

AID CIEP - Le Perron de l'Ilon

Type de formulaire : B

Organisme

Code postal, localité : 5000 NAMUR

Directeur : Grégory Leclercq

Présentation générale du centre

Depuis plus de 30 ans, le Perron accueille des personnes désireuses de développer un projet d'insertion socioprofessionnelle en lien avec le secteur de la restauration.

Afin de proposer aux stagiaires un environnement le plus proche possible de la réalité du secteur, le Perron a développé 3 activités propres :

- un restaurant brasserie situé à Namur pouvant accueillir 110 couverts,
- un restaurant de collectivité situé à Bouge, pouvant accueillir 200 couverts,
- un service traiteur exerçant sur toute la province, pouvant assurer des services jusque 500 couverts. Ce service a aussi depuis peu développé une offre « traiteur durable », ayant pour objectif d'initier les stagiaires au travail des produits locaux.

Ces trois facettes de la restauration sont le moyen de contribuer au développement de compétences de chaque stagiaire en ciblant au mieux son projet personnel et professionnel.

Chaque « secteur » dispose de ses propres spécificités. Le centre de formation a donc créé un principe de parcours au sein duquel les stagiaires circulent de manière à effectuer les différents apprentissages, afin de favoriser la réflexion sur le projet professionnel et permettre d'ouvrir les perspectives des bénéficiaires à d'autres possibilités d'emploi que celles évoquées au tout début de leur formation.

En 2017 le centre de formation envisageait d'ouvrir un nouvel espace de formation : un restaurant self-service d'une capacité de 150 couverts afin d'accueillir plus de stagiaires en formation moyennant une augmentation des heures agréées.

Le centre a souhaité en 2017 faire reconnaître comme filière le projet « orientation métiers de la cuisine » initié en 2007 avec le CPAS de Namur (convention cadre CPAS-FOREM). Ce module d'orientation HORECA a été créé de façon complémentaire la formation professionnalisante afin au départ de vérifier le projet professionnel de candidats article 60 ou 61 mais le centre souhaitait élargir le public en accueillant également des demandeurs d'emploi chômeurs indemnisés notamment via une convention avec la MIRENA, mais aussi en faire une filière à part entière.

Agréments de l'organisme : Agrément antérieur en 2017 pour une période de 6 ans

Modifications par rapport à l'agrément antérieur : demande de modification du volume horaire de la filière agréée avec augmentation du volume horaire total agréé et demande d'agrément d'une nouvelle filière

Filière 1 : Commis de cuisine – commis de salle

Type de filière : EFT – filière professionnalisante

Avis antérieur de la CEF : favorable

Fiche de synthèse - Agrément CISP 2022 – AID CIEP Le Perron de l'Ilon

Recommandation 2016 : lors de sa remise d'avis en 2010, le CSEF Namur avait recommandé au Perron de l'Ilon de développer des liens avec Focadès, EFT également située à Namur et qui propose une formation aux métiers de la Taverne ; notamment en vue de la réorientation des stagiaires vers la formation la plus appropriée par rapport à leurs demandes, projets, ... La Chambre Emploi Formation réitère cette recommandation, d'autant plus que le Perron fait état d'une liste d'attente importante.

Modifications demandées par rapport au précédent agrément et motivations :

augmentation du nombre d'heures agréées pour la filière : 35.500 heures au lieu de 27.309 heures

Motivation :

1/ Le centre travaille sur liste d'attente pour les entrées en formation. Cela implique que les candidats qui se présentent doivent attendre +/- 6 mois pour qu'une place se libère afin qu'ils puissent entrer en formation. Cela retarde leur accès à la formation, et donc à l'emploi. De nombreux candidats viennent au centre, grâce à sa situation géographique (en milieu urbain, bien desservi par les transports en commun) et à des partenariats solides qui permettent de capter facilement des publics. Bien que le CISP oriente au maximum les candidats vers les autres CISP HoReCa de la région, il trop de candidats par rapport aux places disponibles.

2/ Il existe une grande demande de main-d'œuvre dans l'HoReCa. Le diagnostic sectoriel 2021 de l'IBEFE en fait état : de nombreuses offres d'emploi sont disponibles sur le territoire pour les commis de salle et commis de cuisine.

