



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

Le CRF, créateur
de cohérence
en ressources
humaines



Wallonie

Cohérence,
loyauté,
équité,
excellence et
pragmatisme,
voilà les
valeurs
défendues
par le CRF,
créateur de
cohérence en
RH.

CARREFOUR

INFORMATION

ACCOMPAGNEMENT

INSTITUTIONNEL

2015

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Depuis sa création en 1995, l'objectif du Conseil régional de la Formation a toujours été, d'une part, de **favoriser les partenariats** en respectant les procédures et les manières de fonctionner de chacun et, d'autre part, d'**aider les pouvoirs locaux et provinciaux en leur offrant des outils concrets et pratiques** pour leur gestion quotidienne dans les domaines de la formation et des compétences (par exemple Focus Carrière, Focus Formation, 180° ou plus récemment Scillus). Ce double objectif et les actions qui en découlent se voient résumés dans le concept **COMPAS**, acronyme de compétences et partenariats.

Aujourd'hui, la philosophie COMPAS se voit complétée d'un troisième pôle, visant à communiquer de manière plus dynamique dans une version 2.0 vers bis deux publics cibles que sont les pouvoirs locaux et provinciaux et nos partenaires dans le monde de la formation et de l'enseignement.

Susciter les collaborations, informer et accompagner sont donc les maîtres mots à partir desquels le CRF s'est attelé à travailler sur la définition de ses valeurs. Cohérence, loyauté, équité, excellence et pragmatisme, voilà les valeurs défendues par **le CRF, créateur de cohérence en RH**.

Le Conseil régional de la Formation ayant été renouvelé, sa nouvelle composition sera l'occasion de porter ces valeurs et de poursuivre les démarches entamées précédemment tout en menant à bien de nouveaux projets dont l'objectif sera indéniablement la poursuite et le développement de partenariats constructifs respectant chacun et permettant de faire en sorte d'aider les pouvoirs locaux et provinciaux dans leurs questionnements quotidiens et dans l'optimalisation de leur gestion en matière de formation et de compétences.

PASCAL HOYAUX,
Président du Conseil régional de la Formation
Bourgmestre de la Commune de Manage

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

1. INSTITUTIONNEL	7
1.1. STRUCTURE	7
1.2. COMMISSIONS	7
2. CARREFOUR	13
2.1. CONVENTIONS	13
2.2. PARTENARIATS	15
2.3. LES ÉVÉNEMENTS	16
2.4. PLATEFORME DE PARTAGE INTERNET	16
2.5. COORDINATION DU SITE DE L'ENTO	
2.6. PROJET EUROPÉEN APPSKIL	
2.7. PROJET DIVERSITÉ	
3. INFORMATION	23
3.1. WEBZINE D'INFORMATION : CRF	24
COMPAS INFO MAGAZINE	
3.2. SITE INTERNET CRF INFORMATION	25
3.3. NEWSLETTER MENSUELLE	25

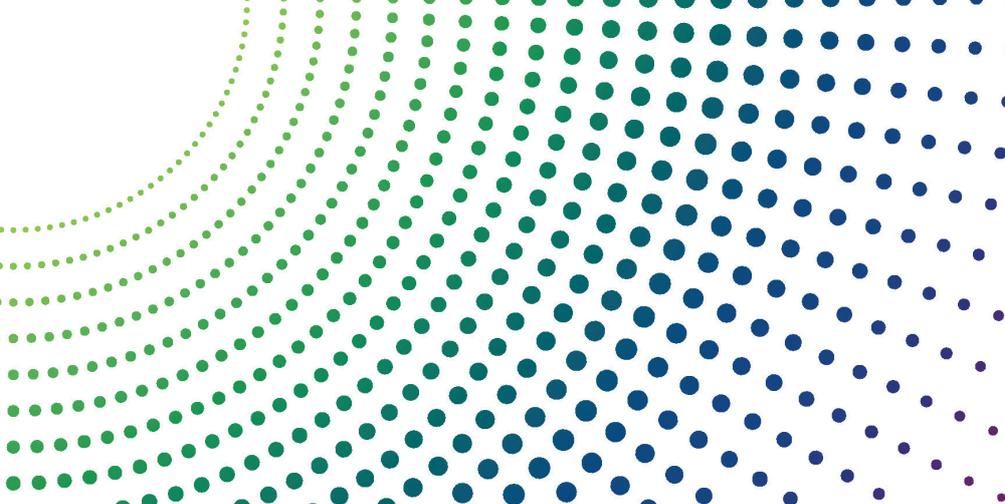


TABLE DES MATIÈRES

4. ACCOMPAGNEMENT 23

4.1. COACHINGS 24

4.2. SCILLUS : DESCRIPTION DE FONCTION
ET QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT 25

4.3. CO³ : STRATÉGIE RH ET GESTION DES
COMPÉTENCES 25

4.4. COMPÉTENCES

4.5. L'ACCUEIL DANS LES POUVOIRS LOCAUX

5. PERSPECTIVES 36

5.1. ACCOMPAGNEMENT 37

5.2. CARREFOUR 38

5.3 INFORMATION 38

CHAPITRE 1

Le CRF est l'expert
du gouvernement
wallon en matière
de formation et de
compétences au
service des pouvoirs
locaux et provinciaux
de Wallonie.

INSTITUTIONNEL

1.1. STRUCTURE

1.1.1. HISTORIQUE

Suite aux négociations entre les ministres des Affaires intérieures, Guy Mathot et Bernard Anselme, et les organisations syndicales représentatives du personnel des pouvoirs locaux de la Région wallonne, les Principes généraux de la fonction publique locale et provinciale voient le jour en 1994.

Ces Principes généraux proposent un cadre de référence pour la formation des agents des pouvoirs locaux et provinciaux, avec une attention particulière accordée aux avancements barémiques et à la promotion au sein de la fonction publique locale et provinciale. Compte tenu de la prise en compte de la formation dans les Principes généraux, l'accord prévoit également la création du Conseil régional de la Formation.

1.1.2. MISSIONS

Le CRF est une plateforme où se rejoignent de nombreux acteurs intéressés et impliqués dans le développement de la GRH. Outre sa mission de base de pouvoir de conseils, d'avis et de recommandations le Gouvernement Wallon et le Comité C et d'organiser des agréments, il développe un ensemble d'actions résumées dans un concept dénommé COMPAS (acronyme de compétences et partenariats).

Le CRF est un carrefour entre le monde de l'enseignement et de la formation, d'une part, et celui des pouvoirs locaux et provinciaux, d'autre part. Il informe et sensibilise les dirigeants locaux et provinciaux dans le domaine de la gestion des ressources humaines. Il accompagne également les pouvoirs locaux et provinciaux dans leur démarche d'implémentation d'une politique RH intégrée dans leur gestion à travers des coachings et des outils.

1.1.2.1. AVIS ET RECOMMANDATIONS

Le CRF est saisi de la demande d'avis émanant du Gouvernement wallon ou du Comité des services publics locaux et provinciaux (Comité C). D'initiative, le CRF peut également formuler des recommandations.

Ces avis ou recommandations sont formulés par le Conseil sous forme de rapports relatant les différents points de vue exposés par les représentants des employeurs, des travailleurs et du Ministère de la Région wallonne, pour ensuite être rapportés à l'autorité qui a instruit la demande ou, le cas échéant, au Gouvernement wallon.

1.1.2.2. ACCOMPAGNEMENT

Focus carrière, l'outil qui permet de prendre connaissance des conditions relatives aux différentes évolutions de carrière et promotions accessibles en fonction du type de personnel auquel appartient l'agent.

**PLUS DE
7500
CONSULTATIONS
EN 2015**

Le CRF accompagne les pouvoirs locaux et provinciaux dans la mise en œuvre de leurs processus de gestion des Ressources Humaines au sein de leur administration. Dans cette optique, le CRF propose un programme de formations élaboré autour des processus RH des pouvoirs locaux et provinciaux : coaching de base et continu à l'utilisation de l'application 180°, coaching de base et continu à l'utilisation de l'outil de descriptions de fonctions Scillus, Coachings dans le cadre du programme CO3, Coaching Accueil.

Le CRF met également à la disposition des pouvoirs locaux et provinciaux une série d'outils pour développer les compétences, le savoir-faire et le savoir-être de leurs agents.

1.1.2.3. CARREFOUR

Le CRF est désigné par le Gouvernement wallon comme l'organisme interface en matière de consolidation et d'animation des besoins en formation des pouvoirs locaux et provinciaux. Il est également chargé d'appliquer des procédures simplifiées d'agrément, de validation et d'évaluation des formations.

Dans cette perspective, le CRF assume le rôle de coordinateur et d'intégrateur d'une plateforme réunissant les relais locaux à la formation et les personnes en charge des ressources humaines dans les pouvoirs locaux, ainsi que les opérateurs de formation, les organismes liés au développement et à la gestion des compétences et les Appuis formation provinciaux. Le CRF est soucieux d'offrir à ses partenaires et aux agents locaux et provinciaux les conditions nécessaires à l'émergence d'idées en favorisant les rencontres, la coopération et la flexibilité.

Cette position est renforcée par le Gouvernement wallon à travers l'initiation de conventions qui lient des partenaires au CRF, ainsi que par des commissions composées d'experts issus d'horizons divers, ayant pour vocation de veiller à la cohérence entre le contexte professionnel d'un agent et la formation dispensée.

1.1.2.4. INFORMATION

En tant que coordinateur d'un réseau rassemblant les pouvoirs locaux et provinciaux et les partenaires dans le monde de la formation et de l'enseignement, le CRF rassemble et diffuse une série d'informations, de témoignages et d'astuces à destination des pouvoirs locaux (cf. chapitre V. Compas Info).

1.1.3. ACTEURS

1.1.3.1. LE CONSEIL

DES AVIS ET DES RECOMMANDATIONS

Conformément au décret du 06 mai 1995 qui lui donne naissance, le Conseil régional de la Formation peut, à la demande du Gouvernement wallon ou du comité C, rendre des AVIS. D'initiative, il peut également formuler des **RECOMMANDATIONS**. Dans le cadre de ce rôle institutionnel, le Conseil régional de la Formation a, en 2015, arrêté la recommandation n°26 ayant pour objet l'évolution de carrière de l'échelle A1 vers l'échelle A2.

