



BESOINS EN FORMATION POUR LES SERVICES DE SANG DE LA CROIX ROUGE DE BELGIQUE EN 2014-2015

Uné étude menée par la cellule recherche et développement
de l'asbl FE.BI pour le Fonds social



CE FONDS EST
COORDONNÉ PAR



COLOFON

Ce rapport de recherche est publié par le Fonds social des établissements et services de santé et l'asbl FE.BI.

Rédacteurs en chef

Kristof Dhoore
Kristof.dhoore@fe-bi.org

Laurence Marzucco
Laurence.Marzucco@fe-bi.org

Comité de rédaction

Kristof Dhoore, Laurence Marzucco, Gaëlle Troukens et Patricia Vermaut, en collaboration avec les membres du comité de gestion du Fonds.

Editeur responsable

Gaëlle Troukens
asbl FE.BI
13-15 Square Saintelette
1000 Bruxelles
gaelle.troukens@fe-bi.org

Layout

www.beelzePub.com

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
1.1 CADRE ET ORIGINE DE L'ETUDE	2
1.2 OBJECTIFS DE L'ETUDE	2
1.3 DEFINITION DES GROUPES À RISQUE (GAR)	3
2. METHODOLOGIE	4
2.1 ENTRETIENS EXPLORATOIRES	4
2.2 FOCUS-GROUPES	4
3. ANALYSE ET PRESENTATION DES RESULTATS POUR LA CROIX-ROUGE	8
3.1 PRÉSENTATION DU SOUS-SECTEUR	8
3.2 RÉSULTATS	9
A. Sous-secteur francophone	9
<i>Besoins prioritaires de formation</i>	9
<i>Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction</i>	11
<i>Contenus de formation</i>	12
<i>Formules de formation</i>	12
<i>Projets d'accompagnement</i>	13
<i>Demandeurs d'emploi</i>	13
<i>Jeunes en alternance</i>	13
B. Sous-secteur néerlandophone	14
<i>Besoins prioritaires de formation</i>	14
<i>Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction</i>	14
<i>Contenus de formation</i>	16
<i>Formules de formation</i>	18
<i>Projets d'accompagnement</i>	19
<i>Demandeurs d'emploi</i>	19
<i>Jeunes en alternance</i>	19
4. CONCLUSION	20
5. ANNEXES	21

1. INTRODUCTION

1.1 CADRE ET ORIGINE DE L'ETUDE

Le Fonds Social des Établissements et Services de Santé (ci-après FS ESS) souhaite promouvoir et soutenir la formation des travailleurs du secteur avec une attention particulière pour les personnes faisant partie des 'groupes à risque' (voir définition point 1.3). À la demande de son Comité de Gestion, le service Recherche et Développement de l'ASBL FE.BI a mené en 2014 une étude relative à l'évaluation des besoins en formation pour le secteur ESS, et plus précisément pour les sous-secteurs suivants :

- Les services de sang de la Croix Rouge de Belgique (CRB) (sous-secteur 330.01.55)
- Les Maisons Médicales (MM) (sous-secteur 330.01.53 et 54)
- Les Initiatives d'Habitations Protégées (IHP) (sous-secteur 330.01.51 et 52)
- Les services de santé Bicommunautaires (BICO) (sous-secteur 330.02)
- Les Services Externes de Prévention et Protection au Travail (SEPPT) (sous-secteur 330.04)
- Les polycliniques (sous-secteur 330.04)

Remarque : le sous-secteur des polycliniques n'a pas été intégré à l'étude pour deux raisons principales. D'une part, nous avons rencontré des difficultés pour identifier l'ensemble des polycliniques et d'autre part, parmi les polycliniques identifiées, aucune n'a répondu à notre invitation pour participer à l'étude.

1.2 OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'étude avait pour objectif l'identification des besoins en formation des travailleurs des institutions, plus particulièrement des travailleurs faisant partie des groupes à risque. Ces besoins ont probablement peu évolué depuis la dernière étude de besoins réalisée en 2009. S'il est important de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse afin de s'assurer que l'offre du FS ESS répond toujours aux besoins du terrain, l'étude a également été utilisée comme levier pour atteindre d'autres objectifs, à savoir :

- Mieux définir le contenu des thèmes prioritaires de formation
- Lancer une dynamique de réflexion concernant les besoins en formation au sein des institutions
- Mieux faire connaître le FS ESS et augmenter la participation des travailleurs aux actions du FS ESS
- Sensibiliser les institutions et les travailleurs à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie professionnelle

1.3 DEFINITION DES GROUPES À RISQUE (GAR)

Le Comité de Gestion du FS ESS donne priorité aux groupes à risque à travers ses actions. Selon la CP 330, ce sont les CCT du 20 avril 2009 et du 9 décembre 2013 qui définissent les groupes à risque (*voir annexe 1*). Il s'agit des catégories suivantes :

- Le chômeur de longue durée (douze mois ou plus)
- Le chômeur à qualification réduite (demandeur d'emploi de plus de 18 ans qui n'est pas titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire)
- Le demandeur d'emploi handicapé
- Le demandeur d'emploi de moins de 18 ans encore soumis à l'obligation scolaire et qui ne poursuit plus l'enseignement secondaire en plein exercice
- La personne qui réintègre le marché de l'emploi
- Le bénéficiaire du Revenu d'Intégration Sociale (RIS)
- Le travailleur peu qualifié (travailleur de plus de 18 ans qui n'est pas titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire)
- Le travailleur touché par un licenciement collectif ou un plan de restructuration
- Le travailleur pour lequel le Fonds de Sécurité d'Existence compétent a défini des mesures spécifiques
- Le travailleur âgé d'au moins 50 ans qui travaille dans le secteur
- le travailleur âgé d'au moins 40 ans qui travaille dans le secteur et qui est menacé par un licenciement
- la personne inoccupée et la personne qui travaille depuis moins d'un an et qui était inoccupée au moment de son entrée en service
- la personne avec une aptitude au travail réduite
- le jeune qui n'a pas encore 26 ans et qui suit une formation, soit dans un système de formation en alternance, soit dans le cadre d'une formation professionnelle individuelle en entreprise, soit dans le cadre d'un stage de transition

2. METHODOLOGIE

Cette étude a été réalisée en deux phases. Tout d'abord, nous avons réalisé des **entretiens exploratoires auprès d'experts** de chaque sous-secteur afin d'établir un premier contact avec le public et d'évaluer, de manière exploratoire, les besoins en formations des travailleurs. Ensuite, nous avons organisé et animé plusieurs **groupes de discussion** (focus-groupes) néerlandophones et francophones, avec différents représentants des travailleurs et/ou des employeurs de chaque sous-secteur, afin d'identifier plus précisément les besoins en formation des travailleurs issus des sous-secteurs concernés.