Etant en capacité matérielle d'accueillir + de candidats grâce à ses 3 implantations, le centre souhaite donc pouvoir augmenter le nombre de places disponibles. Il souligne que la moyenne des heures effectives (hors années Covid) démontre qu'il peut le faire s'il dispose d'un peu plus de moyens publics.

Répartition théorique des heures du programme :

Répartition du programme		Nbre d'heures par stagiaire
Formation théorique (générale ou technique)	dans votre organisme	200,00
	dispensées par un organisme partenaire	0,00
Formation pratique	dans votre organisme	1.100,00
	dispensées par un organisme partenaire	0,00
Stages en entreprise (max. 50% de la durée totale du programme)	stages d'acculturation (max. 90 heures par stage)	70,00
	stages de formation professionnelle (max. 520 heures par stage)	520,00
Accompagnement social	dans votre organisme	210,00
	Dispensées par un organisme partenaire	0,00
TOTAL (max. 2.100 heures)		2.100,00

Nombre maximal de places disponibles simultanément : 40 mais souhait d'augmenter le nombre de stagiaires - entrées permanentes

Public cible spécifique : tout public

Nombre de stagiaires sous contrat de formation pour la filière 2019 et 2020 : 89 et 57

Taux insertion 2019 et 2020 : 34,8% et 54,4%

Programme :

Formation théorique (générale ou technique) dispensée au sein de l'organisme

Les approches théoriques métiers sont mises en œuvre dans différents cadres mais toujours par un ou des formateurs pratiques. Chaque début de journée démarre par une période appelée briefing, où chaque formateur fait le point avec son groupe sur les apprentissages à mettre en œuvre et les techniques qui seront abordées lors de la journée, plusieurs fois par an sont également organisées des journées de renforcement technique et théorique.

L'approche est la plus concrète possible et aboutit toujours à une mise en pratique rapide. L'ensemble des éléments théoriques sont repris dans les syllabus salle et cuisine, bien qu'utilisant différentes approches pédagogiques ces deux outils sont la synthèse des techniques abordées en formation à la fois en texte, en image et en schéma.

Des modules français et math Horeca sont également dispensés selon les besoins.

Formation théorique (générale ou technique) dispensée par un organisme partenaire

Il arrive ponctuellement au centre de mettre en œuvre un module découverte de la promotion sociale, dans ce cadre les stagiaires répartis en sous-groupe bénéficient de 4 modules de découverte liés à la passerelle commis de cuisine mise en œuvre avec la promotion sociale de Namur (CEFOR).

Les heures prestées ne sont pas reprises dans les heures éligibles de la filière.

Formation pratique dispensée au sein de l'organisme

La formation pratique est dispensée dans les différents postes techniques : cuisine chaude, cuisine froide, cuisine de collectivité, salle brasserie et salle banquet traiteur. L'ensemble des compétences et savoirs liés au référentiel de l'Interfédération ont été répartis en fonction des réalités du métier dans ces postes et le système de rotation permet à chaque stagiaire d'aborder l'ensemble des apprentissages. Lorsqu'une faiblesse est décelée le poste polyvalent intégré dans la rotation permet au stagiaire de disposer d'un temps spécifique qui sera dédié au travail des compétences à renforcer.

Chaque poste est encadré par un formateur référent qui accompagne les stagiaires dans les mises en pratique, celles-ci s'effectuant dans nos restaurants ou en extérieur lors du service traiteur.

Formation pratique dispensée par un organisme partenaire

Dans le cadre d'un projet spécifique, une passerelle promotion sociale permet aux stagiaires d'accéder à une certification de commis de cuisine, cette formation est co-animée avec un professeur de promotion sociale mais ne fait pas partie des heures déclarées dans l'activité EFT, ces heures sont valorisées par la promotion sociale dans ses propres filières.

Stages d'acculturation

Un stage d'acculturation est systématiquement programmé dans le parcours, il intervient après que le stagiaire soit passé par l'ensemble des postes techniques et permet de tester le projet professionnel en entreprise, sa durée est limitée à deux semaines durant lesquelles, le stagiaire observe mais aussi participe activement à la vie de l'entreprise. Chaque stage est choisi par le stagiaire et mis en lien avec projet professionnel, il est préparé avec l'accompagnateur de stage mais les premières démarches vis-à-vis de « l'employeur » sont généralement réalisées par le stagiaire, cette dynamique permet de profiter des démarches de stage pour travailler la recherche emploi.

