonté d'assurer une pérennité à l'outil tant en termes de sécurité, de stabilité, et de cohérence. Par ailleurs, cela se trouve totalement en phase avec les exigences de la Commission européenne en la matière.

7.1 Définition des termes de fonctionnement du Comité de suivi

Le Comité de suivi se réunira :

- tous les 3 mois à compter de la fin du projet FAME au 31 mars 2008.
- si au moins 60% des structures membres sont présentes.
- au minimum à 75% des réunions de suivi prévues sur l'année (3 sur 4).

7.2 Activités menées par le Comité de suivi

1. Présenter le Comité de suivi lors du séminaire final de présentation des travaux de l'atelier concerné en mars 2008. Quel son rôle ? Quelles ses responsabilités ? Qui le compose ?
2. Créer une interface « questions-réponses » à partir du site Internet du projet FAME. L'AWIPH sera chargée de relever les questions et d'y répondre après consultation des membres du Comité de suivi. Les questions posées seront consignées sur le site dans une rubrique « questions fréquemment posées » proposant également les réponses données. En outre, cette rubrique proposera les coordonnées d'une ou de deux personnes de contact dans la mesure où des questions demandent un développement plus détaillé.
3. Etablir un questionnaire d'évaluation de l'outil portant tant sur son contenu que sur son mode de passation. Ce questionnaire sera adressé aux intervenants (personnes habilitées à faire passer l'outil) et aux bénéficiaires.
4. Après 6 mois à compter de la fin du projet FAME (31 mars 2008), il sera procédé à une évaluation de l'outil et de son utilisation par les différents partenaires. Cette première évaluation sera donc menée début octobre 2008.

5. Sur base de cette évaluation sera déterminée par le Comité de suivi la fréquence des évaluations suivantes. Tous les 6 mois ? Tous les ans ?
6. Sur base des résultats des évaluations complétées par les intervenants et les bénéficiaires, l'outil sera amélioré et adapté le cas échéant.
7. Le Comité de suivi veillera à garantir l'utilisation éthique de l'outil. Dans la mesure où des dérives sont constatées, un contact sera pris afin d'attirer l'attention sur la mauvaise utilisation de l'outil – une formation à l'utilisation de l'outil sera proposée – et si le problème de mauvaise utilisation ne peut être réglé de la sorte, les membres du Comité de suivi enverront d'un mail à la structure en question afin d'exprimer par écrit leur désaccord quant à la manière dont l'outil se trouve utilisé.
8. Identifier de nouveaux publics utilisateurs afin d'assurer la pérennité de l'outil.
9. Organiser la formation de nouveaux utilisateurs afin de maintenir la qualité et l'éthique de l'utilisation de l'outil.
10. Adapter le questionnaire d'évaluation des formations en fonction de l'évolution dans le temps.
11. Evaluer la qualité des formations dispensées auprès des nouveaux utilisateurs.
12. Le Comité de suivi se charge de conférer une existence institutionnelle à l'outil en présenter notamment les résultats de l'outil au sein des organes de décision des différentes structures partenaires.

7.3 Identifier les personnes de contact / de référence

Les personnes de contact émanent des structures suivantes.

- EWETA : Mme Elisabeth HABIMANA (effectif), Mme Sognia ANGELOZZI (suppléante).
- IFAPME : M. Eddy DAMBLY (effectif), Mme Jennifer MICHE (suppléante).
- Bureau régional de l'AWIPH de Liège : M. B. NIZET (effectif).
- AWIPH : M. Axel VAN WEYNENDAELE (effectif).
- CRT de TINLOT : Mme Mai-Nga TRAN (effectif).
- A4CFP : M. François FOGUENNE (effectif).

Le Comité de suivi pourra évidemment connaître un élargissement selon la motivation de certaines structures à vouloir y participer.

Les critères de participation seront déterminés par le Comité durant le premier trimestre 2008 et une ouverture à d'autres acteurs sera envisagée lors de chaque réunion trimestrielle (ce point sera précisé à l'ordre du jour).

La décision d'ouvrir à d'autres structures revient aux membres effectifs composant le Comité de suivi et ce, si 70% d'entre eux valident l'intégration d'un nouveau membre.

