



**Projets FSE**  
**Partenariat Enseignement Formation**  
**Diagnostics croisés**



**Diagnostiques croisés d'établissements d'enseignement,  
de formation professionnelle et de validation des  
compétences**

**Rapport d'activité**

**Année 2020**

L'année 2020 a été marquée par l'adaptation au contexte de crise sanitaire.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.  
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.



# 1 RÉSUMÉ DU DISPOSITIF

Le dispositif Diagnostics croisés consiste à analyser le processus d'évaluation et de certification des acquis d'apprentissage de métiers disposant de profils définis par le Service francophone des métiers et qualifications (SFMQ) dans des établissements d'enseignement, de formation professionnelle et de validation des compétences. Les diagnostics croisés ne portent donc pas sur le processus d'enseignement et de formation.

Concrètement, une équipe formée de deux Diagnostiqueurs, l'un issu du Service de l'Inspection de l'Enseignement secondaire ou de promotion sociale, l'autre de la formation professionnelle ou de la validation des compétences, se rend dans un établissement d'enseignement, un centre de formation professionnelle ou de validation des compétences pour récolter les informations lui permettant d'établir un diagnostic du processus d'évaluation et de certification mis en œuvre. Avant la visite, les Diagnostiqueurs s'informent sur le métier, l'établissement et l'opérateur qu'ils vont analyser. Après la visite, ils rédigent un rapport qui est transmis à la Cellule Diagnostics croisés et à l'établissement concerné.

Pour mener leur mission à bien, les Diagnostiqueurs font usage d'outils construits et agréés par l'ensemble des partenaires du dispositif. Ils doivent notamment suivre une formation, respecter un code de déontologie, appliquer un référentiel de diagnostic, utiliser un modèle de rapport de diagnostic.

## 2 OBJECTIFS

Le dispositif Diagnostics croisés poursuit trois objectifs :

- Développer des principes d'amélioration continue de la qualité des processus d'évaluation des acquis d'apprentissage qui sont certifiés ;
- Rendre les systèmes d'enseignement, de formation professionnelle et de validation des compétences plus transparents, et ainsi augmenter la confiance mutuelle ;
- Faciliter la transférabilité des acquis d'apprentissage de l'apprenant et développer la perméabilité entre les sous-systèmes.

### **3 PARTENAIRES**

Les partenaires du Dispositif sont les acteurs de l'enseignement, la formation professionnelle et la validation des compétences en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ils sont au nombre de sept :

- Administration générale de l'Enseignement (AGE) - Direction générale du Pilotage du Système éducatif (DGPSE) - Service de l'Inspection de l'Enseignement secondaire ;
- Administration générale de l'Enseignement - Direction générale du Pilotage du Système éducatif - Service de l'Inspection de l'Enseignement de promotion sociale et de l'enseignement à distance ;
- Consortium de validation des compétences (CVDC) ;
- Bruxelles Formation (BF) ;
- Service Formation des petites et moyennes entreprises (SFPME) ;
- FOREM ;
- Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises (IFAPME).

### **4 ACTIONS RÉALISÉES**

#### **4.1 Coordination et opérationnalisation**

##### **4.1.1 Le Comité d'accompagnement**

Le Comité d'accompagnement (CA), composé de représentants de chaque partenaire, s'est réuni aux dates suivantes pour définir les orientations du Dispositif et guider, accompagner et soutenir la Cellule Diagnostics croisés (Cellule DC) dans sa mise en œuvre : 10/03/2020 ; 26/05/2020 ; 10/09/2020, 15/12/2020.

La composition du CA au 31/12/2020 était la suivante.

<b>Titre</b>	<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Institution partenaire</b>	<b>Statut</b>
Madame	VAN BOXEM	Danielle	AGE – Centre de coordination et de gestion des programmes européens	Effectif
Monsieur	GODEFROID	Samuel	AGE - Centre de coordination et de gestion des programmes européens	Suppléant
Monsieur	PAQUOT	Bernard	AGE - DGPSE - Service de l'Inspection de l'enseignement secondaire	Effectif
Monsieur	FRAIPONTS	Juriaan	AGE - DGPSE - Service de l'Inspection de l'enseignement secondaire	Suppléant
Monsieur	DUCHATELET	Pierre	AGE - DGPSE - Service de l'Inspection de l'enseignement de promotion sociale et de l'enseignement à distance	Effectif
Madame	VOITURIER	Isabelle	CVDC	Effectif
Madame	ROST	Marily	CVDC	Suppléant
Monsieur	ROUSSEAU	Jean	Bruxelles Formation	Effectif
Monsieur	DETREZ	Simon	Bruxelles Formation	Suppléant
Monsieur	MATTART	Christophe	SFPME	Effectif
Monsieur	VLAYEN	Vincent	SFPME	Suppléant
Monsieur	FRANCQ	Olivier	LE FOREM	Effectif
Monsieur	DE POL	Frédéric	LE FOREM	Suppléant
Monsieur	GAILLARD	Mathieu	LE FOREM	Suppléant
Monsieur	COURTOIS	Pierre	IFAPME	Effectif