2.1 ENTRETIENS EXPLORATOIRES

Cette première phase visait à recueillir une série d'informations clés auprès de personnes ressources des sous-secteurs. Il s'agissait de se faire une idée correcte de la situation en termes d'activité et d'emploi (présentation du sous-secteur, structure, nombre de services et de travailleurs, nombre de fédérations, fonctions, pouvoir de tutelle, législation, activités, missions, public, normes de personnel). Il s'agissait aussi d'identifier les obligations en matière de formations, les enjeux, les politiques et pratiques de formation, et enfin de cibler les besoins en formation.

2.2 FOCUS-GROUPES

Guide d'animation

Un guide d'animation (*consultable en annexe 2*) a été réalisé afin de suivre un cadre identique pour chaque focus-groupe. Les différents thèmes abordés lors des focus-groupes étaient basés sur les fiches et tableaux que nous avons préalablement développés pour guider la discussion.

Plus précisément,

Fiche 1 : besoins généraux en formation.

Cette fiche avait pour objectif d'obtenir un aperçu général des besoins en formation des participants au sein de leur établissement et/ou service. Il était demandé aux participants d'exprimer cinq besoins au maximum selon un ordre prioritaire - le premier besoin exprimé étant le plus important.

Nous avons coté les besoins exprimés par les participants selon le système de cotation suivant : cinq points ont été accordés au premier besoin exprimé, quatre points au second besoin exprimé, trois points au troisième besoin exprimé, deux points au quatrième besoin exprimé, et enfin un point au dernier besoin exprimé.

Tableau 1 : besoins en formation spécifiques à chaque catégorie de fonction.

Ce tableau avait pour objectif d'identifier les besoins en formation pour différentes fonctions existant au sein de chaque sous-secteur (par exemple : besoins en formation pour le personnel technique). Il était demandé aux participants d'indiquer les thèmes de formation de l'offre du FS ESS pour lesquels l'ensemble du personnel ou eux-mêmes ressentaient un besoin. Ils avaient également la possibilité de suggérer de nouvelles thématiques de formation non présentes mais néanmoins nécessaires à une bonne pratique de leur fonction. Enfin, les participants pouvaient ajouter d'autres fonctions et préciser les besoins en formation qui leur semblait pertinents pour ces fonctions.

Fiche 2 : contenu des formations.

Cette fiche donnait un aperçu des thèmes de formation de l'offre du FS ESS. Elle donnait la possibilité aux participants d'exprimer un feedback sur le contenu de l'offre calendrier du FS ESS et de proposer une interprétation et un contenu pour les thèmes prioritaires de formation de l'offre subsidie ainsi que pour les nouveaux thèmes de formation exprimés.

Fiche 3 : formules de formation proposées par le FS ESS.

Cette fiche présentait les différentes actions possibles du FS ESS selon le schéma suivant :

- **Offre calendrier** : le FS ESS organise des formations sur base des besoins constatés dans le secteur. Il recherche des opérateurs et établit un calendrier avec les dates et les lieux de formation. Ces formations sont communiquées aux institutions via un calendrier.
- **Soutenir financièrement un projet de formation mené directement par l'institution** : le FS ESS subsidie des formations organisées par les institutions, lorsqu'elles n'entrent pas dans les projets proposés par le FS ESS.

Il était demandé aux participants de préciser quelle(s) formule(s) de formation ils préféreraient pour chaque thème de formation. Les participants avaient également la possibilité de suggérer de nouveaux thèmes de formation et d'y relier la formule de formation souhaitée. Il était enfin possible pour les participants de préciser pour quels thèmes de formation ils estimaient que l'intervention du FS ESS n'était pas nécessaire.

Fiche 4 : projets d'accompagnement.

L'objectif de cette fiche était d'identifier le(s) type(s) d'accompagnement pour le(s)quel(s) les participants estimaient qu'il existait un besoin au sein de l'institution ou de l'équipe. Les participants avaient la possibilité de classer, par ordre de préférence, les quatre types d'accompagnement proposés et financés par le Fonds :

- *Accompagnement d'équipe/supervision* : l'accompagnement professionnel est mis en place afin d'optimiser le fonctionnement d'une équipe, de solutionner les pratiques des employées et d'arriver à de nouvelles méthodes de travail (accompagnement d'équipe).
- *Intervision* : l'accompagnement professionnel vise à faciliter les échanges sur les connaissances et les expériences entre travailleurs (éventuellement de différentes institutions) ayant la même fonction, pour ainsi réinterroger les pratiques professionnelles et tenter d'en impulser de nouvelles. Les participants traitent des problèmes rencontrés sur le lieu du travail comme le contenu du métier, les questions techniques, mais aussi les problèmes liés au fonctionnement personnel.
- *Réalisation d'un plan de formation* : L'accompagnement professionnel est mis en place afin d'aider l'institution à élaborer un plan de formation. L'accompagnateur peut éventuellement utiliser le plan de formation pluriannuel et concerté.
- *Bien-être au travail* : Il s'agit d'accompagner l'institution pour l'aider à mettre en place une action spécifique dans le cadre de la politique du bien-être au travail. Cette activité fera partie du plan de prévention de l'employeur, dans un ou plusieurs des sept domaines prévus par la loi, et détaillés dans la boîte à outils pour le bien-être au travail (cf. l'outil Bobet).

La fiche 5 : demandeurs d'emploi.

Cette fiche avait pour objectif d'évaluer si le FS ESS doit développer une offre de formation spécifique pour cette catégorie professionnelle faisant partie des groupes à risque (en vue de soutenir ces personnes et les intégrer dans le secteur en question).

Afin de déterminer si une offre de formation spécifique devait être développée pour cette catégorie de personnes, trois questions précises étaient posées:

- Pour quelle(s) fonction(s) votre secteur rencontre-t-il des problèmes de recrutement ?
- Pour quelle(s) fonction(s) le Fonds Social peut-il entreprendre des actions de formation afin d'insérer les demandeurs d'emploi dans le secteur ?
- Avec quelles actions de formation, le Fonds Social peut-il soutenir des demandeurs d'emploi ?

Au-delà de ces fiches et tableaux, d'autres thèmes relatifs à l'emploi et au recrutement au sein du secteur ESS ont également été abordés lors des focus-groupes :

- Les jeunes travailleurs (moins de 26 ans)
- Les travailleurs âgés (plus de 50 ans)
- Les jeunes en alternance.

Nous avons demandé aux participants de répondre aux questions suivantes :

- Est-ce que votre institution a déjà engagé un jeune dans le cadre d'une « formation en alternance » mi-temps école / mi-temps de travail ?
- Si oui, le soutien du Fonds est-il adapté et suffisant ?
- Est-ce que d'autres actions du Fonds sont nécessaires ?

