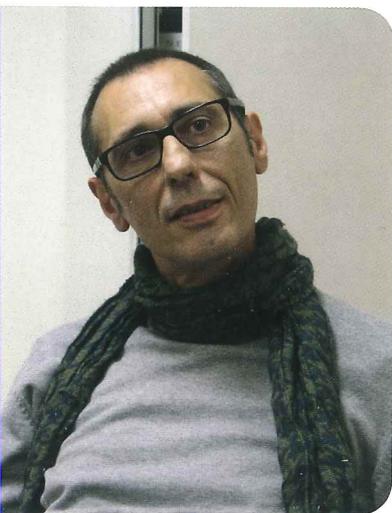


Auberge espagnole

→ François Geradin

Depuis près de 15 ans, le Centre Espagnol de Formation et d'Actions Intégrées de Développement (CEFAID) travaille en étroite partenariat avec l'opérateur espagnol Lexitours Viajes. À la clé pour les quatorze stagiaires « Agent(e) en tourisme », une semaine de formation chez le partenaire madrilène, suivie de neuf semaines de stage en entreprise ! Focus sur un partenariat où mobilité rime réellement avec opportunités.



Juanjo Fernandez Palacios

« Notre possibilité de partenariat avec Lexitours Viajes est comme tombée du ciel » annonce d'emblée, enthousiaste, Juanjo Fernandez Palacios, coordinateur pédagogique au CEFAID. « En 2000, juste au moment où nous recherchions de nouvelles possibilités de partenariat à l'étranger, je reçus en effet sur ma boîte mail une publicité de Lexitours Viajes. Après un contact direct avec eux, une rencontre était planifiée à Madrid peu de temps

après. Suite à cette excellente première entrevue, notre partenariat s'est donc scellé et les stagiaires ont pu progressivement partir là-bas se former ». Depuis ce moment, les stagiaires « Agent(e) en tourisme » - tous hispanophones - peuvent chaque année passer une semaine de formation intensive chez Lexitours Viajes.

À la fois agence de voyage et centre de formation pour les agents touristiques à Madrid, Lexitours Viajes accueille les stagiaires du CEFAID, les encadre pédagogiquement et les forme aux spécificités de l'activité touristique espagnole. Au programme de cette semaine bien intense figurent, entre autres, une formation linguistique, culturelle et touristique, un descriptif de la situation actuelle du tourisme espagnol, des éléments de géographie touristique ainsi qu'une orientation socioprofessionnelle des stagiaires ! La transition vers les neuf semaines de stage en entreprise dans une région espagnole (préalablement choisie par les stagiaires) est ainsi facilitée par cette semaine de formation.

Ce programme de formation, établi par Juanjo Redondo, directeur de Lexitours Viajes, a d'ailleurs connu au fil du temps quelques modifications. « Le programme de formation, au début peut-être un peu lourd, s'est affiné année après année afin de correspondre mieux aux attentes et aux besoins de nos stagiaires en formation » nous confie Angela Iglesias,

ancienne journaliste asturienne et responsable de la formation « Agent(e) en tourisme » au CEFAID (par un heureux hasard, c'est d'ailleurs un reportage sur Lexitours Viajes qui lui a fait connaître le CEFAID !). « Juanjo Redondo privilégie le côté pratico-pratique de la formation, qui convient particulièrement bien pour notre public. Et, comme il a un grand intérêt pour les activités culturelles, nos stagiaires peuvent dès lors mettre en pratique avec lui sur le terrain ce qu'ils ont appris en formation. Cet intérêt pour le culturel se traduit notamment par de nombreuses visites d'expositions. Nos stagiaires ont pu ainsi, par exemple, visiter l'expo à Tolède consacrée à El Greco. C'est vraiment très enrichissant pour leur parcours formatif ! ».

Au niveau justement de ce que retirent les stagiaires de cette aventure espagnole, les bénéficiaires semblent très nombreux. « Nos stagiaires profitent pleinement de l'expérience et de l'expertise accumulées au fil des ans par Lexitours Viajes » indique Abdoulaye Silue, directeur du CEFAID. Ce professionnalisme se traduit notamment par la connaissance, transmise aux stagiaires, de l'évolution de la réalité du secteur touristique en Espagne. Ainsi, comme le secteur de l'hôtellerie constitue désormais le véritable moteur du tourisme espagnol (place autrefois occupée par le secteur des agences de voyage), Lexitours Viajes tient compte de ce constat dans le programme de formation des stagiaires.

Abdoulaye Silue



Angela Iglesias



En outre, poursuit Abdoulaye Silue, « cet apprentissage de qualité profite d'autant plus à notre public spécifique qui a parfois quelques réticences au début. Peur, stress ou encore manque de confiance en soi peuvent naturellement les expliquer. Appréhensions cependant généralement vite oubliées lorsque les stagiaires sont immergés dans leur stage en Espagne ! ». Preuve tangible de la plus-value de ce partenariat pour les stagiaires : certains restent en Espagne et s'y insèrent socioprofessionnellement. D'autres vont et viennent dans différents pays et trouvent des opportunités de mobilité interne dans de grands groupes hôteliers où ils ont effectué leur stage.