COMPOSITION

Au 31 décembre 2015, sa composition était la suivante :

SERVICES DU GOUVERNEMENT WALLON

Monsieur Stéphane MARNETTE (Service public de Wallonie)
 Madame Dolores DAIE (Service public de Wallonie)
 Madame Mireille FRANCOTTE (Ecole d'administration publique Wallonie-Bruxelles)
 Madame Marie-Anne NOEL (IFAPME)
 Madame Marielle REMY (Centre Régional d'Aide aux Communes)
 Monsieur Patrick PETIT (FOREM)
 Madame Cinthia LOMBARDO (Service public de Wallonie)
 Monsieur François-Joseph SION (Ecole d'administration publique Wallonie-Bruxelles)
 Madame Maryse HONOREZ (IFAPME)
 Monsieur Fabrice SCIORRE (Centre Régional d'Aide aux Communes)
 Madame Isabelle VASTRADE (FOREM)
 Monsieur Pierre LANGHENDRIES (Service public de Wallonie)
 Madame Sylvie MARIQUE (Service public de Wallonie)

UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE

Monsieur Alexandre TIHANGE
 Madame Sylvie SMOOS
 Monsieur Stijn BREDO
 Monsieur Bernard DUTRIEUX
 Monsieur Luigi MENDOLA
 Monsieur Pol BURLET

ASSOCIATION DES PROVINCES WALLONNES

Madame Pascale PITANCE
 Monsieur Alain BRAUN
 Monsieur Hervé PÉTRÉ
 Madame Marie-France MARLIÈRE

CENTRALE GÉNÉRALES DES SERVICES PUBLICS (CGSP-ADMI)

Monsieur Olivier NYSSÉN
 Madame Martine UGOLINI
 Monsieur Jean-Pierre GOD
 Monsieur Philippe BARBION

CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS CHRÉTIENS – SERVICES PUBLICS (CSC-SP)

Monsieur Claude CLAMAR
 Madame Mounia BENSLAMA
 Madame Véronique SABEL
 Monsieur Dominique WILKIN

SYNDICAT LIBRE DE LA FONCTION PUBLIQUE (SLFP)

Madame Marguerite THEIS
 Madame France VOSS
 Monsieur François ROOSENS

1.1.3.2. LE BUREAU

Les membres du Bureau assurent le fonctionnement du Conseil et en exécutent les décisions. Le secrétaire du Conseil est chargé de la bonne gestion administrative et matérielle du Conseil et du Bureau. Le Conseiller à la Formation instruit les dossiers soumis au Conseil et au Bureau et en assure le suivi.

Au 31 décembre 2015, sa composition était la suivante :

- Monsieur Pascal HOYAUX - Président
- Monsieur Guy CRIJNS – Vice-président
- Madame Pascale Jeholet – 2ème Vice-présidente
- Monsieur Pierre PETIT – Conseiller à la Formation
- Monsieur Emmanuel JAUQUET – Secrétaire du Conseil

1.1.3.3. LA CELLULE EXÉCUTIVE

La cellule exécutive prépare et instruit les dossiers nécessaires aux prises de décision du Conseil. Elle organise et anime le travail des commissions spécialisées. Elle apporte l'ensemble des renseignements relatifs à la formation du personnel des pouvoirs locaux et provinciaux.

Au 31 décembre 2015, la cellule permanente employait douze personnes :

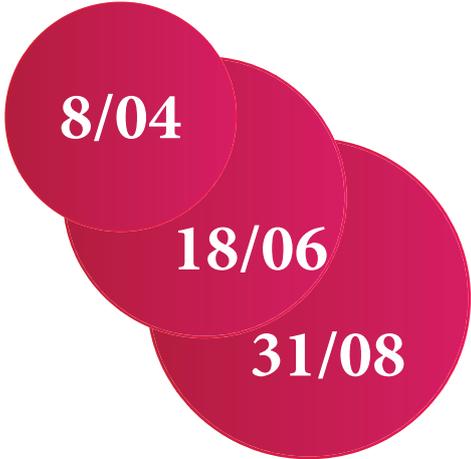
Monsieur Pierre PETIT – Directeur – Conseiller à la Formation
Monsieur Emmanuel JAUQUET – Attaché – Secrétaire du Conseil
Madame Stéphanie BOUVEROUX – Attachée
Madame Caroline DEBLANDER – Attachée
Monsieur Benjamin DEHAUT – Attaché
Monsieur Raphaël FADEUR – Attaché
Madame Lucie SAUVEUR – Attachée
Madame Julie WIDART – Attachée
Madame Krystle BORSU – Secrétaire
Madame Lidia DAGOSTINO – Secrétaire
Monsieur Serge HEUSLING – Assistant
Monsieur Gauthier STEPHENNE – Assistant

2.1. COMMISSIONS

2.1.1. COMMISSION AGRÉMENT- VALIDATION-CATALOGUE

La commission est chargée d'examiner les demandes d'agrément des organismes. Elle a également pour objet de valider les formations dispensées dans le cadre de l'évolution ou de la promotion de carrière des agents des pouvoirs locaux et provinciaux. En 2015, la commission s'est réunie à trois reprises :

En 2015, la commission s'est réunie à trois reprises :



8/04

18/06

31/08

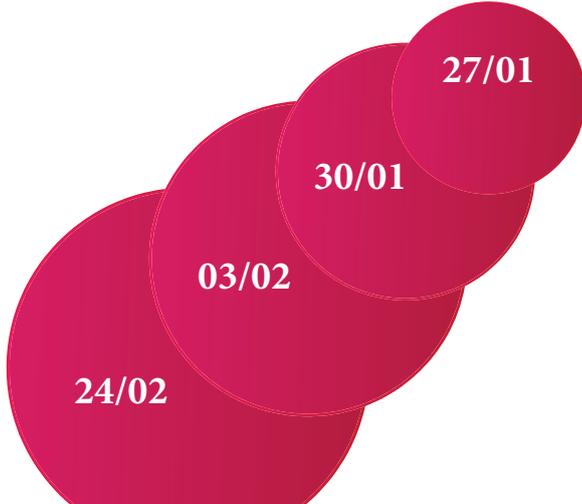
2.1.2. COMMISSION ÉVALUATION DES FORMATIONS

C'est en octobre 2005 que le Gouvernement wallon a arrêté la mise en place d'une commission d'évaluation des formations valorisables pour l'évolution et/ou la promotion de carrière des agents des pouvoirs locaux et provinciaux. Cette commission se réunit annuellement pour évaluer les formations dispensées par les opérateurs agréés.

Ce système d'évaluation a été revu en 2011 et comporte maintenant 3 axes :

1. L'évaluation à chaud réalisée par les organismes agréés.
2. L'évaluation à froid menée par le CRF.
3. L'évaluation annuelle qui réunit les membres de la commission évaluation des formations.

Cette commission est le lieu de concertation où les rapports d'analyse de l'évaluation à froid et à chaud sont présentés et croisés avec l'avis des membres de la commission. En 2015, la commission évaluation des formations s'est réunie à 4 reprises :



27/01

30/01

03/02

24/02

CHAPITRE 2

Susciter le débat,
être à l'écoute des
uns et des autres,
ouvrir des portes,
construire, provoquer
la réflexion et les
échanges, être le
porte-parole des uns
et des autres.

CARREFOUR

2.1. CONVENTIONS

Le CRF est lié à plusieurs de ses partenaires – Forem, IFAPME, CVDC, SFMQ, EPS ? Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs locaux et de l'Action sociale et de la Santé (DGO5), ERAP, European Network of Training Organisations for Local and Regional Authorities (ENTO – par un tissu de conventions.

La convention cadre relative à la formation, l'insertion professionnelle et l'enseignement dans le secteur non-marchand en Wallonie et en Communauté française a été signée en 2008. Celle-ci s'inscrit dans le prolongement des partenariats établis dans le cadre du « Contrat d'avenir réactualisé ».

En 2011, au terme de cette première convention, les partenaires ont souhaité conclure une nouvelle convention cadre pour 2011 à 2014. Celle-ci impliquait le Gouvernement de la Région wallonne, les asbl APEF (Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation) et FEBI (Association des Fonds Sociaux Fédéraux et Bicommunautaires), ainsi que le secteur non-marchand public, à travers le CRF.

La convention cadre a été reconduite en 2015 conformément à l'article 4 spécifiant qu'à l'expiration du 31/12/2014, « sauf dénonciation de l'un des partenaires, la présente convention sera reconduite tacitement d'année en année. »

Les principaux objectifs de cette convention cadre en matière de formation, d'insertion professionnelle et d'enseignement dans le secteur non-marchand sont les suivants :

- Articuler les parcours d'apprentissage et de vie.
- Informer sur, promouvoir et orienter vers les métiers du secteur.
- Articuler la formation et la pratique du métier.
- Assurer des formations en lien avec le marché du travail.

La convention cadre est déclinée en trois conventions spécifiques :

- Convention spécifique de collaboration entre les opérateurs d'emploi et de formation professionnelle (FOREM et IFAPME) et le secteur non-marchand (asbl APEF-FE.BI et CRF).
- Convention spécifique relative à la participation aux travaux du SFMQ et au développement de la validation des compétences dans le secteur non-marchand public conclue entre le CRF, le CVDC et le SFMQ.
- Convention spécifique entre le CRF et l'Enseignement de Promotion sociale organisé ou subventionné par la Communauté française.

Ces trois conventions spécifiques développent une méthodologie particulière : chaque partenaire de la convention doit rédiger des « fiches-actions » basées sur un ou plusieurs axes de la convention.

Celles-ci sont déclinées en fonction des projets prioritaires de chaque partenaire et reprennent les objectifs, les étapes, les rôles, les responsabilités et les investissements respectifs de chaque partenaire.