Composition des focus-groupes

Les focus-groupes ont été réalisés avec les représentants des employeurs et des travailleurs de chaque sous-secteur. Un focus-groupe francophone et un focus-groupe néerlandophone étaient généralement organisés pour chaque sous-secteur, excepté pour les Services Bicommunautaires où un seul focus-groupe bilingue a eu lieu. Pour les Services Externes pour la Prévention et la Protection au Travail, un groupe bilingue pour les travailleurs et un autre groupe bilingue pour les employeurs ont été réalisés. Pour les Initiatives d'Habitations Protégées francophones, deux focus-groupes ont été réalisés en fonction de l'affiliation des établissements aux Fédérations. Chaque focus-groupe était composé de maximum quinze participants.

Le tableau ci-dessous présente plusieurs informations concernant les focus-groupes organisés dans les différents sous-secteurs.

FOCUS-GROUPE	SECTEUR	COMPOSITION	NOMBRE DE PARTICIPANTS
1	CR (FR)	Représentants des travailleurs et employeurs	7
2	CR (NL)	Représentants des travailleurs	8
3	MM (FR)	Représentants des travailleurs et employeurs	10
4	MM (NL)	Représentants des travailleurs et employeurs	8
5	IHP (FR) – groupe 1	Représentants des employeurs	7
6	IHP (FR) – groupe 2	Représentants des employeurs	8
7	IHP (NL)	Représentants des employeurs	10
8	BICO (NL + FR)	Représentants des travailleurs et employeurs	13
9	SEPP (NL + FR) - groupe 1	Représentants des employeurs	5
10	SEPP (NL + FR) - groupe 2	Représentants des travailleurs	2

3. ANALYSE ET PRESENTATION DES RESULTATS POUR LA CROIX-ROUGE

3.1 PRÉSENTATION DU SOUS-SECTEUR

Structure :

La Croix Rouge a été créée par un Arrêté Royal du 9 août 1961 portant approbation des nouveaux statuts de la 'Croix Rouge de Belgique (CRB)'. Tout comme l'État belge, la Croix Rouge de Belgique possède une structure fédérale qui est composée de trois communautés : la communauté flamande, wallonne et germanophone. Chaque communauté a au niveau de gestion et de contrôle, un conseil communautaire composé de deux conseils d'administration qui définissent la politique générale, fixent les budgets et approuvent les comptes annuels ; l'un pour les services du sang, l'autre pour les services humanitaires. Au niveau opérationnel il y a deux comités de direction ; un pour les services du sang et un pour les services humanitaires. En théorie, il n'y a donc qu'un seul employeur juridique, mais en pratique cela fait quand même deux employeurs différents car les deux services sont administrativement et financièrement indépendants.

Pouvoir de tutelle :

Le pouvoir de tutelle du service de sang de la Croix Rouge appartient à l'INAMI qui dispose d'une convention avec le service. Les services de sang sont reconnus par le SPF Santé publique.

Missions pour le service du sang (cf. Loi du 5 juillet 1994, chapitre II, article 4/1)

- Organiser la collecte de sang auprès des donneurs volontaires et bénévoles afin d'assurer l'offre des dérivés labiles de sang
- Assurer l'approvisionnement régulier en sang et en dérivés labiles de sang
- Fournir la quantité de plasma résiduel, si nécessaire complétée par du plasma d'aphérèse, exigée pour l'auto-suffisance

Activités :

- Volet sensibilisation : recruter suffisamment de donneurs
- Volet prélèvements : prise de sang dans des centres fixes et centres mobiles
- Volet contrôle : le traitement et la mise à disposition (via des tests) du sang
- Volet distribution : la livraison du sang aux hôpitaux

Normes du personnel :

Pas de normes du personnel. Il n'y a pas non plus de fonctions financées.

Public :

Le public cible des donneurs est composé de toute personne entre 18 et 70 ans et vivant en Belgique.

Enjeux du secteur :

- Le recrutement des donneurs : il n'y a pas assez de nouveaux donneurs
- La précarisation des travailleurs : beaucoup de contrats à temps-partiel avec un horaire variable
- La pénurie du personnel médical : plus précisément, des infirmiers et des médecins

Nombre d'employeurs :

Deux employeurs : Rode Kruis (Flandre) et Croix Rouge (Wallonie). Sur Bruxelles, les deux structures travaillent ensemble.

Caractéristiques du personnel :

- Croix-Rouge : 400 à 450 travailleurs; Rode Kruis : 600 à 650 travailleurs
- Beaucoup de contrats à temps partiel (30 à 32 heures par semaine)
- Une population de travailleurs anciens : la travailleurs de 51 à 65 ans sont nombreux – peu de jeunes
- Les fonctions qui sont le plus représentées sont les assistants prise de sang, les infirmiers et les laborantins. Les autres fonctions représentées sont les médecins, chauffeurs, magasiniers, collaborateurs administratifs, collaborateurs logistiques, etc.

Politique de formation :

Du côté francophone, la Croix-Rouge a son plan de formation. Il existe une liste de 15 ou 20 formations en interne que les travailleurs peuvent sélectionner. Ce sont uniquement des formations techniques orientées vers leur métier. Par exemple, une formation de base à l'hygiène (se laver les mains, techniques de désinfection, etc.) qui est prise en charge en interne pour chaque nouveau travailleur. Il n'y a pas de formations transversales (par exemple, la bureautique) que les travailleurs puissent suivre. Certaines formations sont imposées par l'employeur (par exemple, formation pour les infirmières qui souhaitent apprendre à remplir le questionnaire de l'anamnèse).

Du côté néerlandophone, les demandes de formation des travailleurs de la Croix-Rouge concernent aussi principalement le domaine technique. Cependant, une politique de formation développée sur base des enjeux stratégiques et des missions de l'institution est actuellement en train de se mettre en place en Flandre. Dans le cadre de la politique de formation centrale, on recherche en Flandre maintenant plus de formations de comportement (par ex. communication) ou générales (par ex. bureautique).

3.2 RÉSULTATS

A. Sous-secteur francophone

Besoins prioritaires de formation

Lors des entretiens exploratoires, nous avons identifié les thèmes prioritaires de formation suivants :

- **gestion de communication non-violente** et **gestion d'agressivité** vis-à-vis des donneurs
- suivi des **normes et pratiques d'hygiène**
- **prévention des lombalgies** (port des caisses, installation du matériel et lits dans les collectes mobiles)
- formation en cas d'implémentation des **nouveaux programmes informatiques**

Ensuite, nous avons analysé les réponses des participants aux focus-groupes (cf. fiche 1) afin d'identifier de manière plus précise les besoins généraux en formation rencontrés par les travailleurs.

Globalement, les thèmes de formation les plus souvent cités sont, par ordre d'importance :

- **outil informatique** et **bureautique** (20 points)
- **communication** / **gestion des donneurs** (9 points ; mentionné par 1 participant comme besoin le plus important)
- **BEPS** (brevet européen de premier secours) et la **manutention**¹ (ex-aequo, 8 points)
- **langues** et **conduite défensive**² (ex-aequo, 6 points)

Remarquons que parmi les besoins exprimés, nous trouvons : d'une part, des thèmes de formation proposés par le FS ESS (comme une formation relative à la bureautique ou à la communication), et d'autre part, des besoins spécifiques au secteur et non encore identifiés par le FS ESS (comme une formation à la conduite défensive, la manutention, l'accueil des donneurs, les techniques de prise de sang, la sécurité, ou la gestion d'équipe).