Ce partenariat, dont on voit clairement ce qu'il apporte chaque année aux stagiaires, est également intéressant pour Lexitours Viajes. Comme cette structure est à la fois agence de voyage et centre de formation, ces possibilités de partenariat sont en effet essentielles pour leur équilibre financier. Ils en ont d'ailleurs également noué d'autres, notamment avec la France et l'Australie. Et ces partenariats n'ont pas amené qu'un apport purement financier. « Le développement de l'axe "centre de formation" de Lexitours Viajes a constitué une véritable révélation pour son directeur » nous confie d'une seule voix Angela Iglesias et Juanjo Fernandez Palacios. « À côté de l'aspect plus

"business" de l'agence de voyage, le centre de formation a en effet permis de donner pleinement sens au travail effectué par Lexitours Viajes. Et les relations humaines, nouées lors de cette formation, sont un élément essentiel de ce partenariat. D'ailleurs, lors de la visite à Bruxelles du directeur de Lexitours Viajes, chaque mois de février à l'occasion du Salon des Vacances, ses temps libres sont souvent consacrés à revoir d'anciens stagiaires ! ».

Actuellement financé par le programme européen Erasmus+ (anciennement Léonardo), le fructueux partenariat noué entre le CEFAID et Lexitours Viajes n'est toutefois pas à l'abri d'éventuels dangers. Si sa pérennité n'est pas pour l'instant remise en cause, des difficultés financières peuvent toutefois surgir. « Avant, nous précise Abdoulaye Silue, l'Ambassade d'Espagne à Bruxelles nous attribuait une subvention mais, avec la crise, cette source s'est tarie. Comme d'autres subsides européens, notamment via le FSE, ne financent pas d'activités à l'étranger, nous pouvons juste compter sur Erasmus +, mais qui ne couvre cependant pas l'entiereté des coûts engagés. Nous devons ainsi parfois utiliser des fonds propres ». Une vigilance s'impose donc, afin de permettre à ce beau partenariat de continuer à ouvrir des ailleurs et des possibles aux stagiaires bruxellois !

Le partenariat vu de Madrid...

(propos de Juanjo Redondo, directeur de Lexitours Viajes)

« Ce que je trouve de fascinant dans ce projet, c'est qu'il ne s'agit nullement d'une formation conventionnelle, purement technique ; c'est bien plus que cela ! D'emblée, le profil du groupe de stagiaires n'est pas homogène. On peut dire que chaque personne constitue une formation en soi et arrive avec une demande implicite de changement de vie. Quel défi pour nous ! Faire que, pour les participants, cette expérience soit marquante au point de conditionner leur futur. Année après année, recevoir les stagiaires à Madrid est devenu un tel "trip" pour moi, une addiction telle que je ne pourrais plus m'en passer ».



Les partenariats, un projet à part entière, plein d'avenir

Comme vous avez pu le découvrir au travers de ce dossier, les collaborations que mettent en place les organismes de formation ISP, les Missions Locales et les structures d'Économie Sociale d'Insertion sont variées, tant par rapport à leur forme, que par rapport aux structures avec lesquelles ils collaborent. Les quatre exemples détaillés ici ne sont que le reflet partiel de ce qui se pratique au quotidien.

Ces collaborations sont multiples et se font tant avec des partenaires associatifs de l'ISP ou de l'ESI qu'avec des partenaires publics comme Bruxelles Formation, les écoles de Promotion sociale ou les CPAS. Elles se sont toujours créées à l'initiative des acteurs de terrain avec une volonté de pouvoir offrir aux travailleurs sans emploi de meilleures potentialités pour une insertion durable et de qualité.

Elles sont aussi, quelle que soit leur durée d'existence, en construction permanente et en évolution constante avec le souci partagé de mettre en place des dispositifs les plus adaptés possibles aux personnes qui y font appel. Cela s'est fait et se fait le plus souvent avec une évaluation permanente et conjointe ainsi qu'avec beaucoup d'inventivité. Cela implique une structure pour permettre les échanges et les évolutions des projets.

Si elles ont pu se développer c'est aussi parce les cadres de reconnaissance et d'agrément le permettent et/ou le préconisent. C'est le cas pour les Cahiers des charges des différentes opérations d'insertion socioprofessionnelle qui précisent que les opérateurs « veilleront à organiser ou à promouvoir les passerelles avec d'autres opérateurs du champ de la formation professionnelle ».

C'est un cadre incitatif important. Et les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle l'ont largement mis en œuvre. Tout n'est évidemment pas parfait ! Si un cadre existe pour l'ISP, il n'y a pas de moyens financiers spécifiques prévus pour favoriser, soutenir et développer ces partenariats qui, pour être performants, nécessitent du temps spécifique pour les projeter, les élaborer, les porter et les évaluer conjointement.

Une meilleure reconnaissance de ces partenariats permettrait sûrement d'en amplifier encore le nombre et d'en augmenter l'efficacité pour, in fine, améliorer davantage la qualité des dispositifs d'insertion socioprofessionnelle.