En 2015, le CRF a été à l'initiative de 7 fiches actions pour la convention spécifique avec le secteur non marchand privé et les opérateurs de formation (Forem et IFAPME), qu'il a pilotées en collaboration avec ses partenaires :

- Valorisation des compétences (VAE, titres de compétences, CIC)
- Stratégie RH et gestion des compétences
- Descriptions de fonction et questionnaires de recrutement
- Espace Compas
- Favoriser l'égalité des chances - La compétence au-delà du handicap
- L'encadrement du personnel de « management » des publics fragilisés (middle management ouvriers)
- L'accueil dans les pouvoirs locaux – Les agents et le citoyen (compétences et formations)



2.2. PARTENARIATS & PARTICIPATION

2.2.1 PARTENARIATS

Institut Provincial de Formation du Brabant wallon

Avenue Einstein, 2 - 1300 Wavre
Tél. : 010/23.60.96 - Fax : 010/23.61.30
www.brabantwallon.be

Institut Provincial de Formation du Hainaut

Route d'Ath, 25-35 - 7050 Jurbise
Boulevard Initialis, 22 - 7000 Mons
Tél. : 065/32.57.11 - Fax : 065/32.57.09
ipf.hainaut.be

Ecole Provinciale d'Administration de Liège

Rue Cockerill, 101 - 4100 Seraing
Tél. : 04/237.35.87 - Fax : 04/237.35.86
www.provincedeliege.be/epa

Institut Provincial de Formation du Luxembourg

Square Albert 1er, 1 - 6700 Arlon
Tél. : 063/21.28.04 - Fax : 063/21.28.08
www.province.luxembourg.be

Institut Provincial de Formation de Namur

Rue Henri Blès, 188-190 - 5000 Namur
Tél. : 081/77.67.50 - Fax : 081/77.69.09
lpf.namur.province.be

Le Forem

www.leforem.be

Institut de Formation en Alternance et des Indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME)

www.ifapme.be

Enseignement de Promotion Sociale (EPS)

www.enseignement.be

Consortium de Validation des compétences (CVDC)

www.cvdc.be

Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ)

www.sfmq.cfwb.be

Mouvement Wallon pour la Qualité

www.mwq.be

Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ)

https://www.aviq.be/

Ecole Régionale d'Administration Publique (ERAP)

www.erap-gsob.brussels

APPUIS FORMATION

Appui Formation de la Province du Brabant wallon

Monsieur Patrice Rodriguez

Tél. : 010/23.60.96

Mail : patrice.rodriguez@brabantwallon.be

Appui Formation de la Province de Hainaut

Monsieur Eric Degransart

Tél. : 0476/24.65.32

Mail : eric.degransart@hainaut.be

Appui Formation de la Province de Liège

Monsieur Pierre Crochet

Tél. : 04/237.36.04

Mail : appuiformation@provincedeliege.be

Appui Formation de la Province de Luxembourg

Madame Anne-Aymone Meunier

Tél: 063/212 805 - Gsm. 0486/74 39 50

Mail : aa.meunier@province.luxembourg.be

Appui Formation de la Province de Namur

Madame Maryline Negel

Tél. 081/77 53 31

Mail : maryline.negel@province.namur.be

PARTENAIRES INTERNATIONAUX

Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)

www.cnfpt.fr

2.2.2 ASSOOCIATIONS

Le CRF participe aux instances de :

Mouvement Wallon pour la Qualité

www.mwq.be

Réseau européen des organismes de formation pour les collectivités territoriales (ENTO)

www.ento.org

Ecole Régionale d'Administration Publique (ERAP)

www.erap-gsob.brussels

Conseil régional de la Formation de l'Ecole d'Administration

2.3. LES ÉVÉNEMENTS

2.3.1 SALON DES MANDATAIRES

Les 12 et 13 février 2015, le CRF a tenu un stand au Salon des mandataires. Une partie importante du stand était consacrée aux partenaires Compas, qui ont pu profiter de cet espace pour présenter leurs outils et leurs offres en matière de formation et de compétences à un public constitué essentiellement de mandataires, mais aussi de Directeurs généraux et de responsables RH de communes et de CPAS, ainsi que de relais locaux à la formation. Le Salon des mandataires a été l'occasion de lancer officiellement le nouvel outil de description de fonction Scillus. Des démonstrations ont été réalisées à l'attention d'une centaine de responsables d'entités locales et provinciales, essentiellement des Directeurs généraux et des responsables des Ressources Humaines. La plupart ont ensuite adopté l'outil et ont suivi les séances de coaching.

2.3.2 INAUGURATION DE L'ÉPREUVE DU TITRE DE COMPÉTENCE DU MÉTIER DE FOSSOYEUR

Le 17 mars 2015, le titre de compétences pour le métier de Fossoyeur a été inauguré au centre de compétence de l'enseignement de promotion sociale de Huy-Waremme Saint George, en présence de la Ministre de l'Enseignement de Promotion Sociale Isabelle Simonis et de la Ministre wallonne de l'Emploi et de la formation Eliane Tillieux.

Au cours des dernières décennies, la gestion des cimetières avait été considérée comme secondaire dans l'ensemble des responsabilités communales et le métier de fossoyeur souffrait d'un manque de reconnaissance, et était même parfois dévalorisé. Pourtant, ce métier requiert de nombreuses compétences techniques, mais aussi des compétences relationnelles et toute une série de savoir-être permettant d'assurer au mieux le contact avec des familles éprouvées par la perte d'une proche. Face à ce constat, les syndicats avaient interpellé le CRF pour qu'un profil de métier soit établi et que ces compétences puissent être reconnues.

Un groupe de travail présidé par le CRF et rassemblant le CVDC, des experts du terrain issus des pouvoirs locaux ainsi



que des experts régionaux, avait abouti à l'élaboration d'un référentiel de compétences pour le métier de fossoyeur. Désormais, les fossoyeurs peuvent faire valider leurs qualifications et compétences dans le centre de compétences de Huy-Waremme, en vue de l'obtention du titre de compétences «Assurer les travaux de fossoyage et d'entretien général d'un cimetière en collaboration avec les services administratifs».

Exécuter des travaux de fossoyage ou de terrassement, assurer l'entretien des cimetières, pourvoir aux enterrements sont quelques-unes des compétences d'un fossoyeur et qui sont vérifiées lors de l'épreuve de validation des compétences. Lors de l'épreuve pratique, le fossoyeur est notamment évalué sur la mise en œuvre des travaux de fossoyage ou de terrassement, l'entretien des cimetières et des abords, l'entretien du matériel et des équipements ou encore, sur sa manière d'exécuter des tâches administratives, de pourvoir aux enterrements, de procéder à l'inhumation et l'exhumation des corps, etc. Une fois l'épreuve réussie et son titre de compétences en poche, le fossoyeur peut ensuite faire valoir son expérience et son expertise pour évoluer dans sa carrière. Lors de la séance d'inauguration du titre, une visite du cimetière et une présentation de l'épreuve de validation des compétences ont été organisées. Les premiers titres délivrés ont été remis aux fossoyeurs ayant passé l'épreuve de validation avec succès.

2.3.3 PORTES OUVERTES DE LA PAIX-DIEU

Le 11 octobre 2015, le CRF a participé à la journée « portes ouvertes » du Centre des métiers du patrimoine « la Paix-Dieu » à Amay.

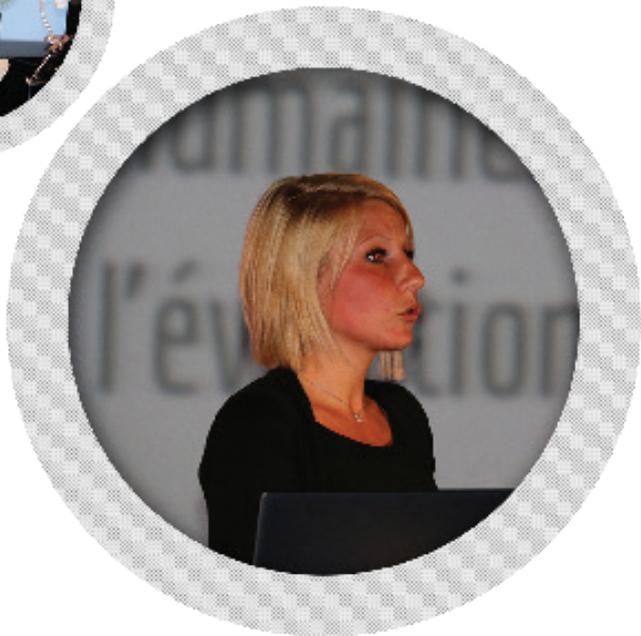
Le CRF a tenu un stand visant à présenter au public le pack Gestion des cimetières qui comprend 6 modules de formations organisés par l'IFAPME, l'IPW et l'Ecole provinciale d'administration de Liège, ainsi qu'une épreuve de validation des compétences pouvant mener à une valorisation.

2.3.4. INAUGURATION DE L'ÉPREUVE ET DU TITRE DE COMPÉTENCE DU MÉTIER D'AGENT D'ACCUEIL

Le CRF a collaboré avec le FOREM et le Consortium de validation des compétences dans le cadre de l'organisation de l'inauguration de l'épreuve de validation du titre de compétences pour l'agent d'accueil organisée le 1er décembre 2015 au centre de compétences Tourisme à Marche-en-Famenne.

Cette matinée s'est déroulée en présence de la ministre wallonne de l'Emploi et de la Formation Eliane Tillieux et du ministre wallon du Tourisme René Collin.

Six titres ont été remis aux personnes ayant réussi l'épreuve de validation par le directeur du Consortium de Validation des compétences Alain Kock.



2.3.5. LES 20 ANS DU CRF

Le 1er avril 2014, le CRF avait inauguré l'année « 20 ans de Principes », consistant en une série d'événements qui ont permis de regarder dans le rétroviseur les Principes Généraux de la Fonction Publique Locale et Provinciale, tout en se tournant résolument vers l'avenir des pouvoirs locaux et provinciaux de Wallonie. Ce premier événement avait été suivi de l'Université d'automne, organisée à Liège en octobre 2014.

Le 10 juin 2015, la journée « Retour vers le futur du CRF », organisée à l'Acinapolis de Jambes pour les 20 ans du CRF, en présence de la ministre de l'Emploi et de la Formation Eliane Tillieux et du ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville Paul Furlan, a clôt l'année « 20 ans de Principes ».

À cette occasion, différents intervenants se sont succédé pour donner un coup d'œil dans le rétroviseur et définir une série de pistes d'action pour les années à venir du CRF.

Dans un premier temps, le Président du CRF Philippe Bouchez et le Directeur du CRF Pierre Petit sont revenus sur les Principes Généraux et sur la naissance du CRF y liée. Ensuite, les résultats de l'étude portant sur les Principes Généraux de la fonction publique locale et provinciale, menée tout au long de cette année événement, ont été présentés.

Cette étude a permis de mettre en lumière combien les objectifs contenus dans les principes étaient novateurs pour l'époque. Elle a également permis de mettre en évidence la perception actuelle - très positive - que les directeurs généraux, les directeurs financiers et les directeurs des ressources humaines ont des Principes et l'impact concret que ces principes ont sur le terrain. (Le rapport complet de l'étude sur les Principes Généraux peut être consulté sur demande au CRF).

