

Bilan et perspectives du partenariat renforcé Validation des compétences (VDC) – Carrefours et Cités des Métiers (CCDM)

Subventionné par le Plan de Relance Wallon

Novembre 2023-Mars 2025

Introduction

La validation des compétences repose sur un Consortium d'institutions publiques de formation professionnelle et d'enseignement pour adultes (Forem, Ifapme, EPA (EPS), Bruxelles Formation, SFPME).

Décentralisée, travaillant à tous les niveaux en synergie, la validation des compétences est une accélératrice de parcours menant à l'emploi et à la reprise en formation. Elle développe en continu son offre afin de répondre aux besoins du marché et notamment des métiers en pénurie.

Grâce au PRW, la validation des compétences a entrepris une série de chantiers ambitieux visant notamment l'intensification et la fluidification de l'offre de VDC dans ses différentes dimensions, le développement de projets d'accompagnement vers la validation des compétences ou encore l'intensification et la diversification de l'information et du conseil.

En effet, si chaque Centre de validation des compétences informe sur son offre propre, il manquait en Wallonie la présence de Single Point Of Contact (SPOC)/ambassadeurs VDC appartenant au CVDC dans des lieux stratégiques d'information, d'orientation et de conseils.

Depuis fin 2017, la VDC pouvait compter sur une SPOC VDC attachée à la Cité des métiers de Bruxelles tout en étant ancrée dans l'équipe du CVDC.

La validation des compétences à la Cité des métiers de Bruxelles se situe dans la thématique APPRENDRE qui propose des actions relatives à l'information transversale.

En vue de renforcer l'orientation du public vers la Validation des compétences, la SPOC bruxelloise mène des actions de communication, d'information, d'animation et de suivi de projets auprès des partenaires engagés dans le dispositif de validation des compétences.

Cette expérience bruxelloise pérennisée a démontré ses plus-values en termes d'information aux publics ciblées VDC. Elle fluidifie également l'articulation avec les Centres de VDC et l'ensemble des partenaires (Actiris, Bruxelles Formation, efp/sfpme, Enseignement pour adultes, ISP...).

En permettant d'engager 3 conseiller(ères) VDC, le PRW – Projet 21b visait à s'inspirer de cette dynamique bruxelloise aux Carrefours et Cités des métiers wallonnes en l'adaptant à leurs contextes.

Ce nouveau partenariat de première ligne avait comme objectifs de garantir aux publics une information et un conseil sur la VDC rigoureux, actualisés et personnalisés, mais également de mieux faire connaître l'existence de la validation des compétences (notoriété), ainsi que de bénéficier de retours d'informations de terrain.

Positionnement VDC au sein des CCDM

Les CCDM sont construits autour de 4 axes : s'orienter, apprendre, travailler, entreprendre et la VDC est transversale à ces 4 axes.

Dans jobpass, elle est reprise depuis novembre 2024 dans l'axe formation : développement de compétences : VDC.

PRW : partenariat VDC - Carrefours et Cités des métiers wallonnes

1. Historique

Avant l'engagement de 3 conseiller(ères) VDC au sein du réseau des Carrefours et Cités des Métiers wallonnes (CCDM), la validation des compétences était déjà présente de manière propre à chaque implantation avec une information générale mais sans action ciblée VDC.

En effet, chaque CCDM assurait l'information et le conseil VDC auprès du public et des autres conseillers grâce à des conseillers relais. Contrairement aux conseillers(ères) VDC rattachés au CVDC, les conseillers relais ne disposent pas d'un ancrage au sein du CVDC et ont volontairement accepté de réaliser une veille sur la VDC. Les connaissances générales de la VDC par l'ensemble des équipes de conseillers CCDM doivent leur permettre de répondre aux questions courantes tant en flux qu'en entretien que sur salon.

2. Partenariat VDC – Carrefours et Cités des métiers

Deux conseillères et un conseiller VDC ont été engagés à l'automne 2023 au sein des 3 Cités des métiers wallonnes et des Carrefours liés. L'engagement de ces conseillers VDC répond au constat de la nécessité de développer la connaissance/notoriété/promotion de la VDC.

Leur travail s'articule à celui des conseillers relais VDC restés en soutien.

