



BESOINS EN FORMATION POUR LES SERVICES DE SANTÉ BICOMMUNAUTAIRES 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 LES SERVICES DE SANTÉ BICOMMUNAUTAIRES	8
3.1 PRÉSENTATION DU SOUS-SECTEUR.....	8
3.2 RÉSULTATS.....	10
<i>Besoins prioritaires de formation</i>	10
<i>Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction</i>	11
<i>Contenus de formation</i>	12
<i>Formules de formation</i>	13
<i>Projets d'accompagnement</i>	14
<i>Demandeurs d'emploi</i>	14
<i>Jeunes en alternance</i>	14
4. CONCLUSION	15
5. ANNEXES	16

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 LES SERVICES DE SANTÉ BICOMMUNAUTAIRES

3.1 PRÉSENTATION DU SOUS-SECTEUR

Pouvoir de tutelle :

Les institutions sont agréées par la Commission Communautaire Commune (COCOM). Les salaires du personnel subsidié sont financés à 100 %.

Principaux textes réglementaires :

L'Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide aux personnes (9 décembre 2004) et l'ordonnance relative aux centres et services de l'aide aux personnes (7 novembre 2002).

Missions :

Selon les deux Arrêtés du Collège de la COCOM du 9 décembre 2004, article 54 pour le premier et 45 pour le second arrêté :

Les centres et services pour adultes en difficulté (centres de service social) assurent les missions suivantes : 1° offrir à toute personne qui en fait la demande et qui est dans l'incapacité temporaire de vivre de façon autonome, un premier accueil, un hébergement et un accompagnement psychosocial afin de l'aider à retrouver cette capacité ; 2° favoriser la réinsertion sociale des usagers en leur permettant de retrouver leurs droits sociaux ; 3° pouvoir héberger au maximum 10 usagers.

Pour les services d'aide aux justiciables : 1° à l'intérieur des prisons, apporter une aide morale, sociale, psychologique et culturelle ; collaborer à l'élaboration du plan de détention et de reclassement des personnes ; contribuer au développement des activités culturelles et de formation ; 2° à l'extérieur des prisons, offrir des réponses diversifiées correspondant aux demandes d'aide et d'assistance ; assurer une guidance spécifique ou un traitement ; contribuer ; mener des actions de prévention de la criminalité.

Pour les plannings familiaux : offrir à toute personne, tout couple ou toute famille qui en fait la demande, un accueil, une information, et un accompagnement psychologique, social et médical, en ce qui concerne leur vie affective et sexuelle.

Pour les services de santé mentale: ces services ne se retrouvent pas dans l'ordonnance de la COCOM ; ils sont considérés comme bicommunautaires parce que ils n'ont pas été pris en charge par leur communauté. La grosse majorité des services de santé mentale font partie de la COCOF.

Activités :

Pour les centres et services pour adultes en difficulté (centres de service social) : des permanences sociales sont organisées pour accueillir les personnes en difficulté. Des visites à domicile sont également prévues. En outre, des activités et projets sont mis en place sur base des problématiques rencontrées avec les bénéficiaires (aide alimentaire, alphabétisation, soutien scolaire, service achat groupé pour la nourriture, recherche du logement, etc.).

Pour les services d'aide aux justiciables : les travailleurs de ces services sont actifs à 90% de leur temps dans les prisons. Ils accueillent les nouveaux détenus en leur expliquant à quoi ils peuvent avoir droit. Ils organisent aussi des animations et des ateliers pour les détenus. Durant les 10% restants de leur temps, ils travaillent dans leurs bureaux. Ils reçoivent les détenus en liberté conditionnelle et les personnes de leur entourage pour les permanences sociales.

Pour les services de santé mentale : les travailleurs de ces services reçoivent les patients en psychothérapie.

Normes du personnel :

Le nombre d'assistants sociaux dépend de la taille de l'institution et du nombre d'usagers. Plus précisément, pour les centres de service social, un financement de minimum trois assistants sociaux par centre est prévu ; pour les services d'aide aux justiciables, un financement de minimum deux assistants sociaux et un mi-temps psychologue est prévu. Pour les autres assistants sociaux, les institutions doivent chercher elles-mêmes les sources de financement. Pour trois assistants sociaux engagés, l'engagement d'une personne administrative est obligatoire (non financée par la COCOM). Il n'y a pas de normes de personnel pour les autres fonctions.

Public :

Tout le monde.

Fédération :

Une seule fédération : la fédération des services sociaux bicommunautaires (fédération des centres de services sociaux et services d'aide aux justiciables)

Enjeux du secteur :

- subsides insuffisants (pas de financement pour les administratifs ni les gestionnaires/coordonateurs, pas de financement pour les infrastructures)
- turn-over important
- impact attendu de la régionalisation pour ce secteur
- population de plus en plus multiculturelle

Nombre d'employeurs :

Au total, 23 employeurs. Différents sous-secteurs : la plupart sont des centres de service social et des services d'aide aux justiciables, aussi que quelques plannings familiaux et services de santé mentale.