Cette présentation a été suivie d'un bilan des actions menées par le CRF et d'une présentation de ses pistes d'action en vue d'accompagner au mieux le terrain dans ses problématiques de ressources humaines. Après l'intervention des ministres présents, le professeur Guy Le Boterf, souvent présenté comme le vulgarisateur des compétences et expert internationalement connu pour ses ouvrages de référence sur la gestion des compétences, a présenté un nouveau scénario de la gestion des compétences.

2.3.6. LES RENCONTRES CO³

Le lundi 19 octobre 2015, une grande partie des 55 entités ayant pris part à l'initiative CO³ se sont retrouvées pour évaluer et réfléchir ensemble au déroulement et au contenu de ce programme de soutien et d'accompagnement.

Pour rappel, le programme CO³ est une initiative commune à la DGO5 (SPW) et au CRF visant à soutenir et à accompagner les Pouvoirs locaux et provinciaux dans la gestion de leurs ressources humaines (cf. chapitre 3.3. CO³ : Stratégie RH et gestion des compétences). Chacune des entités retenues a pu bénéficier d'une rencontre de CO³ Consultation, suivie d'une rencontre de CO³ Conseil destinée à synthétiser la première rencontre et à identifier les priorités à mettre en œuvre. Enfin, un programme de CO³ Coaching varié permettait à chaque entité de bénéficier d'un support en vue de progresser dans les axes prioritaires identifiés. La rencontre de ce lundi 19 octobre fut riche pour l'ensemble des participants. Elle a permis à chacun, via une première série d'ateliers participatifs, de partager son expérience, de lister conseils et bonnes pratiques et d'évoquer la suite à réserver au programme CO³. Enfin, une seconde série d'ateliers participatifs encadrés par des experts, a ciblé 4 thèmes propres à la gestion des ressources humaines. A savoir : l'organisation des services, les descriptions de fonction, l'évaluation et la formation. A l'issue de ceux-ci, un ensemble de recommandations et informations complémentaires en vue de leur optimisation a été identifié. Cette journée, intéressante tant pour les participants que pour les initiateurs du programme CO³, a donc permis de tirer de nombreux enseignements et pistes pour envisager au mieux la continuité de cette expérience pilote en proposant notamment un nouveau programme de Coaching, voire de nouveaux outils de support en lien avec la gestion des ressources humaines. Deux actions ont été réalisées pour évaluer l'impact du programme ; premièrement, une étude sur les pratiques RH adressée à l'ensemble des pouvoirs locaux ; deuxièmement, une journée de réflexion, d'échange et d'évaluation.

2.3.7. LES RENCONTRES D'AUTOMNE

Après une année d'activités visant un public plus large et placées sous le signe des 20 ans de principes (cf. chapitre 4.1.5. Les 20 ans du CRF), le Conseil régional de la Formation a proposé le mardi 20 octobre 2015 une matinée au contenu plus pratique et accessible à un public essentiellement concerné par la gestion locale et provinciale des ressources humaines.

Lors de cette activité, 4 entités ont évoqué la manière dont elles ont mis en œuvre et poursuivent un projet en lien direct avec la gestion des ressources humaines : Dans un premier temps, la cellule Appui à la Gestion de la province du Brabant wallon a évoqué en détails les étapes d'élaboration et de suivi du contrat d'objectifs provincial.

De leur côté, le Centre public d'action sociale et la commune de Welkenraedt ont partagé le travail réalisé par la cellule conjointe baptisée « Wel'com » visant à réaliser des descriptions de fonction communes à l'ensemble du personnel des 2 administrations. Le Centre public d'action sociale de Namur a quant à lui détaillé le contenu et les évolutions de la démarche initiée il y a une dizaine d'années en vue d'accueillir tout nouvel engagé au sein de l'institution. La commune de Tubize a enfin clôturé la matinée en synthétisant la manière dont elle a élaboré et organisé sa politique de formation, et plus particulièrement un plan de formation répondant à ses besoins. Préalablement à ces 4 interventions, le Conseil régional de la Formation a présenté brièvement les résultats de l'enquête qu'il a menée sur les pratiques RH au sein des Pouvoirs locaux et provinciaux. Cette enquête a présenté un taux de participation important et a permis de dégager des axes de travail pour répondre aux attentes des gestionnaires RH locaux, à savoir : la recherche de trucs et astuces, l'envie d'être aidé dans la réalisation de descriptions de fonction, la recherche de soutien pour la finalisation d'un plan de formation ou encore l'aide lors de l'accueil d'un nouvel agent.

En guise de conclusion générale, Pierre PETIT a évoqué les nombreuses activités et démarches initiées par le Conseil régional de la Formation ces derniers mois (20 ans de Principes, programme CO³, échanges avec le monde de l'enseignement, ...). Toutes ces activités ont permis à l'équipe du CRF de mieux cerner les attentes du secteur et serviront de base à un nouveau programme d'accompagnement qui verra le jour en 2016.

2.4. DÉVELOPPEMENT D'UNE PLATEFORME DE PARTAGE INTERNET

Le site Internet du CRF a été profondément remanié en 2015 afin d'optimiser la plateforme de partage Internet qui regroupe l'ensemble des outils et des informations dédiés aux compétences et à la formation, à l'intention des pouvoirs locaux et provinciaux wallons. Plusieurs développements ont été réalisés afin de faciliter la recherche de documents, dont l'adaptation des pages internet et la création de nouveaux moteurs de recherche.

Parmi les développements notables du site du CRF, on compte la création d'une page dédiée à la thématique de l'intégration des personnes porteuses de handicap dans les pouvoirs locaux et provinciaux.

Le but de cette page est de proposer sur un même support tous les contenus relatifs à la thématique (législation, brochures et documents, actualités, vidéos, formations et opérations de sensibilisation) et de pouvoir y accéder facilement et rapidement via une seule et même porte d'entrée.

La page dédiée se veut donc une porte d'accès à toutes les informations relatives à l'intégration des personnes handicapées utiles aux agents et aux responsables des pouvoirs locaux et provinciaux.

A la mise en ligne de cette page, une newsletter d'information a été envoyée aux responsables des pouvoirs locaux et provinciaux (directeurs généraux et responsables des ressources humaines), ainsi qu'aux relais locaux à la formation.

2.5. RÉSEAU DE L'ENTO

Le CRF est membre de l'ENTO depuis 2008, un réseau européen qui regroupe des organismes au service de la formation des autorités locales et régionales de la quasi-totalité des Etats Membres du Conseil de l'Europe. Les partages d'expériences, les échanges de savoir-faire, l'acquisition de nouveaux comportements, la mise en commun des connaissances et des compétences sont donc au coeur des préoccupations et des actions du réseau et de ses membres.

En tant que membre actif du réseau, Pierre Petit assure depuis 2014 la Vice-Présidence du réseau. A ce titre, le CRF collabore au développement de multiples projets tels que l'Université d'Été organisée en collaboration avec le Centre d'expertise du Conseil de l'Europe.

Le CRF est en outre chargé de la coordination du site internet de l'ENTO. Outre les mises à jour régulières du contenu sur le site et l'envoi de mailings et de lettres d'information, un processus de gestion de contenu du site Internet a été créé en 2015. Le site de l'ENTO est accessible à l'adresse <http://www.ento.org/>

2.6. PROJET APSKILL

Durant le mois de mars 2014, le CRF a été sollicité pour participer à un appel à proposition de projet dans le cadre du programme Erasmus + 2014 (voir encadré). Le projet, intitulé Appskills, a été avalisé par la Commission européenne le 13 octobre 2014. Sa mise en œuvre a débuté le 1er janvier 2015.

L'objectif principal du projet Appskil est d'identifier les besoins en formation dans le secteur des technologies de l'information et de la communication et, en particulier, du segment des applications mobiles, et de définir en corollaire un programme sur mesure d'éducation et de formation professionnelle spécifique aux développeurs d'applications mobiles sur base d'une méthodologie particulière.

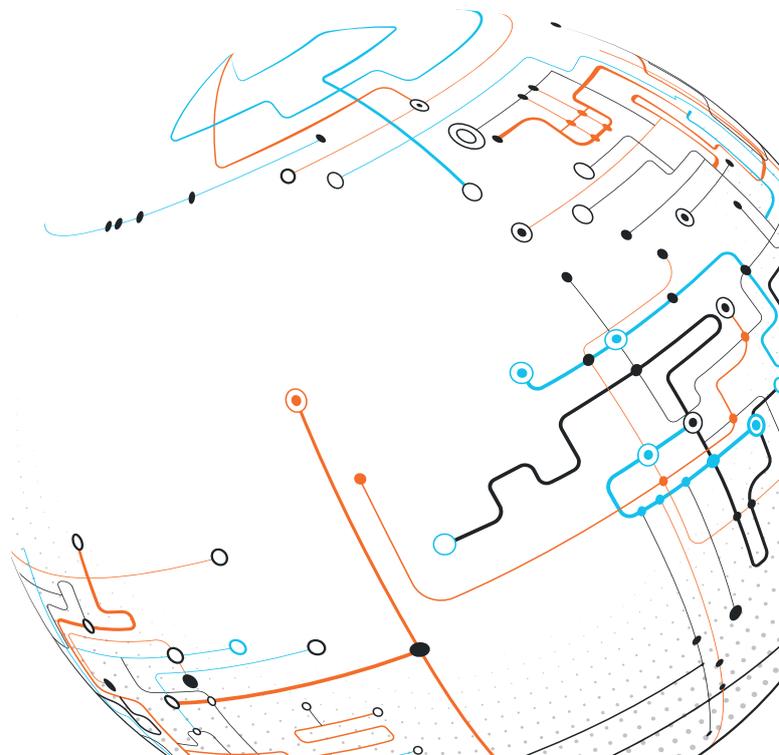
Cet objectif est poursuivi à travers une collaboration efficace de 14 partenaires de 4 pays (UK, IT, BE, ES) issus de différents milieux.

Le projet Appskil amène ainsi le secteur des télécommunications, celui de la formation et de l'éducation et certaines instances réglementaires à collaborer en vue de proposer des supports de formation adaptés aux besoins et de soutenir la mise en œuvre de la formation. La contribution du CRF au projet réside principalement dans l'organisation de groupes de travail et le soutien à la mise en œuvre de la stratégie de diffusion et d'exploitation. Des membres du CRF à des rencontres entre les partenaires du projet, en vue de réaliser le suivi et la planification des différentes actions.