La « carte d'identité »¹ des spécialités des fonctions de conseiller a été définie comme suit :

Au sein des Carrefours et Cités des Métiers, vous accueillez, informez et conseillez tout public afin de l'accompagner dans le choix et la construction de son projet professionnel, d'une part et, plus spécifiquement, vous menez des actions visant à informer et conseiller le public et les professionnels sur la validation des compétences d'autre part.

Dans le cadre de votre mission, vous vous déplacez sur l'ensemble des Carrefours des Métiers associés à la Cité des Métiers de référence.

- 1) *Vous accueillez tout public et menez des entretiens individuels d'information, de conseil et d'orientation.*

¹ Le Forem, *Carte d'identité des spécialités des fonctions de conseiller : « Conseiller-ère « Cité des métiers » en lien avec le Consortium de validation des compétences », Mars 2023.*

- 2) Vous concevez et animez des activités collectives de promotion du dispositif de validation de compétences en interne et auprès des différents partenaires ;
- 3) Vous favorisez l'accès à l'information sur la validation de compétences (encodage et diffusion de l'offre, accompagnement des usagers) ;
- 4) Membre de l'équipe de la Cellule exécutive du Consortium, vous participez aux réunions d'équipe selon la pertinence de l'ordre du jour et ponctuellement à certaines autres réunions utiles à vos missions ;
- 5) Vous êtes la personne de référence pour la Validation des compétences au sein des Carrefours et des Cités des Métiers.
- 6) Vous collaborez et coconstruisez les différents outils avec les collègues des Carrefours et Cités des Métiers, les référents identifiés et vous participez à des groupes de travail ;

D'un point de vue opérationnel, les premières balises et modalités ont été fixées en décembre 2023 dans le cadre de réunions de partenariat CVDC – CCDM² :

- Objectifs du partenariat : accès à la VDC et matching de la demande de la VDC avec l'offre de VDC.
- Les conseillers ont leur bureau au sein des CDM et proposent une offre de service VDC dans les Carrefours liés.
- Les séances d'informations généralistes CCDM sont encodées par les conseillers référents VDC dans Formapass tant dans la partie catalogue qu'inscription afin que les conseillers puissent inscrire des personnes.
- Une articulation avec les 3 accompagnateur(trice)s Forem sera réalisée au cas par cas selon les besoins.
- Double ancrage CDM et VDC des conseillers.
- Reporting réalisé dans un premier temps via un tableau Excel avant développements internes au Forem.

Enfin, il est important de souligner que la personne engagée pour la CDM de Charleroi et les Carrefours liés (La Louvière, Mons, Mouscron, Tournai) a quitté ses fonctions au 31 mai 2024 pour bénéficier d'une mobilité interne au FOREm et n'a pas été remplacée. Le présent bilan porte donc essentiellement sur l'action de 2 CCDM.

Conditions de réussite du partenariat de première ligne et résultats qualitatifs

En devenant partenaire de première ligne avec des personnes du CVDC directement au sein des CCDM, la validation des compétences a fortement intensifié son impact auprès des publics.

- Les plans de formation « conseiller(ère) CDM » et « VDC » ont été réalisés dès les premières semaines de l'engagement.

² CVDC, Réunion de partenariat CVDC-CCDM : organisation et balises, 21/12/2023.

- L'intégration rapide des conseillers dans le flux sans rendez-vous a développé d l'expertise de terrain vis-à-vis des publics.
- Les publics ont reçu une information spécifique, circonscrite et pertinente.
- Les territoires plus reculés ont pu bénéficier de séances d'informations spécifiques (ex : Luxembourg).
- Des plages spécifiques dédiées à des entretiens VDC bien identifiés comme tels ont pu être créés dans l'agenda de certains CCDM.
- Les informations concernant la VDC ont été actualisées plus régulièrement (Offre, agenda, avantages du Titre, valorisation, ...).
- Les conseillères CCDM ont alimenté le GT Offre CVDC (différentes dimensions : offres existantes, métiers en demande) grâce aux retours de terrain pour un service de VDC plus adapté aux besoins des publics et des employeurs.
- Tout un travail de promotion a pu être assuré auprès des partenaires, des conseillers Forem et acteurs de l'ISP des différents territoires notamment via séances d'information.
- L'existence d'une offre améliorée en VDC a été diffusée auprès des partenaires de chaque bassin.
- Le Forem a relayé en interne le renforcement de l'offre VDC afin de mieux orienter les personnes vers les CCDM et les conseillères VDC.
- Des plages spécifiques pour les entretiens et augmentation de la fréquence des séances d'information ont été créées.
- Les séances d'informations ont connu un réel succès quantitatif (voir-ci-dessous). Ce succès s'est également concrétisé par le fait qu'elles réunissaient plus de personnes présentes qu'inscrites !
- Depuis novembre 2024, un encodage spécifique VDC dans jobpass a été créé : axe formation → développement de compétences → VDC.
- Des séances d'info ont été directement organisées par les CCDM avec des Centres de VDC.
- La présence de la VDC à différents salons a été assurée par les CCDM.
- Le réseau des conseillers dit « relais » (positionnés volontairement sur la VDC sans ancrage CVDC) ainsi que l'ensemble des conseillers des CCDM ont pu actualiser de manière précise leurs connaissances sur la VDC.