En ce qui concerne les représentants des travailleurs, les thèmes les plus souvent cités sont, par ordre d'importance:

- **informatique** (13 points)
- **communication** avec le public-cible (9 points)
- **conduite défensive** (6 points)
- **prévention des lombalgies** (5 points)
- **sécurité du et au travail** (5 points)

En ce qui concerne les représentants des employeurs, les thèmes les plus souvent cités sont, par ordre d'importance:

- **outil informatique** (7 points)
- **gestion d'équipe** (5 points)
- **manutention** (5 points)

Jeunes travailleurs

Pas de réponses pour cette catégorie.

Travailleurs âgés

Pour les travailleurs âgés, plusieurs thèmes prioritaires de formation ont été identifiés :

- **communication**
- **informatique**
- **prévention des lombalgies**

¹ En cas d'exposition à un risque en lien avec le prélèvement et le transport de matériel lourd à installer en déplacement

² Lors de prélèvements en centres mobiles avec bus

Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction

Au-delà de ces thèmes de formation globalement prioritaires, nous avons souhaité évaluer les besoins en formation pour chaque catégorie de fonction au sein du sous-secteur (cf. tableau 1).

Le tableau ci-après, reprend pour les différentes fonctions, par ordre d'importance, les besoins en formation les plus importants exprimés par les participants :

FONCTIONS	BESOINS EN FORMATION
Infirmier - prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> • accueil des nouveaux collaborateurs • formation linguistique • Brevet européen de premier secours (BEPS)
Assistant prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> • accueil des nouveaux collaborateurs • formation linguistique • prévention des lombalgies • Brevet européen de premier secours (BEPS)
Technicien labo - prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> • accueil des nouveaux collaborateurs • formation linguistique • prévention des lombalgies
Technicien labo - labo	<ul style="list-style-type: none"> • bien-être au travail (bet) • prévention des lombalgies • hygiène
Chauffeur - manutentionnaire	<ul style="list-style-type: none"> • prévention des lombalgies • Brevet européen de premier secours (BEPS)
Collaborateur administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • accueil des nouveaux collaborateurs
TCF Management Information System (fonction ajoutée par les participants)	<ul style="list-style-type: none"> • accueil des nouveaux collaborateurs • prévention des lombalgies • formation linguistique • BEPS • bien-être au travail

Les thèmes de formation qui, pour l'ensemble des fonctions, recueillent le plus grand nombre d'avis sont, par ordre d'importance:

- **accueil des nouveaux collaborateurs** (18 avis)
- **prévention des lombalgies** (17 avis)
- **formation linguistique** (16 avis)
- **bien-être au travail (BET) et le brevet européen premier secours (BEPS)** (ex-aequo, 14 avis)

Notons que les thèmes relatifs à la prévention des lombalgies, la formation linguistique, et le BEPS sont des thèmes qui avaient également spontanément été proposés par les participants dans la fiche 1.

Deux thèmes de formation n'ont été indiqués par aucun participant : la psychopathologie/rapports avec des patients psychiatriques et le HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) qui concerne les méthodes et principes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments. Ces thèmes ne semblent donc pas plébiscités par les participants, ce qui peut sembler logique au vu de la nature et de la spécificité de l'activité du sous-secteur étudié.

Deux thèmes ont par contre été ajoutés par les participants : la conduite défensive et le Human Leukocyte Antigen (HLA).

Contenus de formation

Après avoir identifié les thèmes prioritaires de formation, nous avons voulu approfondir avec les participants la question des contenus de formation proposés (cf. fiche 2).

Pour les thèmes de l'offre calendrier, nous vous présentons ci-dessous les remarques/attentes que les participants ont formulées pour les contenus de formation existants :

- **prévention des lombalgies** : le port des charges, notamment dus aux déménagements quotidiens du matériel, point important pour les travailleurs âgés
- **bureautique** : montage de PC quand le personnel est sur le terrain, résolution de problèmes les plus fréquents (impression, etc.), bureautique pour utiliser des programmes spécifique à la transfusion
- **HACCP** : deux personnes côté travailleurs mentionnent qu'il faudrait supprimer ce thème de formation

Pour les thèmes prioritaires de l'offre subsidiée, nous vous présentons ci-dessous les remarques/attentes exprimées par les participants :

- **cours de langues** : néerlandais, anglais (pour lire certaines procédures), allemand
- **hygiène** : hygiène générale, matériel, non-contamination, lavage des mains/désinfection pour ne pas contaminer les produits
- **qualité** : qualité par rapport aux procédures, aux fonctions, aux normes ISO, à l'assurance qualité, une bonne pratique dans les laboratoires (pouvoir se référer à une procédure et suivre cette procédure)
- **BET** : ergonomie et hygiène du travail, fonctionnalité des lieux de travail
- **service personnalisé** : communication centrée sur l'écoute active
- **techniques de réunions** : préparation, structure, animation, respect du timing
- **travail en réseau/partenariat** : travail en groupe et en réseau, connaissance des équipes locales et des activités des autres partenaires du réseau
- **spécificité des produits** : connaissance des différents produits utilisés en laboratoire, savoir comment réagir en cas de projection de produits dangereux, signification des icônes
- **techniques d'entretien/s'exprimer devant un groupe** : techniques d'expression verbale et non verbale, pouvoir canaliser les réactions lors de présentations orales
- **organisation du secrétariat** : apprendre à gérer son temps, répartition des tâches
- **conduite défensive** : adaptation de la conduite aux circonstances, conduire un bus chargé dans des conditions hivernales

Formules de formation

Au-delà des thématiques de formation, nous avons souhaité évaluer à travers cette étude les formules de formation les plus appropriées pour chaque thème de formation (cf. fiche 3).

De manière générale, l'offre calendrier (43.39 % des avis exprimés) est préférée à la formule subsidiée (33.06 %), ainsi qu'au soutien financier à un projet d'accompagnement (17.97 %). 5.58% des participants préfèrent une formule de non-intervention du FS ESS.

Selon nos analyses, les participants préfèrent l'offre calendrier pour les thèmes de formation suivants :

- diversité culturelle/multi-culturalité
- gestion du stress
- techniques de réunion
- communication
- techniques d'entretien/prise de parole
- formation linguistique
- bien-être au travail
- organisation du secrétariat

Par contre, pour les thèmes présentés ci-dessous, les participants ont une préférence pour la formule subsidiée :

- spécificité des produits
- hygiène
- politique d'accueil des nouveaux collaborateurs

Concernant les nouveaux thèmes de formation, les participants préfèrent bénéficier d'une offre calendrier pour le thème relatif à la conduite défensive. A l'inverse, ils émettent une préférence pour une formule subsidiée pour le thème relatif au HLA.