ANNEXE 1 - CADRE LOGIQUE (stratégie construction et utilisation de l'outil)

	Logique d'intervention	Indicateurs objectivement vérifiables	Sources de vérification	Hypothèses
Objectif global	L'émergence de projets socioprofessionnels des personnes en situation de fragilité est favorisée et facilitée	<ul style="list-style-type: none"> - Au terme de la période de lancement de l'outil, 50% des personnes qui l'ont reçu ont entamé la procédure d'utilisation. - Trois mois après la période de lancement de l'outil, 25% des personnes qui ont entamé son utilisation exploitent l'outil à 50%. - Six mois après la période de lancement de l'outil, 25% des personnes qui ont entamé son utilisation exploitent l'outil à 90% et signent le document de validation. 	Système de suivi de l'utilisation de l'outil géré par le comité de suivi = à élaborer.	
Objectif spécifique (OS)	<p>OS1 : Un outil de valorisation des compétences qui soit la propriété de la personne a été créé avec les acteurs concernés.</p> <p>OS2 : La diffusion et l'utilisation de l'outil ont été assurées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Au terme de la période de création de l'outil, l'outil existe. - Lors de la période de création de l'outil, les utilisateurs ont été impliqués dans sa conception - Au terme de la période de lancement de l'outil, 90% des personnes ciblées l'ont reçu - Au terme de la période de lancement de l'outil, 100% des personnes qui ont reçu l'outil ont été sensibilisées à son utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> - L'outil lui-même - Les PV de réunion - Liste des intervenants ciblés - Liste des attestations de présence - attestation de présence 	<ul style="list-style-type: none"> - Garder l'assentiment des structures partenaires (aval hiérarchique)
Résultats	<p>OS1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le profil des utilisateurs (bénéficiaires et intervenants) de l'outil a été défini 2. La structure de l'outil a été déterminée en commun 3. Des termes adaptables à tous les profils de personnes ont été définis 	<ul style="list-style-type: none"> - Les profils existent et comprennent la formulation de critères précis. (R1) - La structure existe. (R2) - La structure a été validée par 80% des partenaires. (R2) - Les résultats des pré-tests sont positifs à 60% des 90% des intervenants et des bénéficiaires interviewés. (R3) - Les résultats des tests de l'outil sont positifs à 80% pour 90% des intervenants et des bénéficiaires interviewés. (R3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les comptes-rendus de réunion de construction du profil des intervenants - L'outil existe - Le compte-rendu de la réunion de présentation de la structure de l'outil - Les résultats et le traitement des tests 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les données relatives au pré-test et au test de l'outil. - Le fonctionnement du Comité de suivi permet l'intégration des structures extérieures. - Les structures à la base de la construction de l'outil demeurent présentes dans le Comité de suivi et par

Résultats	4. Les attentes et les besoins des utilisateurs (bénéficiaires et intervenants) ont été pris en compte	<ul style="list-style-type: none"> - Les partenaires intègrent dans le processus de construction de l'outil les résultats des questionnaires, rencontres, pré-tests et tests. (R4) - 90% des intervenants qui participent aux séances de sensibilisation adhèrent toujours à l'outil (R4). 	<ul style="list-style-type: none"> - Comptes-rendus de réunions - Les résultats des enquêtes 	<p>conséquent les garants de l'outil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bénéficiaires sont en mesure d'utiliser les résultats de l'outil.
	OS2 : 5. Les bénéficiaires sont propriétaires des résultats de l'outil	<ul style="list-style-type: none"> - Le format de l'outil permet aux bénéficiaires de l'emporter et de l'exploiter. (R5) - Les bénéficiaires sont capables de reformuler seuls les résultats de l'outil. (R5) - Les résultats de l'outil sont validés par les bénéficiaires et les intervenants. (R5) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'outil - La reformulation écrite - Document contresigné 	<ul style="list-style-type: none"> - Les bénéficiaires sont preneurs de l'outil
	6. Un Comité de suivi du projet, accessible aux utilisateurs, a été mis en place	<ul style="list-style-type: none"> - Le Comité de suivi a été mis en place : 60% des structures membres sont présentes, 75% des réunions de suivi ont été tenues sur l'année. (R6) - Les intervenants et les bénéficiaires sont invités au sein du Comité du suivi. (R6) - Des outils de communication ont été mis en place et sont effectifs. (R6) 	<ul style="list-style-type: none"> - Comptes-rendus des Comités de suivi - Listes de présences - Document de planification - Lettre d'invitation - Flyers, forum, faq, site Internet, Parlons-en, publications des partenaires,... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les institutions impliquées dans la période de projet acceptent de s'engager dans la période de suivi.
	7. L'outil a été matérialisé et reproduit	<ul style="list-style-type: none"> - La maquette de l'outil existe (R7) - Au terme de l'année 2007, X% des exemplaires prévus ont été édités.(R7) - Un an après son lancement, 50% des utilisateurs assurent la reproduction de l'outil (R7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil de suivi élaboré par le comité de suivi 	
	8. Les intervenants ont été contactés et sensibilisés à l'utilisation de l'outil	<ul style="list-style-type: none"> - Au début de la période de lancement, 90% des intervenants ciblés ont été contactés (R8) - Au terme de la période de lancement, 80% des personnes contactées et intéressées par l'outil ont été sensibilisées (R8) 	<ul style="list-style-type: none"> - Courrier d'invitation à la journée de présentation et listing de présence. - Demande écrite des intéressés pour la participation à un module de sensibilisation 	