Pistes d'amélioration

- Ajouter un lien vers le site Internet de la validation des compétences sur les sites Web des différentes CCDM. Les CCDM sont en cours de réflexion sur une articulation plus forte entre les sites Internet des 3 CDM. Le portail de l'orientation en cours de réalisation est également un outil permettant d'orienter vers la VDC.
- Rencontrer les enjeux des modalités de reporting, et notamment le reporting d'impact, tant pour piloter les partenariats qu'en termes de communication externe afin de pouvoir valoriser l'impact des actions réalisées.
- Intégrer les enseignements tirés de cette expérience au nouveau site Internet VDC en 2025 : facilité d'accès à une information encore plus claire.
- Poursuivre l'amélioration amorcée des outils à destination des conseillers (ppt, FAQ, outils à diffuser sur les écrans des salles d'attente des CCDM, agenda annuel de « nos » salons).
- Assurer via la Célex du CVDC la formation continue de l'ensemble des conseillers CCDM (agents relais compris) afin de mieux répondre aux questions VDC.

- Analyser au cas par cas la pertinence et la possibilité pour la Célex – VDC de disposer d'un stand propre VDC lors des salons organisés par les CCDM afin de réaliser un reporting spécifique VDC comme dans les autres salons (ex Bruxelles Formation).
- Mettre sur pied des séances d'informations plus spécifiques selon les besoins des Centres avec des partenaires adaptés et pertinents (ex : Mire, CRI...).

Résultats quantitatifs

1. Remarques préliminaires

Afin d'interpréter avec nuance les données quantitatives présentées, il est nécessaire de tenir compte des éléments suivants :

- Les données quantitatives sont issues du reporting du service de Coordination CCDM.
- Les résultats sont comptabilisés entre mars 2024 et mars 2025. En effet, les 3 premiers mois ont été consacrés au processus d'onboarding (formation, intégration, ...). En outre, le reporting avec les outils Forem n'a été possible qu'à partir du mois de mars.
- Les données quantitatives remontées du terrain et non encodées dans jobpass (notamment les salons) ne sont pas comptabilisées
- Les entretiens où la VDC est abordée parmi d'autres thématiques et où elle s'avère ne pas être le sujet principal ne sont pas comptabilisés.
- Les suivis téléphoniques, emails et Miti ne sont pas comptabilisés dans le reporting.
- Les personnes informées et/ou reçues dans le cadre des salons n'ont pas été comptabilisées de manière précise. En effet, la charte Carrefour et Cité des Métiers ne permet pas aux conseillers de disposer d'un stand spécifique à un opérateur membre ni, dès lors, de réaliser un reporting spécifique.
- L'activité des Carrefours et Cités des Métiers est moins intense les mois d'été et les séances d'information ne sont pas réalisées systématiquement en juillet et/ou août.
- Une première année partenariat nécessite des ajustements multiples qui se répercutent dans les résultats tant qualitatifs que quantitatifs. Afin de disposer de données plus représentatives d'un « rythme de croisière », il serait nécessaire d'attendre la fin 2025.
- Les conseiller(ère)s VDC sont également des conseiller(ères) en orientation et formation. Concrètement, les personnes ne travaillent pas l'équivalent d'un temps plein sur la validation des compétences.

2. Cumul des activités de mars 2024 à mars 2025 pour l'ensemble des Cités et Carrefours des Métiers³ wallonnes.

De mars 2024 à mars 2025, un minimum de 770 personnes ont été informées et/ou conseillées sur la validation des compétences.