2.7. PROJET DIVERSITÉ

Dans le cadre de la Convention non marchand, les différents partenaires ont entrepris une collaboration au sein d'une fiche action commune autour de la thématique du handicap. Plusieurs réunions ont été organisées avec des représentants du CRF (coordinateur du projet), du FOREM, de l'IFAPME et de l'APEF/FE.BI. L'objectif de ces réunions était la mise en commun des actions de chaque partenaire autour de la thématique de l'intégration des personnes handicapées au sein du secteur non marchand privé et public, en vue d'aboutir à une action commune.

Les résultats de ces réunions se concrétiseront en 2016.



CHAPITRE 3

Communiquer
en matière
de ressources
humaines
et inspirer la
cohérence dans
les pouvoirs locaux
et provinciaux
wallons.

INFORMATION

Depuis sa création il y 20 ans, l'objectif du CRF a toujours été, d'une part, de favoriser les procédures et les manières de fonctionner de chacun et, d'autre part, d'aider les pouvoirs locaux et provinciaux en leur offrant des outils concrets et pratiques pour leur gestion quotidienne dans les domaines de la formation et des compétences. La philosophie Compas (acronyme de compétences et de partenariats) symbolise cet objectif et se décline en activités diverses et variées autour des deux pôles que sont Accompagnement et Carrefour.

En 2015, cette philosophie Compas se voit complétée par une volonté de communiquer de manière plus dynamique dans une version 2.0 vers les deux publics cibles du CRF que sont les pouvoirs locaux et provinciaux, d'une part, et les partenaires dans le monde de la formation et de l'enseignement, d'autre part. L'objectif de ce troisième pôle Information est d'informer et de proposer des pistes de réflexion sur les matières liées aux ressources humaines dans les pouvoirs locaux et provinciaux, en référence à un outil actuellement en cours de développement, la maison RH. Compas Information se veut être :

- Un outil au service des pouvoirs locaux et provinciaux dans l'acquisition, le développement et la maîtrise des ressources humaines
- Le point de rencontre et de diffusion des connaissances en RH pour les partenaires du CRF, les administrations locales et provinciales, les acteurs de la formation ;
- Un outil de soutien des actions en matière de ressources humaines.

Compas Information repose sur la mise en œuvre d'une publication professionnelle cross-media, regroupant un Webzine d'information disponible en ligne, un site internet et une newsletter mensuelle.

Ces nouveaux outils sont sortis officiellement le 20 novembre 2015, mais avaient déjà été présentés en avant-première aux pouvoirs locaux et provinciaux participant à la rencontre CO³ le 19 octobre 2015 à la Marlagne.

3.1. WEBZINE D'INFORMATION : CRF COMPAS INFO MAGAZINE

Le premier média composant CRF Information est le CRF Compas Info Magazine, un webzine d'information trimestriel gratuit. Un comité de rédaction s'est réuni à plusieurs reprises en 2015 afin de développer cet outil et de définir les thématiques prégnantes dans les pouvoirs locaux et provinciaux.

Le premier numéro est sorti en novembre 2015, sous format papier (épuisé) et sous format électronique (<https://view.publitas.com/p222-4014/crf-compas-version-bat/page/1>). Ce premier magazine se focalise sur la notion de performance, qui s'applique tout à la fois aux individus, aux organisations et aux équipes.

Parmi les différentes rubriques composant le magazine, on compte un Entretien livrant le point de vue d'un expert sur une thématique, un Dossier approfondissant la thématique en question, un In Situ apportant des outils et des témoignages du terrain, une Description de fonction et une Fiche pratique.

La sortie du deuxième numéro est prévue pour février 2016.

3.2. SITE CRF INFORMATION

Pour compléter le webzine d'information, le site internet du CRF s'est enrichi d'une partie « Compas Information » dédiée à des contenus RH.

Outre les contenus publiés dans le webzine, le site est continuellement alimenté de nouveaux contenus développés dans des dossiers fouillés ou dans des brèves, d'outils, de témoignages et de vidéos. Un glossaire propose de faire la clarté sur certaines notions utilisées dans les ressources humaines et dans la fonction publique.

Le site Compas Information est accessible à l'adresse suivante : <http://crf.wallonie.be/compasinfo/accueil.html>

3.3. NEWSLETTER MENSUELLE

Le troisième média constituant Compas Information est une newsletter mensuelle envoyée aux directeurs généraux et financiers des pouvoirs locaux et provinciaux, aux directeurs des ressources humaines, aux mandataires et aux relais locaux à la formation, soit plus de 1.500 personnes.

Cette newsletter offre une vision rapide et synthétique des contenus développés dans le webzine et sur le site Compas Information, et apporte en plus des informations sur l'actualité des partenaires du CRF en lien avec les domaines de la formation, des compétences et des ressources humaines.

Deux newsletters ont été envoyées en 2015, le 17 novembre et le 17 décembre. Le taux d'ouverture est de 75 %.

**Le site Compas Information est
accessible à l'adresse suivante :**
**[http://crf.wallonie.be/compasinfo/
accueil.html](http://crf.wallonie.be/compasinfo/accueil.html)**

CHAPITRE 2



ACCOMPAGNEMENT

4.1. ORGANISATION DES COACHINGS

Dans le cadre de l'étape « coaching » du programme CO³, un programme de coaching consistant en des séances d'accompagnement pratiques et pragmatiques a été proposé autour des différents processus RH. Ainsi, pour ce qui des outils, des séances de base et continues à l'utilisation de 180° (Plan de formation) et de Scillus (Descriptions de fonction) ont été proposées. Des thèmes comme l'absentéisme, la motivation ou encore l'évaluation ont également fait l'objet de rencontres. Enfin, émanation directe du programme CO³, un coaching basé sur l'accueil (accueil du citoyen et intégration d'un nouvel agent) a été mis sur pied et proposé durant le dernier trimestre de l'année 2015. En septembre 2015, plus de 2000 personnes ont participé à ces différents coachings.

Chaque coaching a rassemblé entre 15 et 20 personnes autour d'une thématique ciblée. Les séances ont permis l'échange de pratiques et l'émergence de pistes de réflexion concrètes pour les responsables des pouvoirs locaux et provinciaux.

4.2. SCILLUS

En 2015, le CRF a mis en ligne Scillus, un outil pragmatique et gratuit qui permet une utilisation fonctionnelle des descriptions de fonction porteuses de sens pour l'administration et ses agents.

Scillus, c'est :

- Un répertoire de descriptions de fonction-type des métiers de la fonction publique locale et provinciale.
- Des descriptions de fonction pouvant être adaptées au contexte selon les réalités de terrain.
- Des questionnaires de recrutement et d'évaluation en lien direct avec les descriptions de fonction créées.

4.2.1. LANCEMENT DE L'OUTIL

L'outil Scillus a été mis en ligne le 14 février 2015, lors du Salon des mandataires. À cette occasion, des démonstrations de l'outil à destination des entités locales et provinciales ont été organisées sur le stand du CRF.

Par la suite, Scillus a été présenté à l'occasion du Congrès de la Fédération des Directeurs Généraux des communes wallonnes organisé le 8 mai 2015, et lors des Rencontres d'automne du CRF les 19 et 20 octobre. 13 autres présentations ont été organisées sur base de demandes effectuées par certaines entités. Enfin, Scillus a été présenté lors de 23 rencontres organisées dans le cadre du programme CO³.

L'objectif de ces présentations était double ; d'abord, communiquer sur la mise en ligne d'un outil de descriptions de fonction concret et pragmatique répondant aux besoins du terrain ; ensuite, communiquer et expliquer la philosophie de description de fonction qui sous-tend l'outil.25.55

4.2.2. COACHINGS

Pour accéder à cet outil gratuit, les entités doivent assister à une journée de coaching dont l'objectif est d'expliquer la philosophie de description de fonction et d'expliquer les différentes possibilités liées à l'application informatique.

Au cours de l'année 2015, ce sont 14 coachings de base qui ont été organisés, regroupant 255 personnes, issues des communes, des CPAS, des Provinces et des Associations chapitre XII, afin de permettre l'accès au plus grand nombre d'entités.

Outre ces coachings de base, plusieurs séances de co-working ont été programmées au sein du CRF dans le but d'aider les utilisateurs sur le plan technique, d'élaborer de nouvelles descriptions de fonction ou encore de travailler sur les questionnaires de recrutement.

Au cours de l'année 2015, ce sont 6 séances de co-working qui ont été organisées afin d'aider les entités dans leurs démarches liées aux descriptions de fonction.



4.2.3. DÉVELOPPEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Les nombreuses séances de travail ont permis à l'équipe du CRF d'envisager des évolutions de l'outil au niveau technique, en le rendant encore plus ergonomique, et au niveau du contenu.

Par exemple, le 19 octobre 2015, de nouvelles descriptions de fonction sont venues compléter le catalogue du CRF avec les descriptions de fonction suivantes :

- Ouvrier forestier ;
- Gestionnaire d'équipe de techniciennes de surfaces ;
- Chauffeur ;
- Ergothérapeute ;
- Chargé de projets.

Au terme de ce travail, Scillus comptait 82 descriptions de fonction.

Enfin, en vue de mutualiser les données, le CRF a mis en ligne le 10 novembre 2015 un nouveau catalogue collaboratif dans lequel les entités utilisatrices de Scillus peuvent partager leur travail (descriptions de fonction – questionnaires de recrutement – questionnaires d'évaluation) avec l'ensemble des utilisateurs.

4.2.4 NEWSLETTER

Les nombreuses séances de travail ont permis à l'équipe du CRF d'envisager des évolutions de l'outil au niveau technique, en le rendant encore plus ergonomique, et au niveau du contenu. Par exemple, le 19 octobre 2015, de nouvelles descriptions de fonction sont venues compléter le catalogue du CRF avec les descriptions de fonction suivantes :

- Ouvrier forestier ;
- Gestionnaire d'équipe de techniciennes de surfaces ;
- Chauffeur ;
- Ergothérapeute ;
- Chargé de projets.

Au terme de ce travail, Scillus comptait 82 descriptions de fonction. Enfin, en vue de mutualiser les données, le CRF a mis en ligne le 10 novembre 2015 un nouveau catalogue collaboratif dans lequel les entités utilisatrices de Scillus peuvent partager leur travail (descriptions de fonction – questionnaires de recrutement – questionnaires d'évaluation) avec l'ensemble des utilisateurs.