	Activités	Moyens	Coûts	Conditions préalables
R1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir une liste de critères de sélection des cadres d'intervention 2. Établir une liste des intervenants effectifs 3. Identifier les pré-requis des utilisateurs de l'outil (domaine d'expérience, qualification, compétences,...) 4. Identifier les critères d'utilisation de l'outil. 	<p>En général : RH (partenaires) et moyens logistiques (ordinateur, téléphone, locaux, frais de déplacement, frais de secrétariat, repas et boissons)</p>		
R2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir les méthodes de recueil d'informations 2. Informer les utilisateurs des forces et des faiblesses de l'outil 3. Établir un mode d'emploi 4. Créer un support pour l'outil 5. Définir le contenu de l'outil 			
R3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir et expliquer les termes génériques 2. Établir une liste des différents utilisateurs potentiels 3. Tester les termes choisis 4. Découvrir les outils existants 5. Établir une carte des outils existants 			R3.3. Obtenir l'autorisation des pouvoirs organisateurs pour les tests.
R4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir une Charte des utilisateurs (dont finalités) 2. Réaliser une enquête auprès des bénéficiaires et des intervenants c'est-à-dire les utilisateurs. 	Personnes tests, papier, imprimante, photocopieuse		
R5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontrer les bénéficiaires 2. Créer le document de validation des résultats de l'outil 			
R6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier des personnes de contact / de référence pour le Comité de suivi 2. Informer les utilisateurs de l'existence du Comité de suivi. 3. Définir les termes de fonctionnement du Comité de suivi 			R6.2 Définir un temps de vie de la période d'existence du comité de suivi.

R7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réaliser une maquette de l'outil 2. Assure la reproduction (l'édition) de l'outil 	Frais de secrétariat, salle de pour présentation (repas, boissons, invitation, frais de déplacement,)		
R8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contacter les utilisateurs 2. Former (sensibiliser ?) les utilisateurs à l'utilisation de l'outil 3. Créer un module de sensibilisation (définir le contenu) 4. Tester la formation sur un groupe d'intervenants 			

Explications IOV

1. **Résultat 3.** Les résultats des pré-tests de l'outil sont positifs à 60% pour 90% des intervenants et des bénéficiaires interviewés. Les résultats des tests de l'outil sont positifs à 80% pour 90% des intervenants et des bénéficiaires (R3). L'idée est de réaliser plusieurs pré-tests (selon les besoins) permettant d'atteindre notre performance. Nous pourrions focaliser l'attention sur le pourcentage de personnes pour qui cela ne fonctionne pas.
2. **Résultat 6.** Le seuil des 75% signifie qu'au minimum 3 réunions du Comité de suivi sur 4 auront été organisées.

ANNEXE 3 – SCHEMA GLOBAL DE PLANIFICATION

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Projet: Création d'un outil de valorisation des compétences adaptable au public en situation de fragilité par rapport à l'emploi										Période de planification : 2006 à 2008			Date de la planification : 10 janvier 2007							
OS1: Un outil de valorisation des compétences qui soit la propriété de la personne a été créé avec les acteurs concernés																						
R1: Le profil des utilisateurs de l'outil a été défini																						
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects				
		2006			2007									2008								
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2	M 3	
1.1	Etablir une liste de critères de sélection des cadres d'intervention																			Partenaires		
1.2	Etablir une liste des intervenants effectifs																				Partenaires	
1.3	Identifier les pré requis des utilisateurs																				Partenaires	
1.4	Identifier les critères d'utilisation de l'outil																				Partenaires	

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES			Intervention:										Période de planification :			Date de la planification :					
OS1: Un outil de valorisation des compétences qui soit la propriété de la personne a été créé avec les acteurs concernés																					
R2: La structure de l'outil a été déterminée en commun																					
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects			
		2006			2007														2008		
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2	M 3
2.1	Définir les méthodes de recueil d'informations																		Partenaires		
2.2	Informers les utilisateurs des forces et des faiblesses de l'outil																			Comité de suivi	
2.3	Etablir un mode d'emploi																		Partenaires		
2.4	Créer un support pour l'outil																		Partenaires		
2.5	Définir le contenu de l'outil																		Partenaires		