Projets d'accompagnement

Pour ce sous-secteur, ce thème n'a pas fait l'objet d'une fiche séparée et était inclus dans la fiche 2 relative aux formules de formation.

Demandeurs d'emploi

Les représentants des employeurs et des travailleurs s'accordent pour dire qu'il existe un problème de recrutement pour la fonction d'infirmier. Les infirmiers germanophones sont également difficiles à recruter. Enfin, les représentants des employeurs pointent la difficulté à recruter des médecins examinateurs. Cependant, cette fonction ne peut être considérée comme groupe à risque.

Depuis l'obligation légale pour les technologues de laboratoire médical de posséder l'agrément pour pouvoir exercer la profession, les participants suggèrent que le FS ESS soutienne la formation de certains travailleurs qui occupent déjà la fonction mais qui n'ont pas encore l'agrément. Les participants suggèrent également que le FS ESS propose une formation plus large pour les demandeurs d'emploi afin de leur faciliter l'accès à des emplois au sein de la Croix-Rouge. Enfin, les participants proposent que le FS ESS organise des formations pour les infirmiers car il s'agit d'une fonction en pénurie.

Jeunes en alternance

Selon la définition officielle de l'expression 'jeune travailleur' dans la CCT sectorielle sur les GAR et de la possibilité de 'formation en alternance', cette situation ne se retrouve pas dans ce secteur.

B. Sous-secteur néerlandophone

Besoins prioritaires de formation

Lors des entretiens exploratoires, nous avons identifié les thèmes prioritaires de formation suivants :

- **autogestion**
- **assertivité**
- **pouvoir accepter et travailler avec le feedback reçu**
- **gestion de l'agressivité et des conflits**
- **communication**

Ensuite, nous avons analysé les réponses des participants aux focus-groupes (cf. fiche 1) afin d'identifier de manière plus précise les besoins généraux en formation rencontrés par les travailleurs. Globalement, les thèmes de formation les plus souvent cités sont, par ordre d'importance :

- **communication et aptitudes sociales** (28 points, mentionné par 4 participants comme besoin le plus important)
- **bureautique** (14 points, mentionné par 1 participant comme besoin le plus important)
- **gestion du stress** (14 points)
- **gestion de l'agressivité et des conflits** (8 points)
- **prévention des lombalgies** (8 points, mentionné par 1 participant comme besoin le plus important)
- **premiers secours** (4 points)
- **service personnalisé** (4 points)
- **spécificité des produits** (3 points)

Aucun nouveau besoin en formation n'a été formulé. Tous les thèmes mentionnés se retrouvent dans l'offre de formation du FS ESS.

Jeunes travailleurs

Les participants ont indiqué les thèmes de formation suivants comme besoin pour les jeunes travailleurs :

- **communication**
- **spécificité des produits**
- **motivation**

Travailleurs âgés

Les participants ont indiqué les thèmes de formation suivants comme besoin pour les travailleurs âgés :

- **prévention des lombalgies**
- **bureautique** : il existe à cet effet au sein de la Croix-Rouge, un groupe de travail pour les 50 ans et plus
- **gestion du stress** : il n'y avait pas d'unanimité pour ce thème

Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction

Au-delà de ces thèmes de formation globalement prioritaires, nous avons souhaité évaluer les besoins en formation pour chaque catégorie de fonction au sein du sous-secteur (cf. tableau 1).

Le tableau ci-après reprend, pour les différentes fonctions, par ordre d'importance, les besoins en formation les plus importants exprimés par les participants.

FONCTIONS	BESOINS EN FORMATION
Assistant prélèvement de sang	<ul style="list-style-type: none"> • communication • gestion de l'agressivité et des conflits • prévention des lombalgies • formation de base pc • gestion du stress • bien-être au travail • service personnalisé
Infirmier	<ul style="list-style-type: none"> • formation de base pc • Outlook • communication • gestion du stress • gestion de l'agressivité et des conflits • prévention des lombalgies
Chauffeur	<ul style="list-style-type: none"> • différents thèmes ayant le score 1 (voir tableau) - entre autres Gestion de l'agressivité et des conflits et Prévention des lombalgies
Laborantin	<ul style="list-style-type: none"> • formation de base pc • Outlook • communication • gestion du stress • prévention des lombalgies
Collaborateur logistique	<ul style="list-style-type: none"> • formation de base pc • communication
Magasinier	<ul style="list-style-type: none"> • formation de base pc • Excel • communication
Collaborateur administratif	<ul style="list-style-type: none"> • formation de base pc • Outlook • Excel
Chef d'équipe assistant pélèvement de sang, chef d'équipe infirmier (fonctions ajoutées par les participants)	<ul style="list-style-type: none"> • communication • techniques d'entretien/s'exprimer devant un groupe • accueil des nouveaux collaborateurs
Médecin (fonction ajoutée par les participants)	<ul style="list-style-type: none"> • formation de base PC • Outlook • communication • gestion du stress • bien être au travail • gestion de l'agressivité et des conflits • multiculturalité • qualité • hygiène • service personnalisé

Les thèmes de formation qui, pour l'ensemble des fonctions, recueillent le plus grand nombre d'avis sont, par ordre d'importance:

- **formation de base PC** (21 points)
- **communication** (20 points)
- **gestion du stress** (16 points)
- **gestion de l'agressivité et des conflits** (15 points)
- **Outlook** (15 points)
- **bien-être au travail** (13 points)
- **prévention des lombalgies/ergonomie** (12 points)
- **qualité** (12 points)

Notons que les thèmes relatifs à la communication, bureautique, gestion du stress, gestion de l'agressivité et des conflits, et prévention des lombalgies, sont des thèmes qui ont également spontanément été proposés par les participants dans la fiche 1.

Deux thèmes de formation n'ont été indiqués par aucun participant, à savoir: accueil dans le contexte d'une MM et HACCP. D'autres thèmes n'ont pas souvent été indiqués par les participants : psychopathologie/rapport avec les patients psychiatriques, management de projets, organisation du secrétariat et travailler en réseau/partenariat.

Les participants ont par contre ajouté trois nouveaux thèmes: gestion des changements, programmes spécifiques (programmes pour faire des commandes RIMSIS, programmes calculs salariaux) et aptitudes sociales/assertivité. Le thème gestion des changements n'a jamais été mentionné par les travailleurs, uniquement par les représentants des employeurs (pour toutes les fonctions).

Contenus de formation

Après avoir identifié les thèmes prioritaires de formation, nous avons voulu approfondir avec les participants la question des contenus de formation proposés (cf. fiche 2).