**150 ENTITÉS
UTILISATRICES
AU 31 DÉCEMBRE 2015**

**949 PERSONNES
FORMÉES**

**1800 HEURES
DE FORMATION**

4.3. CO³ : STRATÉGIE RH ET GESTION DES COMPÉTENCES

Le programme CO³, organisé en partenariat entre le CRF et la DGO5 et inauguré en 2014, a consisté à accompagner une cinquantaine d'entités pour construire avec elles un plan de soutien personnalisé et les épauler dans leur gestion quotidienne et stratégique des ressources humaines : démarche stratégique, descriptions de fonctions, évaluation, compétences, formation, ...

Ce programme comportait trois phases :

1. Consultation : consulter de manière individuelle les entités pour dresser un état des lieux et identifier au mieux leurs besoins en matière de ressources humaines.
2. Conseil : conseiller individuellement et proposer un plan d'action personnalisé.
3. Coaching : Pour répondre aux attentes décelées sur les différents thèmes identifiés comme prioritaires lors des deux phases antérieures (ex : la formation, les compétences, les descriptions de fonctions, l'évaluation, ...), des coachings collaboratifs et participatifs sont organisés.

Ce programme CO³ a rencontré un vif succès puisque ce ne sont pas moins de 55 entités qui ont participé au premier projet pilote et qui ont identifié leurs priorités RH dont les plus importantes étaient :

1. Réaliser des descriptions de fonction ;
2. Pratiquer et généraliser l'évaluation ;
3. Finaliser leur plan de formation.

Remarquons que, juste derrière ce trio de tête, on retrouve la volonté affichée des entités de disposer d'un cadre et/ou d'un organigramme, d'une procédure d'accueil, d'une démarche stratégique ou encore d'une politique de gestion de l'absentéisme. Autant de priorités qui ont guidé les actions des petites et grandes structures, des CPAS, communes, provinces et associations chapitre XII accompagnées dans ces thématiques.

3.3.1. CONSEILS AUX ENTITÉS

Suite à la phase de consultation menée à la fin de 2014 et en début 2015, les séances de conseil se sont déroulées durant toute l'année 2015.

Celles-ci consistaient en une rencontre réunissant des représentants de la DGO5, l'appui formation provincial concerné, des représentants du CRF et des représentants de l'entité (mandataire, Directeur général et, le cas échéant, directeur des ressources humaines).

Durant la rencontre, il s'agissait de présenter un projet de note de conseil à l'entité établi sur base de la rencontre de consultation et proposant un plan d'action. Cette note dressait brièvement les éléments issus de la rencontre et dressait les priorités de l'entité sous la forme de fiches projets.

CO³, c'est 120 heures de conseil !

3.3.2. COACHING TRANSVERSAL ET COACHING PERSONNALISÉ

Des séances de coaching transversal ont été proposées en vue de permettre aux entités de mettre en œuvre adéquatement les priorités identifiées. Il s'agit ici de coachings intitulés « Devenez l'architecte de votre RH » et « Devenez le chef d'orchestre de votre plan d'action », dispensés par des experts des ressources humaines dans les pouvoirs locaux.

Des séances de coaching personnalisé ont également été données. Il s'agit de séances proposées en fonction des priorités identifiées par chaque entité, dont le plan de formation, l'évaluation, les descriptions de fonction, ...

Bien plus, ces séances de coaching, regroupant des entités de toutes tailles et de tout type, est également un lieu de rencontre et d'échange entre les pouvoirs locaux et provinciaux wallons, un véritable réseau CO³.

3.3.3. COMMUNICATION

Des séances de coaching transversal ont été proposées en vue de permettre aux entités de mettre en œuvre adéquatement les priorités identifiées. Il s'agit ici de coachings intitulés « Devenez l'architecte de votre RH » et « Devenez le chef d'orchestre de votre plan d'action », dispensés par des experts des ressources humaines dans les pouvoirs locaux.

Des séances de coaching personnalisé ont également été données. Il s'agit de séances proposées en fonction des priorités identifiées par chaque entité, dont le plan de formation, l'évaluation, les descriptions de fonction, ...

Bien plus, ces séances de coaching, regroupant des entités de toutes tailles et de tout type, est également un lieu de rencontre et d'échange entre les pouvoirs locaux et provinciaux wallons, un véritable réseau CO³.

3.3.4. EVALUATION DU DISPOSITIF

Des séances de coaching transversal ont été proposées en vue de permettre aux entités de mettre en œuvre adéquatement les priorités identifiées. Il s'agit ici de coachings intitulés « Devenez l'architecte de votre RH » et « Devenez le chef d'orchestre de votre plan d'action », dispensés par des experts des ressources humaines dans les pouvoirs locaux.

Des séances de coaching personnalisé ont également été données. Il s'agit de séances proposées en fonction des priorités identifiées par chaque entité, dont le plan de formation, l'évaluation, les descriptions de fonction, ...

Bien plus, ces séances de coaching, regroupant des entités de toutes tailles et de tout type, est également un lieu de rencontre et d'échange entre les pouvoirs locaux et provinciaux wallons, un véritable réseau CO³.

**4.700
HEURES DE
FORMATION**

**54 SÉANCES
DE
COACHING**

**11 TYPES
DE FORMATION**

**670
PERSONNES
FORMÉES**

4.4. COMPÉTENCES

4.4.1. FAVORISER L'ACCÈS À LA VALIDATION DES COMPÉTENCES POUR L'AGENT D'ACCUEIL

Le CRF a collaboré avec le centre de validation du FOREM de Marche en Famenne pour travailler sur la révision du contenu de l'épreuve de l'agent d'accueil. L'inauguration du nouveau titre s'est déroulée dans ce centre le 1er décembre 2015 (cf. chapitre 4.1.4. Inauguration de l'épreuve de du titre de compétence du métier d'accueil).

4.4.2. CAHIER INDIVIDUEL DE COMPÉTENCES

Le CRF a collaboré avec le centre de validation du FOREM de Marche en Famenne pour travailler sur la révision du contenu de l'épreuve de l'agent d'accueil. L'inauguration du nouve Le 17 janvier 2015, le CRF a réalisé une démonstration du Cahier individuel de compétences (CIC) à l'attention des formateurs du fonds sectoriel de formation pour l'Industrie technologique et des constructions métalliques mécaniques et électriques (IFPM). À la suite de cette séance de démonstration, le CIC a été utilisé par les formateurs lors d'ateliers à destination des étudiants visant à l'apprentissage de la rédaction d'un CV.

Le CRF était également présent lors de la cérémonie de remise des brevets sectoriels de l'IFPM le 5 juin et a tenu un stand à cette occasion afin de présenter le CIC aux étudiants du secteur. Egalement dans le but d'appuyer les étudiants dans la réalisation de leur CV, le CIC a été présenté le 18 mai lors d'une réunion intersectorielle réunissant neuf fonds dont notamment l'automobile, l'IFP, le secteur du bois et le secteur de la construction.

Le 23 septembre, le CRF a tenu un stand lors de l'assemblée sectorielle de l'Interfede afin de réaliser des démonstrations du CIC. Le CRF a également présenté le CIC lors du Carrefour des fonds organisé le 22 octobre par l'APEF (secteur privé non-marchand).

4.4.3. PROJET E-PORTFOLIO

Dans le cadre de l'année des compétences, un groupe de travail a été créé, portant sur la « validation/valorisation des compétences » et plus particulièrement sur la VAE (valorisation des acquis de l'expérience : dispense sur base des compétences pour des reprises d'études et de formations). Les membres de ce groupe étaient le Consortium de validation des compétences (CVDC), l'Enseignement de Promotion sociale (EPS), les Universités et les Hautes écoles.

Une des recommandations de ce groupe de travail était le développement de la documentation des compétences et de la plus-value qu'elle apporte. C'est dans ce cadre que la coopération du CRF et du secteur de l'emploi a été sollicitée, afin d'élargir l'axe de réflexion.



**Le 31 décembre
2015, le CIC
comptait 5.300
utilisateurs.**

Un Comité d'Accompagnement a été mis en place afin de baliser et d'orienter le travail. Celui-ci était constitué de représentants du FOREM, du Consortium de Validation des Compétences (CVDC), du Conseil régional de la Formation (CRF) et de la cellule VAE du Conseil général des Hautes écoles. Suite à un appel d'offre, ce comité a chargé le Centre pour la formation & l'intervention psychosociologiques (CFIP) de réaliser une recherche-développement sur base deux constats :

- D'une part, l'Europe, par ses différentes recommandations et développements d'outils, propose des orientations visant la reconnaissance des compétences acquises dans les parcours (de façon formelle, non formelle et informelle) par une certification venant renforcer les chances des citoyens européens d'accéder et/ou de rester sur le marché de l'emploi, tout en favorisant l'accès et la mobilité professionnelle ;
- D'autre part en se référant au Mémoire de « 2013, Année des compétences », le groupe de travail qui a réuni les opérateurs des quatre filières francophones de validation/valorisation des acquis de l'expérience, propose parmi d'autres pistes de travail « d'approfondir la question de la professionnalisation des accompagnateurs en poste, notamment en veillant à rapprocher leurs outils de documentation des compétences (le Cahier individuel des compétences fait l'unanimité) et leur formation continue ».

L'objectif de cette recherche était de soutenir la documentation des compétences tout au long de la vie en développant l'e-portfolio sur base de l'outil CIC (cahier Individuel des Compétences) et en le mettant à la disposition d'acteurs de l'emploi, de la formation et de l'enseignement afin qu'ils puissent l'utiliser dans le cadre des politiques qu'ils doivent mener et in fine le partager de façon commune avec le plus grand nombre d'acteurs.

Et partant de là, l'objectif était :

- De soutenir l'implémentation d'une démarche e-portfolio type CIC au sein de la société ;
- D'être acteur de développement au niveau européen en prenant en compte les injonctions de la Commission Européenne (CE) dans le cadre du « long life learning ».

Un rapport a été rendu en janvier 2015, validé par le comité d'accompagnement le 12 janvier puis par la commission de formation et d'enseignement dans le courant du premier semestre 2015.

En 2016, le comité d'accompagnement devra se prononcer sur la manière d'intégrer toutes ou une partie des recommandations de l'étude du CFIP dans le CIC.