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES	Intervention:	Période de planification :	Date de la planification :
--	----------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

OS1: Un outil de valorisation des compétences qui soit la propriété de la personne a été créé avec les acteurs concernés

R3: Des termes adaptables à tous les profils de personnes ont été définis

Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation																		Interv. directs	Interv. indirects
		2006			2007												2008				
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3		
3.1	Définir et expliquer les termes génériques																			Partenaires	
3.2	Etablir une liste des utilisateurs potentiels																			Partenaires	
3.3	Tester les termes choisis																			Partenaires	
3.4	Découvrir les outils existants																			Partenaires	
3.5	Etablir une carte des outils existants																			Axel	

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Intervention:												Période de planification :			Date de la planification :				
OS1: Un outil de valorisation des compétences qui soit la propriété de la personne a été créé avec les acteurs concernés																					
R4: Les attentes et les besoins des utilisateurs ont été pris en compte																					
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects			
		2006			2007									2008							
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2	M 3
4.1	Etablir une Charte (dont finalités)																			Partenaires	
4.2	Réaliser une enquête auprès des bénéficiaires et des intervenants																				
	4.2.1.Pré-test																			Partenaires	
	4.2.2.Enquête																			Partenaires	
	4.2.3Dépouillement																			Partenaires	

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Intervention:	Période de planification :	Date de la planification :																
OS2: La diffusion et l'utilisation de l'outil ont été assurées																				
R5: Les bénéficiaires sont propriétaires des résultats de l'outil																				
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects		
		2006			2007									2008						
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2
5.1	Rencontrer les bénéficiaires																		Partenaires	
5.2	Créer le document de validation des résultats de l'outil																		Partenaires	

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Intervention:										Période de planification :			Date de la planification :							
OS2: La diffusion et l'utilisation de l'outil ont été assurées																						
R6: Un Comité de suivi du projet, accessible aux utilisateurs, a été mis en place																						
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects				
		2006			2007										2008							
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2	M 3	
6.1	Identifier des personnes de contact/de référence																			Partenaires		
6.2	Informers les utilisateurs de l'existence du comité de suivi																				Comité de suivi	
6.3	Définir les termes de fonctionnement du comité de suivi																				Partenaires	

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Intervention:										Période de planification :			Date de la planification :							
OS2: La diffusion et l'utilisation de l'outil ont été assurées																						
R7: L'outil a été matérialisé et reproduit																						
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation																		Interv. directs	Interv. indirects	
		2006			2007												2008					
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3			
7.1	Réaliser une maquette de l'outil																			Partenaires		
7.2	Assurer la reproduction (l'édition) de l'outil																				Partenaires	

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Intervention:										Période de planification :			Date de la planification :					
OS2: La diffusion et l'utilisation de l'outil ont été assurées																				
R8: Les intervenants ont été contactés et sensibilisés à l'utilisation de l'outil																				
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects		
		2006			2007										2008					
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2
8.1	Contacter les utilisateurs																		Partenaires	
8.2	Sensibiliser les utilisateurs à l'utilisation de l'outil																		Comité de suivi	
8.3	Créer un module de sensibilisation (définir le contenu)																		Partenaires	
8.4	Tester la formation sur un groupe d'intervenants																		Comité de suivi	

ANNEXE 3 – PLANNING DES ACTIVITES

Légende : Vert = activités menées – bleu = activités en cours – rouge = activités encore à mener

Schéma global de planification : Présentation chronologique des activités

SCHEMA DE PLANIFICATION DES ACTIVITES		Intervention:													Période de planification :			Date de la planification :			
OS1: Un outil de valorisation des compétences qui soit la propriété de la personne a été créé avec les acteurs concernés																					
OS2 : La diffusion et l'utilisation de l'outil ont été assurées																					
Act. N°	Activités et Sous Activités	Calendrier de réalisation															Interv. directs	Interv. indirects			
		2006			2007														2008		
		M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12			M 1	M 2	M 3
1.4.	Identifier les critères d'utilisation de l'outil	■																		Partenaires	
5.1.	Rencontrer les bénéficiaires		■	■	■															Partenaires	
4.2.	Réaliser une enquête auprès des bénéficiaires et des intervenants			■	■	■														Partenaires	
6.1.	Identifier des personnes de contact/de référence					■														Partenaires	
6.3.	Définir les termes de fonctionnement du comité de suivi					■														Partenaires	
3.4.	Découvrir les outils existants					■														Partenaires	
3.5.	Etablir une carte des outils existants					■														Axel	
1.1.	Etablir une liste de critères de sélection des cadres d'intervention						■													Partenaires	