Stages de formation professionnelle

Au minimum deux stages de formation professionnelle sont eux aussi systématisés dans le parcours, d'une durée de 4 semaines, ils ont pour objectifs de permettre au stagiaire de mieux percevoir les réalités du métier - poursuivre le développement des compétences techniques en lien avec le projet, voire, dans certains cas, de se spécialiser – de vérifier la pertinence du projet professionnel et du programme individuel au travers d'une immersion dans le secteur - se faire connaître en tant que travailleur potentiel auprès de divers lieux d'embauche.

Les stages sont également l'opportunité de tester les compétences en recherche emploi du stagiaire et une opportunité de l'accompagner dans une confrontation aux réalités du métier.

Un troisième stage de 2 à 4 semaines peut être mis en œuvre que ce soit pour affiner une compétence ou suite à une possibilité d'emploi.

Accompagnement social dans l'organisme

L'accompagnement social est intégré à l'accompagnement individuel du projet, ce qui permet de systématiser les rencontres sans stigmatisation. Lors de ces échanges l'accompagnateur travaille avec chaque stagiaire son projet pédagogique et professionnel, ces conversations et la relation de confiance qui s'établit, permettent d'établir un bilan de la situation sociale et de travailler à la résolution des fragilités découvertes. L'accompagnateur fait partie intégrante de l'équipe pédagogique et y joue un rôle essentiel. Les formateurs techniques orientent les stagiaires qui leur font part d'une difficulté de vie vers lui, et le voient comme un soutien à la dynamique pédagogique. Outre l'accompagnement, il prend en charge une partie des modules vie sociale, ce qui lui permet d'approcher les stagiaires dans une dynamique de groupe mais aussi d'aborder en groupe des thématiques sociales, qu'il s'agisse de thèmes relevés par les stagiaires (questions de société) ou des thèmes abordés de façon systématique vu leur importance : violence intrafamiliale, logement, surendettement... Le conseil coopératif permet au groupe de formuler des demandes visant à améliorer de la formation, il favorise l'implication et la solidarité.

Partenariat pour la mise en œuvre de la filière :

- **CEFOR** – passerelle facilitant l'accès à la promotion sociale et à la certification
- **MIRENA** – passerelle en vue de coaching et recherche d'emploi
- **FOREM** – orientation et accompagnement des demandeurs d'emploi – contrat de coopération
- **AID** – accompagnement pédagogique du centre et représentation au sein du secteur
- **CNFA** – structure partenariale mettant en lien les CISP du bassin

Filière 2 : Bilan de compétences Horeca

Type de filière : EFT - Orientation

Avis antérieur de la CEF : favorable

Recommandation 2016 : la Chambre Emploi Formation demande au Perron de l'Ilon de veiller à ouvrir le module d'orientation à un public plus large que celui du CPAS de Namur et de la Mirena et à développer des passerelles tant en amont du module, avec les autres acteurs de l'orientation du bassin de Namur, qu'en aval, avec l'ensemble des opérateurs de formation actifs dans le secteur HORECA.

Modifications demandées par rapport au précédent agrément et motivations : demande d'agrément d'une nouvelle filière avec augmentation du volume horaire total agréé

Motivation :

- Une filière courte (15 semaines, 525 heures) :

Dans son diagnostic HoReCa/métiers de bouche 2021, l'IBEFE Namur recommande le développement de modules court permettant de découvrir les métiers de la restauration. Actuellement cette offre de formation courte n'existe pas sur le bassin, elle allierait les fonctions de : Bilan de compétences, offre d'orientation, mais serait aussi un « raccourci vers l'emploi ». Elle permettra :

- De réactiver des compétences pour accéder rapidement à un emploi dans le secteur.
- D'effectuer un bilan de compétences techniques et transversales déjà acquises afin de les renforcer / développer et agir sur les compétences non acquises.
- D'établir un plan d'action à court ou long terme visant l'insertion professionnelle.
- De déterminer les postes de travail dans le métier HORECA correspondant aux compétences / attentes des personnes
- De développer ou remobiliser les compétences indispensables à obtenir un emploi de base dans le secteur.
- De travailler sur le projet professionnel du bénéficiaire en mettant en parallèle sa situation personnelle et son objectif professionnel.