Caractéristiques du personnel :

- entre 350 et 400 travailleurs
- il y a des volontaires (surtout dans les centres de service social) mais pas d'indépendants dans le secteur
- les fonctions importantes dans le sous-secteur sont celles d'assistant social, psychologue/assistant psychologue, coordinateur, ainsi que le personnel administratif (par exemple, les secrétaires), et le personnel logistique (par exemple, les cuisiniers, les chauffeurs)
- vieillissement du secteur (beaucoup de travailleurs de 45 ans et plus)

Politique de formation :

Les travailleurs, surtout dans les petites institutions, manquent de temps pour suivre des formations. Il n'y a pas de formations légalement obligatoires. La Fédération organise des formations sur différentes thématiques (travail social, santé mentale, travail en réseau, déontologie, accueil, écoute non jugeante, normes AFSCA).

3.2 RÉSULTATS

Besoins prioritaires de formation

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

- **législation, droit pénal et psychothérapie** pour les services d'aide aux justiciables
- **multiculturalité** (avec entre autres les droits des étrangers), **supervision, déontologie, médiation de dette** (guidance budgétaire), **lien entre précarité et santé mentale, informatique, gestion des conflits, gestion de l'agressivité**, et **cours de néerlandais** pour les centres de service social

Un autre besoin a également été identifié :

- **accès aux formations pour les volontaires et bénévoles**

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 :

- **interview/échange de pratiques de travail** (21 points ; mentionné par 3 participants comme besoin le plus important)
- **supervision d'équipe/supervision individuelle** (26 points ; mentionné par 2 participants comme besoin le plus important)
- **cours de langues**: néerlandais, anglais et espagnol (12 points ; mentionné par 2 participants comme besoin le plus important)
- **formation de base pour les collaborateurs de l'accueil** (10 points ; mentionné par 2 participants comme besoin le plus important)
- **multiculturalité/diversité culturelle** (9 points)

Remarquons que parmi les besoins exprimés, nous trouvons d'une part, certains thèmes qui se trouvent déjà dans les propositions du FS ESS (comme la gestion de l'agressivité, des conflits et de la violence, la gestion du stress, et le travail en réseau), et d'autre part, de nouveaux besoins spécifiques au secteur qui ne sont pas proposés par le FS ESS (comme la législation sociale et politique (réforme de l'Etat), l'accompagnement psychosocial, la confrontation aux traumatismes (comme le deuil par exemple), l'accueil de patients sous influence de produits, et la gestion des émotions).

Jeunes travailleurs

L'**orthographe** est proposée comme thème de formation.

Travailleurs âgés

Une formation en **bureautique** est suggérée pour les travailleurs âgés.

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 social	<ul style="list-style-type: none"> • gestion de l'agressivité et des conflits • psychopathologie/rapports avec les patients psychiatriques • Excel • communication • diversité culturelle/multiculturalité
Psychologue/assistant en psychologie	<ul style="list-style-type: none"> • psychopathologie/rapports avec les patients psychiatriques • formation linguistique • gestion de l'agressivité et des conflits • techniques d'entretien/prise de parole devant un groupe • BEPS
Personnel administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Word • Outlook • organisation du secrétariat • formation linguistique
Personnel logistique	<ul style="list-style-type: none"> • hygiène • gestion de l'agressivité et des conflits
Infirmière	<ul style="list-style-type: none"> • pas suffisamment de réponses
Coordinateur (fonction ajoutée par les participants)	<ul style="list-style-type: none"> • formation linguistique • Excel • gestion du stress • gestion de projet

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

- **Excel** (22 avis)
- **formation linguistique** (19 avis)
- **gestion de l'agressivité et des conflits** (15 avis)
- **Word et communication** (ex-aequo, 14 avis)
- **Outlook, gestion du stress et psychopathologie** (ex-aequo, 12 avis)
- **diversité culturelle/multiculturalité** (10 avis)

Notons que les thèmes de formation relatifs à l'apprentissage des langues et à la diversité/multiculturalité sont des thèmes qui avaient également spontanément été proposés par les participants dans la fiche 1.

Le thème de formation relatif à HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points = méthode et principes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments) n'a recueilli aucun avis de la part des participants malgré la présence d'un restaurant social dans les services représentés. Cette norme ayant déjà fait l'objet d'un travail d'étude, ce thème ne semble donc plus représenter un besoin pour ce sous-secteur.

Plusieurs thèmes ont par contre été ajoutés par les participants, comme par exemple : l'orthographe, la supervision, la gestion des risques, l'évaluation du travail social et l'animation d'ateliers.