Pour les thèmes de l'offre calendrier, nous vous présentons ci-dessous les remarques/attentes que les participants ont formulées pour les contenus de formation existants :

- **bureautique :**
Besoin d'une formation approfondie concernant Outlook et Excel. Outlook pour communiquer avec les hôpitaux et les collègues (entre autres les dirigeants).
Aptitudes de base PC.
Besoin d'une formation Word sur mesure pour tous les travailleurs.
- **gestion du stress :**
Lors de l'élaboration du planning du personnel, il faut savoir gérer son stress.
Être à l'écoute des besoins du personnel et les prendre en compte.
- **gestion de l'agressivité et des conflits :**
La gestion de l'agressivité vis-à-vis des chefs/direction manque dans la description.
Être à l'écoute des besoins du personnel et les prendre en compte.
Sur le lieu du travail avec d'autres collègues, entre équipes, avec certains donneurs suite aux longues files d'attente.

- **multiculturalité/diversité culturelle :**

Contacts avec des personnes d'une autre origine

- **communication:**

Apprendre à bien communiquer et sans conflits, avec les chefs, la direction.

Apprendre à bien communiquer avec les collègues.

Tant avec les donneurs, fournisseurs que les collègues (travailleurs et chefs).

En tant que chef d'équipe infirmier/chef d'équipe assistant prélèvement de sang, il est aussi important d'avoir des aptitudes de communication fortes.

Lors de l'exécution des plannings du personnel, il faut communiquer énormément au personnel.

- **prévention des lombalgies (programme e-learning) :**

À développer pour d'autres/toutes les fonctions (donc pas uniquement pour le personnel administratif).

Infirmier (tant dans le laboratoire que dans les centres de prélèvement) : surtout le dos et les épaules sont en surcharge. Les nouveaux containers contiennent beaucoup de matériel (ordinateurs, appareils).

Chauffeur: charger et décharger un camion.

- **accueil des nouveaux collaborateurs :**

Chef d'équipe assistant prélèvement de sang, chef d'équipe infirmier : avant, il y avait à cet effet un mentor sur place (maintenant il n'y en plus).

Pour les thèmes prioritaires de l'offre subsidiée, nous vous présentons ci-dessous les remarques/attentes exprimées par les participants :

- **qualité :**

Il vaut mieux que ces formations soient organisées par l'employeur car il s'agit souvent de sujets spécifiques (différents d'un service à l'autre).

Normes de qualité générales. Créer une connaissance de la qualité chez les assistants de prélèvement et surveiller l'application des SOP³.

- **formation linguistique :**

Le français est de plus en plus un besoin pour la région bruxelloise, mais aussi pour la Flandre.

Avec des donneurs d'origine étrangère, la communication se fait en anglais. Les assistants prélèvement ont toujours la traduction des questionnaires médicaux en anglais avec eux, mais pour l'accueil de ces donneurs, il serait bien qu'ils soient mieux accompagnés et encadrés. C'est pour cela qu'il y a un besoin de formation en anglais. Surtout si nous souhaitons revoir ces donneurs.

- **bien-être au travail :**

Peut-être laisser formuler les personnes concrètement ce qu'ils entendent par là.

- **service personnalisé:**

Doit aussi être organisé par l'employeur.

Travail orienté donneur.

Pour les assistants prélèvement, c'est un point très important depuis le secrétariat et le prélèvement, jusqu'au moment où les donneurs repartent.

Le service par téléphone se faisait avant par les travailleurs de la Croix Rouge, mais maintenant les donneurs sont appelés par une société externe.

.....
3 Standard Operating Procedures

- **techniques d'entretien/s'exprimer devant un groupe :**

En tant que chef d'équipe infirmier/chef d'équipe assistant prélèvement, il faut pouvoir s'exprimer devant un groupe et s'entretenir avec un groupe.

- **techniques de réunion :**

Qu'est ce qui est important et qu'est ce qui ne l'est pas durant une réunion, comment transmettre un message ?

- **spécificité des produits :**

Doit aussi être organisé par l'employeur.

- **cours de premiers secours :**

Leur contenu est fixé par loi.
Pourraient être donnés en interne.

Pour les thèmes qui ont été ajoutés par les participants, nous vous présentons ci-dessous les remarques/attentes qui ont été formulées :

- **s'adapter aux changements** : pas de description, probablement lié à la centralisation.

- **programmes spécifiques** : programme RIMSES pour faire des commandes, programmes pour les calculs salariaux.

Pour les thèmes ci-après, les participants n'ont formulé aucune remarque/attente : accueil dans le contexte du secteur des MM, HACCP, psychopathologie/rapport avec les patients psychiatriques, hygiène, management de projets, organisation du secrétariat, travail en réseau, aptitudes sociales/assertivité.

Formules de formation

Au-delà des thématiques de formation, nous avons souhaité évaluer à travers cette étude les formules de formation les plus appropriées pour chaque thème de formation (cf. fiche 3).

De manière générale, l'offre calendrier (49,7%) est plus souvent préférée à la formule subsidiée (47,7%). Pour deux thèmes de formation (2,7%), à savoir l'accueil des nouveaux collaborateurs/parrainage et HACCP, il y avait à chaque fois un participant qui estimait que le FS ESS ne devait pas intervenir.

Selon nos analyses, les participants préfèrent l'offre calendrier pour les thèmes de formation suivants :

- **formation linguistique**
- **techniques d'entretien/s'exprimer devant un groupe**
- **bureautique**
- **multiculturalité**
- **hygiène**
- **organisation du secrétariat**
- **spécificité des produits**

Par contre, pour les thèmes présentés ci-dessous, les participants ont une préférence pour l'offre subsidiée :

- **formation de base pour les collaborateurs à l'accueil**
- **gestion de l'agressivité et des conflits**
- **prévention des lombalgies**

Concernant le nouveau thème de formation relatif à l'adaptation aux changements, les représentants des travailleurs *émettent une préférence pour une formule subsidiée.*

Pour les thèmes de formation suivants, aucune préférence n'a été exprimée :

- **HACCP**
- **programmes spécifiques** (nouveau besoin)
- **aptitudes sociales/assertivité** (nouveau besoin).

Projets d'accompagnement

Nous avons souhaité évaluer, selon un ordre préférentiel, le type d'accompagnement pour lequel les participants estimaient qu'un besoin était rencontré dans leur institution ou au sein de leur équipe (accompagnement d'équipe/supervision, intervision, plan de formation, projet bien-être au travail).

Le type d'accompagnement qui a été le mieux côté est l'accompagnement d'équipe ou supervision' (19 points), suivi de peu par le plan de formation (18 points) et du projet bien-être au travail (17 points). L'accompagnement de type intervision a été le moins bien côté, avec 15 points.

Demandeurs d'emploi

A la question de savoir pour quelles fonctions des problèmes de recrutement sont rencontrés, quatre participants ont indiqué de façon univoque la fonction d'infirmier.

Durant l'entretien exploratoire, l'idée suivante a été mise en avant pour les demandeurs d'emploi : 'Entraînement d'attitude pour les assistants prélèvement'.

Comme les participants ne savaient pas exactement quelles seraient les conséquences de la centralisation pour l'organisation, ils ont préféré ne pas répondre aux autres questions.