	Entretien individuel	Activités collectives	
	Nbre participants	Nbre séances	Nbre participants
Carrefour des Métiers de Huy	14	5	60
Carrefour des Métiers de Verviers	7	4	16
Cité des Métiers de Liège	148	19	343
Carrefour des Métiers d'Arlon		1	12
Total	169	29	431
Carrefour des Métiers de Nivelles	1	2	7
Cité des Métiers de Namur	36	5	52
Total	37	7	59
Carrefour des Métiers de La Louvière	7		
Carrefour des Métiers de Mons	3	2	6
Carrefour des Métiers de Mouscron	11	2	16
Carrefour des Métiers de Tournai	7	2	17
Cité des Métiers de Charleroi	3		
Carrefour des Métiers de Marche	1	1	3
Total global	238	43	532

Pour mettre ces données en perspective, notons que la Cité des Métiers de Bruxelles a, quant à elle, organisé 18 activités collectives informant 324 participants.

Intitulé de l'activité collective	Nombre de séances d'information	Nombre de participants
Découvrir la Validation des compétences	10	203
Métiers administratifs : découvrir la Validation des compétences	8	121

En outre, on peut estimer à environ 3.440 occurrences « actions VDC » réalisées en 2024 par la Cité des Métiers de Bruxelles. La validation des compétences est en effet évoquée voire sollicitée par au moins 7,4% des visiteurs de la Cité des Métiers de Bruxelles⁴.

³ Ces données sont issues du rapport Jobpass mars 2024-mars 2025 du Service de Coordination des Carrefours et Cités des Métiers. Il faut souligner que sur la base des données quantitatives remontées du terrain et non encodées dans jobpass (notamment les salons), nous atteignons un nombre global de 910 personnes.

⁴ Bruxelles Formation, Service Etudes et Statistiques, *Profil des visiteurs de la Cité des métiers 2024, 2025*, p.74

Conclusions et perspectives

Cette année de partenariat privilégié CCDM-VDC a permis une amélioration significative de l'information et de l'orientation sur la validation des compétences comme en attestent les résultats des CCDM et l'augmentation du nombre global d'épreuves pour la VDC en 2024.

D'un point de vue quantitatif, au moins 770 personnes ont été informées et/ou conseillées de manière précise et pertinente entre mars 2024 et mars 2025.

Indépendamment des pistes d'amélioration formulées en supra à instruire, soulignons d'ores et déjà certains des impacts positifs avérés de ce partenariat CCDM-VDC de première ligne :

- 1) Les publics et partenaires des CCDM identifient et comprennent mieux la validation des compétences et ses plus-values.
- 2) Les collaborations avec les différents acteurs de terrain de la VDC sont optimisées (accompagnateurs territoriaux, responsables de Centres)
- 3) Le partenariat renforcé est plus efficient (reporting, jobpass, formapass)
- 4) Les résultats quantitatifs progressent en continu tant en termes d'information et d'orientation sur la validation des compétences qu'en termes de passation d'épreuves.

En l'absence de pérennisation des subsides PRW, l'expérience réalisée avec 2 Cités des métiers ne pourra se poursuivre de la même manière que dans la Cité des métiers de Bruxelles où les actions VDC sont pérennisées avec l'appui de Bruxelles Formation et montrent tout leur intérêt.

Sur la base des constats positifs repris dans ce bilan portant principalement sur 2 CCDM wallonnes, il est essentiel pour garantir au public la continuité d'une information de qualité et d'une orientation pertinente vers la validation des compétences de coconstruire des solutions adaptées aux réalités de chaque Carrefour et Cité des Métiers.

À la suite de la réunion « bilan et perspectives » du 28/05/2025 et sous réserve de l'approbation du CoPil du dispositif CCDM, il est envisagé de :

- 1) Proposer une offre minimale commune à l'ensemble des CCDM via notamment les conseillers relais VDC
Cette offre comprend :
 - la présence de la VDC dans l'espace documentaire
 - la présentation de la VDC dans les entretiens individuels lorsqu'elle est pertinente
 - l'intégration de la VDC dans les séances d'information métiers pour lesquels une offre VDC existe.
- 2) Développer selon les possibilités RH CDDM par CCDM une offre complémentaire composée notamment de séances d'informations spécifiques pour répondre aux demandes de partenaires.