#### 4.1.2 Le Bureau du Comité de Concertation Enseignement-Formation

Le Bureau du Comité de Concertation Enseignement-Formation (CCEF), constitué des Co-Présidents dudit Comité, du Coordonnateur du Centre de Coordination et de Gestion des Programmes européens (CCGPE) et du Coordonnateur de la Cellule Diagnostics croisés (Cellule DC) s'est réuni le 07/01/2020 pour discuter et valider l'état d'avancement des travaux et étudier les actions à mener en vue d'assurer l'avenir du Dispositif au-delà du financement par le Fonds social européen (FSE) garanti jusqu'au 31/12/2020.

Le Bureau a rencontré des Représentants de la Ministre de la formation professionnelle de la Région wallonne, des Représentants de la Ministre de l'enseignement de promotion sociale de la Communauté française, la Ministre de l'enseignement obligatoire, et des Représentants du Ministre de la formation professionnelle de la Région de Bruxelles-Capitale, en vue de sensibiliser les Ministres à l'importance de trouver une solution pour financer le Dispositif durant la période allant du 01/01/2021 jusqu'à l'introduction d'une demande de prolongation du financement du Dispositif sous la programmation FSE 2021-2027.

Ces rencontres ont eu lieu, respectivement, les 28/01/2020, 10/03/202, 11/03/2020, 11/02/2020.

#### 4.1.3 Le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes européens

Le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes européens a étudié avec sa Ministre de tutelle, la Ministre de l'enseignement obligatoire, les pistes envisageables pour assurer la viabilité financière du Dispositif au-delà du 31/12/2020.

#### 4.1.4 La Cellule Diagnostics croisés

La Cellule DC, intégrée au CCGPE n'a pas subi de changement. Fin 2020, elle était composée d'une personne chargée d'assurer la coordination du dispositif.

### **4.2 Mise en œuvre et suivi**

#### 4.2.1 Diagnostics menés en 2019-2020

Le Comité d'accompagnement du dispositif Diagnostics croisés avait prévu de mener vingt-trois diagnostics durant l'année scolaire 2019-2020, ventilés de la manière suivante :

Métier / Opérateur	BF	FOREM	SFPME	IFAPME	CVDC	EO	EPS	Total
Esthéticien				1		4	1	6
Mécanicien polyvalent automobile				1		2	1	4
Peintre décorateur	1	1			1	2		5
Maçon	1	2		1		2		6
Carreleur					1 (report)			1
Coiffeur						1 (report)		1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>23</b>

Parmi les vingt-trois missions de diagnostic croisé prévues, treize ont pu être réalisées : neuf durant le deuxième semestre 2019 et quatre durant le premier semestre 2020. Sept missions prévues durant le premier semestre 2020 ont été annulées à la suite du confinement lié à la crise sanitaire ; deux n'ont pas pu se réaliser car il n'a pas été possible de trouver des établissements répondant aux critères de participation pour les métiers concernés ; un diagnostic a été reporté à l'année suivante.

Les treize diagnostics réalisés sont répartis de la manière suivante :

Métier / Opérateur	BF	FOREM	SFPME	IFAPME	CVDC	EO	EPS	Total
Esthéticien				1		3		4
Mécanicien polyvalent automobile				1				1
Peintre décorateur	1				1	1		3
Maçon	1	2		1				4
Carreleur					1			1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

#### 4.2.2 Enquête de satisfaction auprès des établissements visités en 2019-2020

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des établissements visités durant l'année scolaire 2019-2020. Le questionnaire utilisé porte sur trois types de questions : la préparation du diagnostic, le ressenti global de la visite et le rapport de diagnostic. Sept des treize établissements diagnostiqués y ont répondu. Il ressort de l'enquête que :

##### Préparation du diagnostic

La totalité des établissements (7/7) ayant répondu à l'enquête a vécu la préparation du diagnostic comme positive ; cinq d'entre eux ont particulièrement apprécié la bonne information/communication qui leur a été fournie.