4.5. L'ACCUEIL DANS LES POUVOIRS LOCAUX

3.5.1. CRÉATION DU PACKAGE ACCUEIL

Un package, comprenant différents supports et comportant deux thématiques propres à l'accueil dans les pouvoirs locaux, a été créé. Ce package aborde, d'une part, l'accueil de l'agent en particulier au sein d'une entité, lors de son entrée en fonction et, d'autre part, l'accueil du citoyen en général, et à travers celui-ci l'image que se donne une entité.

4.5.1.1. L'ACCUEIL DE L'AGENT

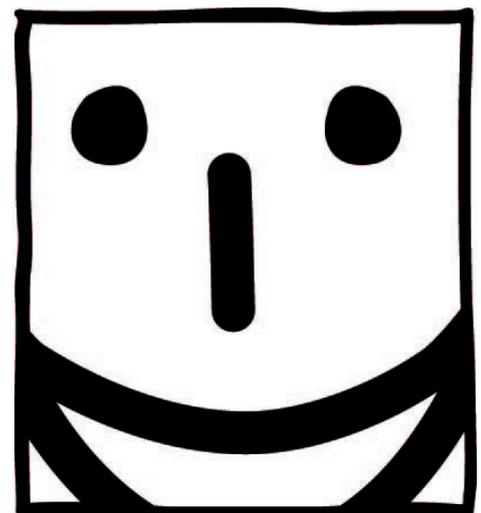
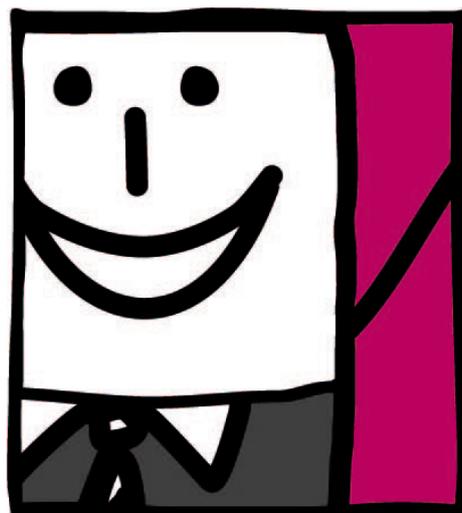
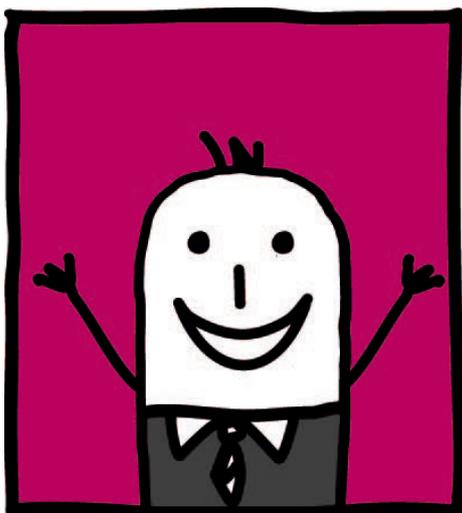
Un coaching spécifique à destination des Directeurs Généraux, des responsables RH et/ou des chefs de service des pouvoirs locaux a été mis en place au sein du Conseil régional de la Formation. Quatre séances ont été organisées et ont accueilli une cinquantaine de participants.

Le coaching est un soutien dans la mise en place d'une procédure d'accueil portant notamment sur le contenu de la fonction, le rôle du nouvel arrivant dans l'organisation, et sur les valeurs et l'organisation de leur institution. L'objectif est de réussir cette importante étape qu'est l'arrivée d'un nouvel agent.

Chaque participant au coaching s'est vu remettre un vade-mecum reprenant les grandes étapes dans cette procédure d'accueil, ainsi que des capsules vidéo qui reprennent certains thèmes fondamentaux à la prise en considération de l'accueil en tant que tel au sein d'une entité.

Ces vidéos illustrent notamment certains moments de l'entrée en fonction, allant du pratico-pratique le plus élémentaire (fournitures, espace et vêtements de travail) au plus global (présentation générale d'un pouvoir local), afin que chaque agent connaisse le fonctionnement et les missions de l'administration pour laquelle il travaille.

Ces outils, une fois utilisés au sein de l'entité, permettent au nouvel agent de se familiariser plus rapidement à son nouvel environnement et de se sentir attendu (ce qui a un effet sur la motivation et l'implication), de créer une relation de confiance avec la structure, d'appréhender au mieux le sens de sa fonction et d'être pleinement opérationnel plus rapidement.



4.5.1.1. L'ACCUEIL DU CITOYEN

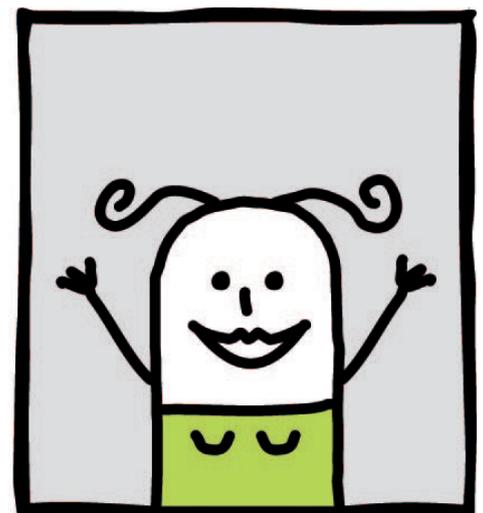
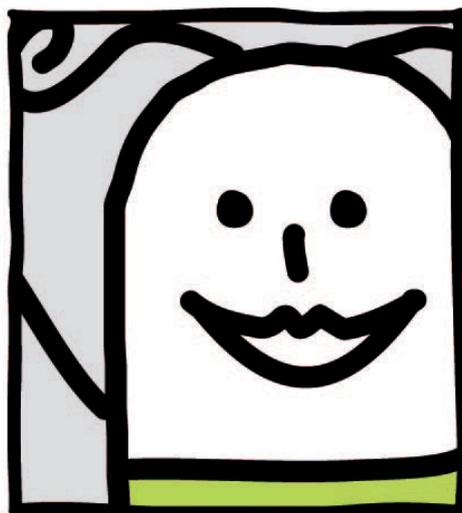
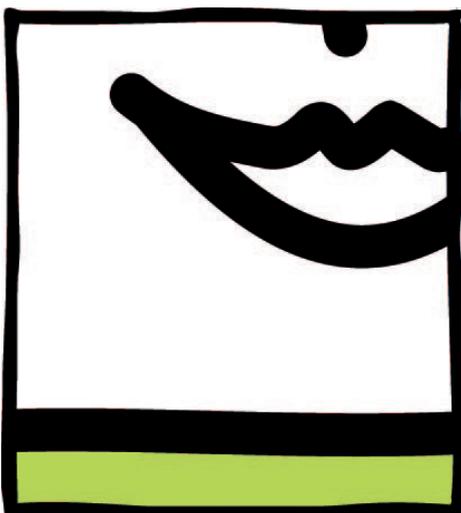
Lors du coaching spécifique mieux détaillé, ci-avant, un lien est créé avec la sensibilisation des agents à l'accueil du citoyen. Pour ce faire, deux outils sont présentés. Le premier consiste en une vidéo sur clé USB, remplaçante « moderne » de la cassette VHS « Vous êtes le sourire de votre commune », produite il y a une vingtaine d'années.

Le second outil est un fascicule propre à l'accueil du citoyen qui permet de décrypter, d'analyser, de séquencer la vidéo évoquée supra. Ce fascicule est à destination du public cible du coaching (DG, Responsable RH, chefs de service) pour leur permettre de réaliser la sensibilisation à l'accueil du citoyen en interne si leurs moyens le permettent.

Il est important à ce sujet de signaler que ces outils seront également utilisés par les différents organismes provinciaux dans un objectif de globalisation et de cohérence des formations sur le sujet.

3.5.2. COLLABORATION POUR LA RÉVISION DU CONTENU DE L'ÉPREUVE D'AGENT D'ACCUEIL

Le CRF a collaboré avec le FOREM et le Consortium de validation des compétences dans le cadre de l'organisation de l'inauguration de l'épreuve de validation du titre de compétences pour l'agent d'accueil. Cette manifestation a eu lieu le 1er décembre 2015 au centre de compétences Tourisme à Marche-en-Famenne (cf. chapitre 4.1.4. Inauguration de l'épreuve de du titre de compétence du métier d'accueil).



CHAPITRE 5

Dans les années à venir, le CRF s'engage à renforcer la cohérence des politiques en matière de ressources humaines dans les pouvoirs locaux et provinciaux.

PERSPECTIVES

5.1. COMPAS ACCOMPAGNEMENT

Ces dernières années, le CRF a développé de nombreux outils, tels que Scillus, CO³, le package Accueil, 180°, la validation et la valorisation des compétences, ou encore des coachings. Fort de son expérience, le CRF souhaite développer ces outils et les adapter de manière à ce qu'ils répondent de manière toujours plus optimale aux attentes du terrain.

5.1.1. CO3

Compte tenu du succès rencontré par la première mouture du programme CO³, le CRF a décidé de réitérer l'expérience en 2016. Un nouvel appel à candidature sera lancé auprès de l'ensemble des pouvoirs locaux dans le courant du premier semestre.

Une réunion de lancement rassemblant l'ensemble des entités retenues se fera au début du mois de septembre en vue de préciser les modalités pratiques et organisationnelles du programme. Les phases de consultations et de conseil débiteront à la suite de cette réunion de lancement s'étaleront sur une grande partie du second semestre. La phase de coaching, quant à elle, débutera quelques semaines après la réunion de lancement et se prolongera en 2017.

Dans le courant du second semestre 2016, le CRF et ses partenaires proposeront un cycle de coaching appelé "CO³ starter. Emanation directe du programme CO³, il sera accessible gratuitement aux gestionnaires de ressources humaines et directeurs généraux nouvellement installés dans leur fonction. Ce cycle permettra de cerner les tenants et aboutissants de toutes les facettes du métier (recrutement, formation, évaluation, législation,...)

5.5.2. SCILLUS

L'outil Scillus fera l'objet d'adaptations afin de correspondre davantage aux attentes des utilisateurs. Outre quelques modifications de moindre importance liées essentiellement à l'ergonomie de l'outil, deux nouvelles fonctionnalités majeures seront intégrées ; premièrement, Scillus sera relié à l'application 180°, afin que l'organigramme et les agents encodés dans 180° apparaissent dans Scillus ; deuxièmement, Scillus permettra de générer des offres d'emploi.