Jeunes en alternance

A la question de savoir s'ils voyaient fonctionner ces jeunes au sein de leurs institutions, les participants ont plutôt répondu négativement.

Ce serait éventuellement possible pour des collaborateurs administratifs ou des fonctions peu qualifiées, mais ça ne sera peut-être plus possible suite à la centralisation.

4. CONCLUSION

Cette étude a donc permis d'identifier les besoins prioritaires en matière de formation des travailleurs du sous-secteur et plusieurs nouveaux thèmes de formation qui intéressent les travailleurs et les employeurs, mais aussi d'évaluer les contenus de formation, les formules de formation ainsi que les projets d'accompagnement actuellement proposés par le Fonds. Les résultats de l'étude ont également permis de mieux cibler les actions à mener pour les groupes à risque et les métiers en pénurie dans le sous-secteur.

Les résultats de cette étude permettront au Fonds d'ajuster au mieux ses actions aux besoins de formation ressentis sur le terrain. Pour ce faire, son comité de gestion veillera dans les années à venir à gérer les moyens disponibles et les priorités en tenant compte autant que possible des résultats de cette étude et des attentes des différents sous-secteurs.

Il est prévu de réaliser une étude similaire au maximum tous les 5 ans afin de suivre l'évolution des besoins en formation dans le secteur et de réajuster les actions du Fonds.

5. ANNEXES

ANNEXE 1 : LES GROUPES À RISQUE

Sociaal Fonds voor de Gezondheidsinrichtingen en -diensten - PC 330

Fonds Social pour les Etablissements et Services de Santé - CP 330

Commission paritaire des établissements et des services de santé

Convention collective de travail du 20 avril 2009 et du 9 décembre 2013 concernant la définition des groupes à risque

Article 1er.

La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des établissements ressortissant à la Commission paritaire des établissements et des services de santé à l'exclusion des entreprises de la branche d'activité de la prothèse dentaire.

Par «travailleurs» on entend : le personnel masculin et féminin, ouvrier et employé.

Article 2.

Les dispositions de la présente convention collective de travail fixent les règles applicables à tous les travailleurs.

Article 3.

En ce qui concerne les établissements et les services de santé, les groupes à risque sont définis comme suit :

1. Le chômeur de longue durée, à savoir :
 - 1° le chômeur d'emploi qui, pendant les douze mois qui précèdent son engagement, a bénéficié sans interruption d'allocations de chômage ou d'attente pour tous les jours de la semaine ;
 - 2° le demandeur d'emploi qui, pendant les douze mois qui précèdent son engagement, a bénéficié sans interruption d'allocation de chômage selon les dispositions de l'article 103 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.
2. Le chômeur à qualification réduite, à savoir le demandeur d'emploi, de plus de 18 ans, qui n'est pas titulaire :
 - soit, d'un diplôme de l'enseignement universitaire ;
 - soit, d'un diplôme ou d'un certificat de l'enseignement supérieur de type de long ou de type court
3. Le handicapé, à savoir le demandeur d'emploi handicapé, qui au moment de son engagement est enregistré : au Fonds Communautaire pour l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées', au 'Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap', ou au 'Dienststelle der Deutschsprachige Gemeinschaft für Personen mit Behinderung'.
4. Le jeune à scolarité obligatoire partielle, à savoir le demandeur d'emploi âgé de moins de 18 ans qui est encore soumis à l'obligation scolaire et qui ne poursuit plus l'enseignement secondaire en plein exercice.
5. La personne qui réintègre le marché de l'emploi, à savoir le demandeur d'emploi qui remplit simultanément les conditions suivantes :
 - 1° ne pas avoir bénéficié d'allocation de chômage ou d'allocation d'interruption de carrière au cours de la période de trois ans qui précède son engagement ;
 - 2° ne pas avoir exercé une activité professionnelle au cours de la période de trois ans qui précède son engagement ;
 - 3° avoir, avant la période de trois ans visée au 1° et 2°, interrompu son activité professionnelle, ou n'avoir jamais commencé une telle activité.
6. Le bénéficiaire du minimum de moyens d'existence, à savoir le demandeur d'emploi qui, au moment de son engagement, bénéficie sans interruption depuis au moins six mois du minimum de moyens d'existence.

7. Le travailleur peu qualifié, à savoir le travailleur de plus de 18 ans qui n'est pas titulaire de :
 - soit, d'un diplôme de l'enseignement universitaire ;
 - soit, d'un diplôme ou d'un certificat de l'enseignement supérieur de type long ou de type court.
8. Les travailleurs touchés par un licenciement collectif ou un plan de restructuration et plus particulièrement les travailleurs des laboratoires de biologie clinique.
9. les travailleurs pour lesquels le Fonds de Sécurité d'Existence compétent a définis des mesures spécifiques.

Article 4.

§ 1er. En application de l'article 1er de l'arrêté royal du 19 février 2013 d'exécution de l'article 189, alinéa 4, de la loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (1), un effort d'au moins 0,05% de la masse salariale, visée à l'article 189, alinéas 1er et 4, de la même loi, en faveur d'un ou plusieurs des groupes à risque suivants:

- 1° les travailleurs âgés d'au moins 50 ans qui travaillent dans le secteur;
- 2° les travailleurs âgés d'au moins 40 ans qui travaillent dans le secteur et qui sont menacés par un licenciement:
 - a) soit parce qu'il a été mis fin à leur contrat de travail moyennant un préavis et que le délai de préavis est en cours;
 - b) soit parce qu'ils sont occupés dans une entreprise reconnue comme étant en difficultés ou en restructuration;
 - c) soit parce qu'ils sont occupés dans une entreprise où un licenciement collectif a été annoncé;
- 3° les personnes inoccupées et les personnes qui travaillent depuis moins d'un an et qui étaient inoccupées au moment de leur entrée en service. Par personnes inoccupées, on entend:
 - a) les demandeurs d'emploi de longue durée, à savoir les personnes en possession d'une carte de travail visée à l'article 13 de l'arrêté royal du 19 décembre 2001 de promotion de mise à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée;
 - b) les chômeurs indemnisés;
 - c) les demandeurs d'emploi qui sont peu qualifiés ou très peu qualifiés au sens de l'article 24 de la loi du 24 décembre 1999 de promotion de mise à l'emploi;
 - d) les personnes qui, après une interruption d'au moins une année, réintègrent le marché du travail;
 - e) les personnes ayant droit à l'intégration sociale en application de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale et les personnes ayant droit à une aide sociale en application de la loi organique du 8 juillet 1976 des centres publics d'aide sociale;
 - f) les travailleurs qui sont en possession d'une carte de réductions restructurations au sens de l'arrêté royal du 9 mars 2006 relatif à la politique d'activation en cas de restructurations;
 - g) les demandeurs d'emploi qui ne possèdent pas la nationalité d'un Etat membre de l'Union européenne ou dont au moins l'un des parents ne possède pas cette nationalité ou ne la possédait pas au moment de son décès ou dont au moins deux des grands-parents ne possèdent pas cette nationalité ou ne la possédaient pas au moment de leur décès;
- 4° les personnes avec une aptitude au travail réduite, c'est-à-dire;
 - les personnes qui satisfont aux conditions pour être inscrites dans une agence régionale pour les personnes handicapées;
 - les personnes avec une inaptitude au travail définitive d'au moins 33 %;
 - les personnes qui satisfont aux conditions médicales pour bénéficier d'une allocation de remplacement de revenu ou d'une allocation d'intégration en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées;
 - les personnes qui sont ou étaient occupées comme travailleurs du groupe cible chez un employeur qui tombe dans le champ d'application de la commission paritaire pour les entreprises de travail adapté et les ateliers sociaux;
 - la personne handicapée qui ouvre le droit aux allocations familiales majorées sur la base d'une incapacité physique ou mentale de 66 % au moins;
 - les personnes qui sont en possession d'une attestation délivrée par la Direction générale Personnes handicapées du Service public fédéral Sécurité sociale pour l'octroi des avantages sociaux et fiscaux;