Le temps consacré à la préparation de la visite varie d'un établissement à l'autre, avec un maximum d'une journée. Cinq des sept établissements considèrent l'expérience comme une opportunité pour leur dynamique d'amélioration continue.

Un établissement a été surpris par l'intérêt porté à son processus d'évaluation.

### Ressenti de la visite

Tous les répondants (7/7) ont ressenti l'expérience comme positive ou très positive. Le climat de travail a été particulièrement apprécié (4,6/7).

Pour deux des répondants, la visite de diagnostic leur a confirmé que leur méthode de travail était bonne ; pour trois d'entre eux, cela leur a apporté une piste/base pour améliorer leur processus.

### Rapport de diagnostic

L'ensemble des répondants (7/7) considère le rapport de diagnostic comme positif. Selon les cas, ils ont plus particulièrement apprécié la précision du rapport, son caractère complet, sa qualité, la reconnaissance du travail fait par l'établissement.

La grande majorité des répondants (5,5/7) pense que le rapport réalisé va participer à l'amélioration de leurs pratiques. Un établissement a affirmé avoir été surpris par la démarche qui, selon lui, présente beaucoup de points communs avec d'autres formes d'audits.

#### 4.2.3 Formation initiale

Un groupe de onze personnes, des inspecteurs de l'enseignement et des agents qualité de la formation professionnelle et de la validation des compétences, a été formé à la mission de diagnostic croisé durant le mois de septembre 2020, ce qui amène le nombre total de formés à quarante-trois.

Six Diagnostiqueurs anciennement formés ne peuvent plus remplir leur mission de Diagnostiqueur car ils ont soit été admis à la retraite soit changé de fonction au sein de leur organisme, ce qui porte le nombre total de Diagnostiqueurs actifs à trente-sept, répartis comme suit :

Métier / Opérateur	BF	FOREM	SFPME	IFAPME	CVDC	EO	EPS	Total
Nombre de Diagnostiqueurs	4	8 (-2)	9 (-1)	2	3	13 (-2)	3 (-1)	<b>43 (-6)</b>

#### 4.2.4 Réunions préparatoires

La préparation consacrée exclusivement au métier et à l'établissement que chaque équipe est chargée de diagnostiquer s'est déroulée selon des modalités propres à chaque équipe. Les avantages et inconvénients de cette manière de procéder par rapport à l'uniformité des réunions préparatoires des années précédentes ont fait l'objet d'une évaluation (cfr. point 5. Amélioration continue).



#### 4.2.5 Formation continue

Une journée d'échange d'expérience entre l'ensemble des Diagnostiqueurs était prévue le 20/10/2020. Etant donné l'importance des rencontres, dialogues, échanges d'expérience au cœur d'un tel événement, les déplacements au sein des salles de réunions et entre plusieurs salles que cet événement implique et la grande taille du groupe (entre 30 et 40 personnes), il était impossible de garantir le respect des restrictions sanitaires en vigueur à cette date. Cet événement a donc été ajourné et reporté à une date ultérieure à définir.

### 4.3 Planification 2020-2021

#### 4.3.1 Choix des métiers à diagnostiquer en 2020-2021

Durant la réunion du 10/03/2020, le Comité d'accompagnement a choisi les métiers à diagnostiquer en 2020-2021 ainsi que la répartition dans les types d'établissements. Ce choix se présente comme suit :

Métier / Opérateur	BF	FOREM	SFPME	IFAPME	CVDC	EO	EPS	Total
Jardinier d'entretien		1			1	3	3	8
Menuisier d'intérieur		1	1	1		2		5
Installateur électricien résidentiel	1	2		2		2		7
Maçon						1 (report)		1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

#### 4.3.2 Constitution des équipes de diagnostic

La Cellule Diagnostics croisés a constitué vingt-et-une équipes pour mener les diagnostics programmés pour l'année scolaire 2020-2021.

Une équipe de diagnostic est composée de deux Diagnostiqueurs, l'un issu du Service de l'Inspection de l'Enseignement secondaire ou du Service de l'Inspection de l'Enseignement de promotion sociale et l'autre de la formation professionnelle ou de la validation des compétences.