Contenus de formation

Après avoir identifié les thèmes prioritaires de formation, nous avons voulu approfondir 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 :

- **formation de base à l'accueil en MM** : adapter le thème au public cible, accueil des personnes sous influence de produits
- **bureautique** : formation trop courte, aborder également les logiciels libres (par exemple, Open Office)
- **gestion du stress** : distinguer le stress dû au travail des autres facteurs de stress
- **gestion de l'agressivité et des conflits** : intégrer les publics fragilisés, la gestion des émotions
- **multiculturalité/diversité culturelle** : spécificité du secteur des justiciables
- **communication** : communication externe par courrier, site web, etc.
- **prévention des lombalgies** : également pour le personnel qui manutentionne des charges

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

- **psychopathologie/rapport avec des patients psychiatriques** : indicateurs psychiatriques, comment réagir en cas de décompensation, thèmes spécifiques (deuil, trauma, etc.)
- **qualité** : évaluation du personnel
- **cours de langues** : néerlandais, anglais et espagnol
- **service personnalisé** : coaching pour le coordinateur
- **techniques d'entretien/s'exprimer devant un groupe** : techniques de prise de parole, animation de groupe de parole, outils, méthodes, etc.
- **hygiène** : avec un public à risque
- **techniques de réunion** : comment diriger une réunion, planning, communication
- **gestion de projet** : boîte à outils, comment monter un projet, évaluation et amélioration de la qualité de l'organisation
- **organisation du secrétariat** : outils de gestion
- **travail en réseau/partenariat** : comment créer un réseau, l'entretenir, le développer, le mobiliser, choisir les partenaires

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

- **animation d'ateliers** : techniques d'animation
- **accompagnement psychosocial** : écoute et relation d'aide, établir une relation d'aide
- **supervision** : lieu d'échanges pour l'ensemble des intervenants d'une équipe
- **intervision** : échange de pratiques entre associations
- **évaluation du travail social** : méthode et contenu, aide à la mise en place
- **coaching personnel** : GRH, gestion du temps, suivi des collaborateurs, gestion du service
- **sécurité sociale des détenus** : législation et évolution du secteur, loi CPAS, réforme de l'État

Pour les thèmes faisant partie de l'offre calendrier, et présentés ci-après, les participants n'ont formulé aucune remarque/attente : accueil des nouveaux collaborateurs, HACCP, bien-être au travail et spécificité des produits. C'est également le cas pour les nouveaux thèmes suivants: confrontation au trauma et au deuil, gestion des risques et orthographe.

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 (65,55 % des avis exprimés) est préférée à la formule subsidiée (32,62 %). C'est à dire 2/3 des avis contre 1/3. Pour un certain nombre de thèmes de formation, un ou plusieurs participants ont estimé (1,83 % des avis) que le FS ESS ne devait pas intervenir, à savoir pour les formations techniques d'entretien, techniques de réunion, spécificité des produit, travail en réseau et partenariat.

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

- **gestion de l'agressivité et des conflits**
- **bureautique**
- **BEPS**
- **gestion du stress**
- **organisation du secrétariat**
- **prévention des lombalgies/ergonomie**
- **communication**

Par contre, pour le thème présenté ci-dessous, les participants ont une préférence pour la formule subsidiée :

- **psychopathologie/rapport avec les patients psychiatriques**

Les participants ont ajouté un certain nombre de nouvelles propositions de formation. Ils proposent notamment des formations relatives à la législation sociale, aux contrats de travail, et à l'évaluation du travail social, pour lesquelles ils préfèrent une offre calendrier. Ils proposent également une formation relative à la supervision/intervision, pour laquelle la formule subsidiée est préférée.

Enfin, plusieurs thèmes de l'offre du FS ESS ne récoltent aucun avis : HACCP, prévention des lombalgies, qualité et BEPS.

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).

Nos résultats montrent que les participants préfèrent un accompagnement de type accompagnement d'équipe ou supervision (34 points). L'accompagnement de type intervision vient en seconde place (30 points), suivi par le plan de formation (21 points), et enfin le projet bien-être au travail (15 points).

Demandeurs d'emploi

Les participants pointent la difficulté à recruter des personnes bilingues (quel que soit leur fonction), ainsi que des psychologues, des médecins généralistes, et des psychiatres.

Concernant la deuxième et la troisième question, les participants suggèrent un stage rémunéré pour le personnel administratif, ainsi qu'une formation à l'accueil pour les bénévoles (qui constituent en réalité une part importante du personnel en charge de l'accueil dans ces services).

Jeunes en alternance

Selon la définition officielle de l'expression « jeune travailleur » dans la CCT sectorielle et de la possibilité de « formation en alternance », il existe un seul cas dans ce secteur. Il n'est donc pas possible de tirer des conclusions pour ce type de catégorie professionnelle.

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 t», 5°;
- a) les personnes visées au paragraphe i», 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.vermaut@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>