- la personne bénéficiant d'une indemnité d'invalidité ou d'une indemnité pour accident du travail ou maladie professionnelle dans le cadre de programmes de reprise du travail;

5° des jeunes qui n'ont pas encore 26 ans et qui suivent une formation, soit dans un système de formation en alternance, soit dans le cadre d'une formation professionnelle individuelle en entreprise, comme visé à l'article 27, 6°, de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, soit dans le cadre d'un stage de transition, comme visé à l'article 36quater du même arrêté royal du 25 novembre 1991. Pour l'application du précédent alinéa, on entend par secteur l'ensemble des employeurs ressortissant à la même commission paritaire ou souscommission paritaire autonome.

§ 2. En application de l'article 2 de l'arrêté royal du 19 février 2013 portant exécution de l'article 189, quatrième alinéa, de la loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (1), la moitié au moins de l'effort visé au paragraphe premier du présent article est affectée aux initiatives en faveur d'un ou plusieurs des groupes suivants;

- a) les jeunes visés au paragraphe 1^{er}, 5°;
- a) les personnes visées au paragraphe 1^{er}, 3° et 4°, qui n'ont pas encore 26 ans

Article 5.

La présente convention collective de travail remplace la convention collective de travail du 10 septembre 2007 conclue au sein de la Commission paritaire des établissements et des services de santé concernant la définition des groupes à risque, rendue obligatoire par arrêté royal du 1^{er} juillet 2008 (Moniteur belge du 12 août 2008).

Article 6.

La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1^{er} janvier 2009 et est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties signataires peut la dénoncer moyennant le respect d'un délai de préavis de trois mois. Cette dénonciation est notifiée par lettre recommandée à la poste au président de la Commission paritaire des établissements et des services de santé et à chacune des parties signataires.

ANNEXE 2 : GUIDE D'ANIMATION

1. Accueil et prise de contact avec les participants
2. Présentation du FS ESS
3. Contexte de l'étude
 - Objectifs de l'étude
 - Explication des deux phases : phase d'exploration et les focus-groupes
 - Le FS ESS propose une offre de formation dans différents sous-secteurs. Suite à cela, l'offre de formation ne peut pas être faite sur mesure pour un seul sous-secteur. Par conséquent, il se peut qu'un besoin de formation formulé par un sous-secteur soit trop spécifique et ne puisse être présenté dans l'offre de formation du Fonds.
4. Définition des groupes à risques
 - Élaborer la définition des groupes à risque.
 - Le FS ESS a pour objectif d'orienter ses actions vers les groupes à risque. Pour cette raison, une suite sera surtout donnée aux besoins en formation pour certaines fonctions faisant partie des groupes à risque. L'offre de formation du FS ESS est principalement destinée à ces groupes à risque.
5. Focus-groupe / discussion de groupe
 - 5.1 Mise en place du focus-groupe
 - Objectif de la réunion = de manière interactive, par échange d'expérience et de points de vue, mieux comprendre le contexte des besoins en formation du secteur
 - Trois accompagnateurs
 - Facilitateur d'entretien : formule des questions afin de mettre une discussion en route
 - Rapporteur: prend note des différentes réponses, oriente sur le contenu
 - Organisateur : organisation logistique, time management, oriente sur le contenu
 - Participants : partagent leurs expérience et points de vue, peuvent se poser des questions, ce n'est pas le but d'obtenir un consensus, on peut avoir plusieurs points de vue
 - 5.2 Cadre de fonctionnement
 - Encourager les participants à donner leur avis, faire des remarques ou commentaires
 - Parlez sur base d'expériences personnelles
 - Confidentialité
 - Eteindre les GSM
 - Enregistreur
 - Respect de chaque participant (prise de parole, etc.)
 - 5.3 Travailleurs dans le secteur ESS
 - Besoins généraux en formation – fiche 1
 - Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction – tableau 1
 - Contenus de formation - fiche 2
 - Formules de formation souhaitées – fiche 3
 - Projets d'accompagnement – fiche 4
 - 5.4 Emploi et recrutement dans le secteur ESS

Demandeurs d'emploi (fiche 5) et jeunes en alternance



POUR TOUTE INFORMATION

Fonds Social pour les Etablissements et Services de Santé

Patricia Vermaut

Responsable de projets

E: patricia.vermout@fe-bi.org

T: 02/250 37 74

Pernelle Courtois

Collaboratrice de projets

E: pernelle.courtois@fe-bi.org

T: 02/227 59 87



13-15 Square Saintelette – 1000 Bruxelles

F: 02/227 59 75

www.gid-ess.org

asbl FE.BI 13-15 Square Saintelette – 1000 Bruxelles

info@fe-bi.org • 02 229 20 15 • www.fe-bi.org

L'association des Fonds Fédéraux et Bicommunautaires du secteur non marchand (asbl FE.BI) vise entre autres la promotion et le développement d'actions initiées par les Fonds de sécurité d'existence appartenant aux secteurs suivants:

- Hôpitaux privés
- Secteur des personnes âgées
- Soins infirmiers à domicile
- Centres de revalidation autonomes
- Etablissements et services de santé
- Etablissements d'éducation et d'hébergement fédéraux et bicommunautaires
- Secteur socioculturel fédéral et bicommunautaire

CE FONDS EST
COORDONNÉ PAR

**Gaëlle Troukens**

Directrice

E: gaelle.troukens@fe-bi.org

T: 02/250 38 59

Laurence Marzucco

Responsable de projets R&D (FR)

E: Laurence.Marzucco@fe-bi.org

T: 02/227 62 01

Kristof Dhoore

Responsable de projet R&D (NL)

E: Kristof.dhoore@fe-bi.org

T: 02/229 20 37

Ce rapport peut être téléchargé sur le site du Fonds social des établissements et services de santé:

<http://www.fe-bi.org/fr/gezondheid/bico-vorming/recherches-publications>