Les Diagnostiqueurs formés en septembre 2020 vont d'abord participer à une visite de diagnostic en tant qu'observateur avant d'en réaliser un eux-mêmes.

## 5 AMÉLIORATION CONTINUE

Dans un esprit d'amélioration et d'optimisation continues du travail, il a été décidé d'expérimenter la préparation aux visites de diagnostic selon des modalités propres à chaque équipe. Cette expérimentation a ensuite fait l'objet d'une discussion en Comité d'accompagnement. Vu les disparités d'expérience entre les Diagnostiqueurs participant à ces réunions, il a été décidé que la Cellule Diagnostics croisés réorganisera des réunions préparatoires en 2020-2021, afin que tous les Diagnostiqueurs formés puissent s'approprier et appliquer la méthodologie développée par la Cellule et ainsi assurer une certaine uniformité de travail.

## 6 FINANCEMENT

Le dispositif Diagnostics croisés est une action du projet soutenu par le Fonds social européen « Partenariat Enseignement Formation ». Le financement de ce projet est arrivé à terme le 31/12/2020. Dans la mesure où la programmation FSE 2021-2027 n'a pas encore été définie, il était alors impossible d'introduire une demande de prolongation du financement du Dispositif auprès du FSE. Dès lors un accord est intervenu au sein du Gouvernement de la Communauté française pour préfinancer le Dispositif le temps qu'une demande puisse être introduite au FSE.

## 7 CHRONOGRAMME PRÉVISIONNEL POUR 2021

Janv. - Juin 21	Mars 21 – Juin 21	Mai 21 – Août 21	Sept. 21 - Déc. 21
Réalisation diagnostics 2020-2021	Identification métiers/établissements 2021-2022 Evaluation Dispositif 2017-2020	Synthèses des diagnostics 2020-2021	Réalisation diagnostics 2021-2022

## 8 ENJEUX À VENIR

### 8.1 Synthèses par profil

Pour pouvoir émettre des conclusions sur la qualité du processus d'évaluation et de certification pour un métier donné, on doit disposer d'un échantillon suffisamment représentatif. Or, en 2019-2020, les Diagnostiqueurs ont mené quatre diagnostics pour le métier d'esthéticien, un pour celui de mécanicien polyvalent automobile, trois pour le peintre décorateur, quatre pour maçon et un pour carreleur. Ce

nombre faible de diagnostics pour chacun des profils ne permet pas de réaliser de synthèse par profil, encore moins d'émettre des conclusions ou de tirer des enseignements

## **8.2 Maintien des connaissances acquises**

Le Dispositif peut compter sur l'implication de trente-sept Diagnostiqueurs. Ce nombre permet d'avoir une certaine aisance dans la formation des équipes et de garantir la réalisation du nombre de diagnostics programmé chaque année. Avec un objectif d'une vingtaine de diagnostics croisés par an, une formation continue est essentielle pour maintenir les compétences des Diagnostiqueurs à niveau et pour maintenir leur motivation et développer un esprit d'équipe au sein du pôle de Diagnostiqueurs.

## 9 DONNÉES ADMINISTRATIVES

### Intitulé

Action du projet soutenu par le Fonds social européen « Partenariat Enseignement Formation » intitulée « Diagnostics croisés d'établissements d'enseignement, de formation professionnelle et de validation des compétences »

### Opérateur

Administration générale de l'Enseignement – Direction générale de l'Enseignement obligatoire – Centre de Coordination et de Gestion des Programmes européens – Cellule Diagnostics croisés

### Partenaires

- Administration générale de l'Enseignement (AGE) - Direction générale du Pilotage du Système éducatif (DGPSE) - Service de l'Inspection de l'Enseignement secondaire ;
- Administration générale de l'Enseignement - Direction générale du Pilotage du Système éducatif - Service de l'Inspection de l'Enseignement de promotion sociale et de l'enseignement à distance ;
- Consortium de validation des compétences (CVDC) ;
- Bruxelles Formation (BF) ;
- Service Formation des petites et moyennes entreprises (SFPME) ;
- FOREM ;
- Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises (IFAPME).

### Personne de contact au sein de la Cellule Diagnostics croisés

Coordonnatrice : Sitto CAN

FWB – CCGPE – Bureau 2F227

Rue Adolphe Lavallée 1 – 1080 Bruxelles

Courriel : sitto.can@cfwb.be

Tél. : 02 690 88 74 – GSM : 0478 64 11 85