Fiche de synthèse - Agrément CISP 2022 – AID CIEP Le Perron de l'Ilon

- D'analyser spécifiquement le niveau de mobilité du bénéficiaire, l'objectif étant d'intégrer au plan d'action un processus visant à lever ce frein ou à se réorienter.
- De développer le niveau d'autonomie en recherche d'emploi des participants, y compris d'un point de vue numérique.
- Répondre à la tension de main-d'œuvre : Encore plus depuis la pandémie, le secteur HoReCa manque de travailleurs. Cela amène les employeurs à embaucher des profils moins qualifiés, les candidats doivent malgré tout avoir une série d'aptitudes techniques et transversales à l'emploi. Dans ce contexte, la filière courte est une réelle opportunité offrant une piste d'insertion rapide à des demandeurs d'emploi ayant des prédispositions ou des habilités, et qui, grâce à une formation courte et adaptée, pourraient acquérir les aptitudes minimums indispensables à ces emplois.

Remarque :

Ce nouveau module court s'inspire de la filière orientation métiers de la cuisine que Le Perron avait déjà déposée lors du précédent agrément. La filière avait été agréée mais sans moyens supplémentaires. Dès lors faute de subvention, l'opérateur avait renoncé à mettre cette filière en œuvre.

Répartition théorique des heures du programme :

Répartition du programme		Nbre d'heures par stagiaire
Formation théorique (générale ou technique)	dans votre organisme	80,00
	dispensées par un organisme partenaire	0,00
Formation pratique	dans votre organisme	310,00
	dispensées par un organisme partenaire	0,00
Stages en entreprise (max. 50% de la durée totale du programme)	stages d'acculturation (max. 90 heures par stage)	0,00
	stages de formation professionnelle (max. 520 heures par stage)	105,00
Accompagnement social	dans votre organisme	30,00
	Dispensées par un organisme partenaire	0,00
TOTAL (max. 2.100 heures)		525,00

Nombre maximal de places disponibles simultanément : 12 - entrées permanentes

Public cible spécifique : Chaque stagiaire devra :

- rencontrer les critères d'éligibilité des stagiaires édictés dans le décret CISP ;
- disposer des prérequis suffisant en français oral ;
- porter un intérêt aux métiers de l'Horeca ;
- une attention particulière sera portée aux personnes ayant déjà une expérience formelle ou informelle dans le secteur Horeca que ce soit en Belgique ou ailleurs.

Programme :

Formation théorique (générale ou technique) dispensée au sein de l'organisme

Les approches théoriques métiers sont mises en œuvre dans différents cadres, mais toujours par un ou des formateurs pratiques. Chaque début de journée démarre par une période appelée briefing où le formateur effectue le point avec son groupe sur les apprentissages à mettre en œuvre et les techniques qui seront abordés lors de la journée. Plusieurs fois sur la période de formation, sont également organisées des périodes de renforcement technique/théorique. Le centre a décidé d'opter pour une approche, pour que celle-ci soit la plus concrète possible et aboutisse toujours à une mise en pratique rapide. L'ensemble des éléments théoriques sont repris dans des référentiels pratiques. Bien qu'utilisant différentes approches pédagogiques, le centre a souhaité créer ces outils qui sont, la

synthèse des techniques abordés en formation à la fois en texte, en image et en schéma.

Les approches théoriques de base liées à : la recherche emploi, le job coaching, la communication professionnelle, la mobilité et aux connaissances numériques seront données en groupe.

Compte tenu des différences de niveau potentiel entre les participants, elles feront aussi l'objet d'un accompagnement individuel.

Formation théorique (générale ou technique) dispensée par un organisme partenaire : -

Formation pratique dispensée au sein de l'organisme

La formation pratique est dispensée dans les deux postes techniques : cuisine et salle.

L'ensemble des compétences et des savoirs liés à la filière ont été répartis en fonction des réalités des facettes du métier dans ces postes et le système de rotation permet à chaque stagiaire d'aborder l'ensemble des apprentissages.

Les rotations s'effectuent par périodes de 3 semaines, l'ensemble du parcours prévoit 5 rotations, deux en cuisine, deux en salle, la 5^{ème} étant consacrée au stage en entreprise.

Lorsqu'une faiblesse pratique est décelée et qu'elle est prioritaire par rapport aux objectifs professionnels du stagiaire, le programme de rotation peut être réadapté. L'ensemble du processus d'apprentissage pratique est encadré par un ou des formateurs référents qui accompagnent les stagiaires dans les mises en pratique. Celles-ci s'effectuent dans un ou plusieurs des restaurants du centre de formation. La journée « pratique » se déroule principalement de 8h30 à 16h00. Elle est décomposée en différents « temps » : Briefing / mise en place / service / mise en place / rangement.