5.2. COMPAS CARREFOUR

En 2016, le CRF souhaite renforcer son rôle de Carrefour entre ses partenaires et les pouvoirs locaux et provinciaux. Les collaborations fructueuses réalisées les années précédentes ont permis de mener à bien de nombreuses actions et ont mis en lumière l'importance de fédérer les forces des services publics autour d'objectifs communs dans l'intérêt du citoyen. Le CRF entend dès lors s'investir un maximum dans différents projets en collaboration avec ses partenaires. On peut citer notamment la collaboration avec la DGO5 et les Appuis Formation à travers le programme CO³, celle avec le Consortium de Validation des compétences, le Forem et l'IFAPME à travers le développement de nouveaux titres de compétences et d'un système de remédiation à la validation, ou encore celle avec les partenaires européens via le projet Appskil.

Les collaborations avec d'autres partenaires internationaux, dont le CNFPT français et les membres du réseau ENTO, seront également amenées à se pérenniser, notamment à travers l'organisation des rencontres d'automne du CRF en septembre 2016.

Ces rencontres seront également l'occasion mettre en parallèle le programme CO³ avec le programme de l'ERAP. Plusieurs autres événements seront organisés en vue de communiquer auprès des pouvoirs locaux et provinciaux à propos des actions menées dans le cadre des partenariats, mais aussi à propos des outils et des aides en matière de formation et de RH. Parmi ces événements, on comptera le Salon des mandataires en février, les rencontres RH organisées en collaboration avec les Provinces au printemps, les rencontres d'automne précitées et une rencontre Scillus en septembre.

5.3. COMPAS INFORMATION

En 2015, le CRF a développé son nouveau pôle d'activité « Compas Info ». Né de la volonté de communiquer dans une version 2.0 vers les publics cibles du CRF (pouvoirs locaux et provinciaux wallons, monde de la formation et de l'enseignement), il se décline en trois supports que sont le site internet CRF Information, le webzine Compas Info Magazine et une newsletter.

Le CRF souhaite pérenniser le projet en 2016 en publiant quatre nouveaux webzines abordant différentes thématiques des Ressources Humaines de manière approfondie. La newsletter sera envoyée mensuellement et le site sera enrichi de manière régulière.

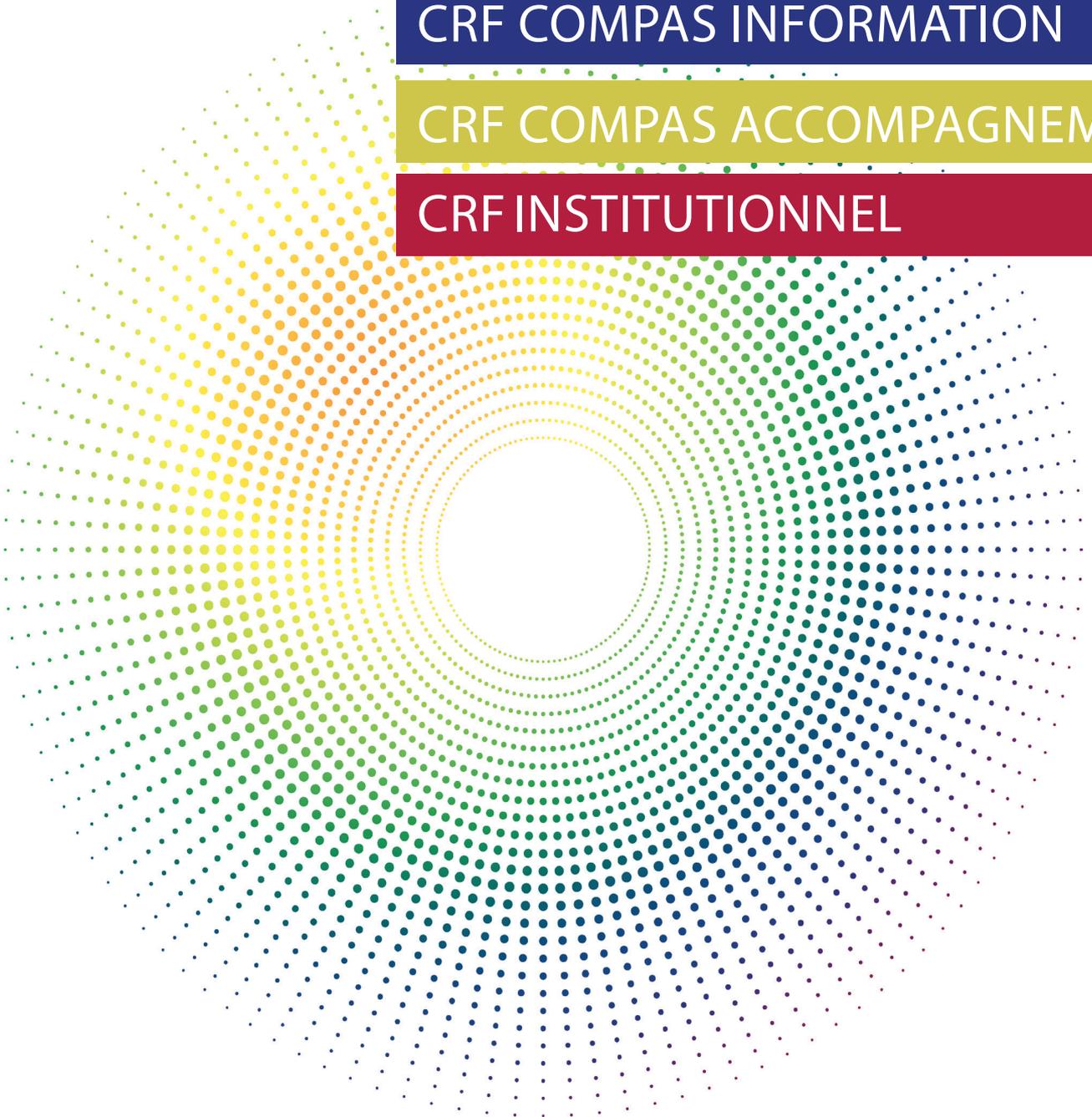
Un travail de promotion de ces différents supports sera réalisé en 2016 afin de les faire connaître davantage auprès du secteur des pouvoirs locaux et provinciaux et des acteurs de la formation et de l'enseignement.

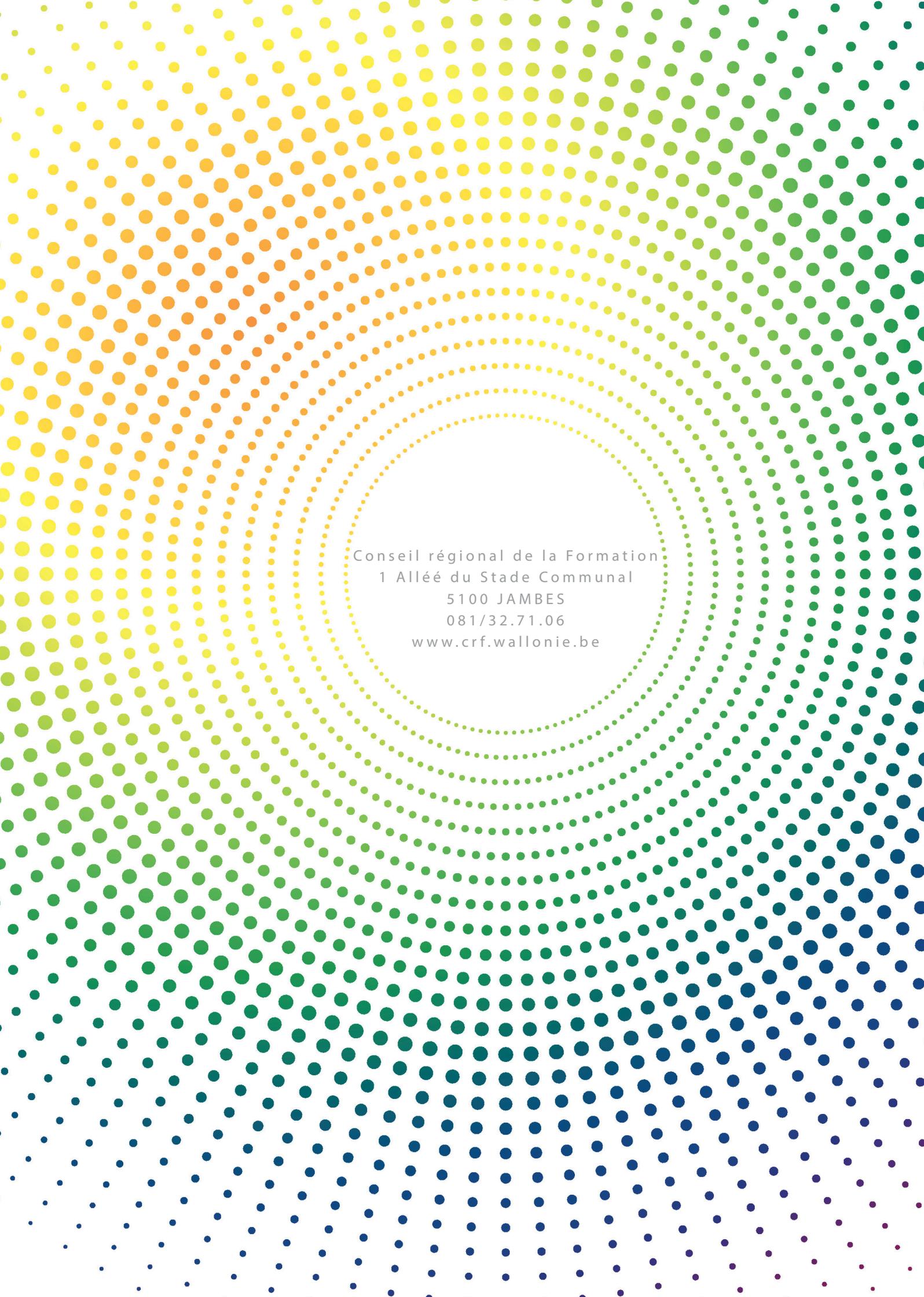
CRF COMPAS CARREFOUR

CRF COMPAS INFORMATION

CRF COMPAS ACCOMPAGNEMENT

CRF INSTITUTIONNEL





Conseil régional de la Formation
1 Allée du Stade Communal
5100 JAMBES
081/32.71.06
www.crf.wallonie.be