La formation est basée sur le « concret ». Les apprentissages s'effectuent dans le restaurant. Les stagiaires étant « à l'action » pour réaliser les préparations et le service. Le rôle du formateur est de les guider/de les accompagner techniquement. Il adaptera sa pédagogie à chaque stagiaire en étant soit : dans un accompagnement très proche (travailler avec), soit dans une forme de guidance, soit encore si le stagiaire dispose d'une bonne autonomie dans une forme de délégation supervisée. L'objectif est que le stagiaire puisse à terme être professionnellement le plus autonome possible.

Formation pratique dispensée par un organisme partenaire : -

Stages d'acculturation : -

Stages de formation professionnelle

Un stage de formation professionnelle de 3 semaines est intégré au parcours, il a pour objectif de permettre au stagiaire de :

- Mieux percevoir les réalités du métier.
- Poursuivre le développement des compétences techniques en lien avec le projet, voire, dans certains cas, de se spécialiser.
- Vérifier la pertinence de son projet professionnel et du plan d'action qui a été établi.
- Se faire connaître en tant que travailleur potentiel auprès de divers lieux d'embauche.

La préparation du stage est utilisée pour travailler la recherche emploi. L'accompagnateur va soutenir le stagiaire dans sa recherche de stage (réflexion sur ses objectifs, sur un lieu, sur comment adapter sa vie personnelle au stage, ...). Il va aussi préparer le stagiaire pour aller à la rencontre de l'employeur (comment prendre un rendez-vous, préparation du CV, comment se présenter et argumenter pour obtenir un accord de stage, ...).

Ensuite, c'est le stagiaire qui va dans la première phase contacter un employeur pour solliciter l'accueil en stage. Une rencontre tripartite sera organisée lorsque le stagiaire aura obtenu un accord de principe. Le stage est donc utilisé pour améliorer et tester les compétences en recherche emploi du stagiaire.

Cette dynamique offre l'opportunité au centre de l'accompagner dans une recherche concrète afin de mieux le préparer pour les recherches suivantes.

Accompagnement social dans l'organisme

L'accompagnement social est intégré à l'accompagnement individuel du projet. Ceci permet de systématiser les rencontres sans stigmatisation. Lors de ces échanges, l'accompagnateur travaille avec chaque stagiaire son projet pédagogique et professionnel. Les conversations et la relation de confiance qui s'établit, permettent d'établir un bilan de la situation sociale et de travailler à la résolution des fragilités découvertes. La mobilité et les compétences « numériques » du stagiaire sont également analysées dans l'accompagnement, ce qui permet d'intégrer ces enjeux au plan d'action du stagiaire. L'accompagnateur fait partie intégrante de l'équipe pédagogique. Il y joue un rôle essentiel. Les formateurs techniques orientent les stagiaires qui leur font part d'une difficulté de vie vers lui, et le voient comme un soutien à la dynamique pédagogique. Si des difficultés comportementales sont détectées, l'accompagnateur peut agir en soutien au stagiaire. C'est lui qui va analyser avec le stagiaire ce qui s'est passé, ce qui a entraîné le problème afin de mettre en œuvre des actions qui permettront au stagiaire de s'améliorer de façon à renforcer ses aptitudes à l'emploi.

Le processus d'accompagnement est à la fois structuré et spontané (il peut être activé sur base d'un besoin spécifique formulé par le stagiaire et/ou par un formateur). Le Conseil Coopératif est animé par l'accompagnateur. Cette rencontre permet au groupe de formuler des demandes visant à améliorer la formation, il favorise l'implication et la solidarité.

Partenariat pour la mise en œuvre de la filière :

- MIRENA
- CPAS de Namur
- CPAS de Gembloux
- Forem

« Les partenaires souhaitent activer des places en formation pour leurs bénéficiaires. Ils acceptent de participer activement à l'accompagnement du bénéficiaire et à sa recherche emploi ». Le FOREM « Considère que le projet correspond parfaitement aux besoins de ses bénéficiaires et souhaite pouvoir adresser des demandeurs d'emploi dans le cadre du contrat de coopération ».