



# BESOINS EN FORMATION POUR LES SERVICES DE PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL 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](mailto:Kristof.dhoore@fe-bi.org)

Laurence Marzucco  
[Laurence.Marzucco@fe-bi.org](mailto: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](mailto:gaelle.troukens@fe-bi.org)

### **Layout**

[www.beelzePub.com](http://www.beelzePub.com)

# TABLE DES MATIÈRES

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUCTION</b> .....  | <b>3</b>  |
| 1.1 CADRE ET ORIGINE DE L'ETUDE .....   | 3         |
| 1.2 OBJECTIFS DE L'ETUDE.....   | 3         |
| 1.3 DEFINITION DES GROUPES À RISQUE (GAR) .....   | 4         |
| <b>2. METHODOLOGIE</b> .....  | <b>5</b>  |
| 2.1 ENTRETIENS EXPLORATOIRES.....   | 5         |
| 2.2 FOCUS-GROUPES .....   | 5         |
| <b>3. ANALYSE ET PRESENTATION DES RESULTATS POUR LES SERVICES DE PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL</b> .....  | <b>9</b>  |
| 3.1 PRÉSENTATION DU SOUS-SECTEUR.....   | 9         |
| 3.2 RÉSULTATS.....  | 11        |
| <i>Besoins prioritaires de formation</i> .....  | 11        |
| <i>Jeunes travailleurs</i> .....  | 12        |
| <i>Travailleurs âgés</i> .....  | 12        |
| <i>Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction</i> .....   | 12        |
| <i>Contenus de formation</i> .....  | 13        |
| <i>Formules de formation</i> .....  | 14        |
| <i>Projets d'accompagnement</i> .....   | 15        |
| <i>Demandeurs d'emploi</i> .....  | 15        |
| <i>Jeunes en alternance</i> .....   | 15        |
| <b>4. LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS DANS LE SECTEUR DES SEPPT COMME APPROCHE COMPLÉMENTAIRE À L'ANALYSE DES BESOINS EN FORMATION DU FS ESS</b> ..... | <b>16</b> |
| 4.1 CONTEXTE ET OBJECTIF.....   | 16        |

- 4.2 IDENTIFICATION DES BESOINS EN FORMATION AU NIVEAU DU SECTEUR À PARTIR DES DESCRIPTIONS DE FONCTIONS DE L'IF-IC ..... 16
  - A. Méthodologie : ..... 17
  - B. Contenu : ..... 18
- 4.3 COMPLÉMENTARITÉ DES DEUX APPROCHES ..... 18
- 4.4 ETAT D'AVANCEMENT DE LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS ET PERSPECTIVES ..... 19
- 4.5 RÉSULTATS PROVISOIRES DE LA CLASSIFICATION POUR LES SEPPT ..... 20
- 4.6 ANNEXE : EXEMPLE DE DESCRIPTION DE FONCTION IF-IC (CP 330)..... 21
  
- 5. CONCLUSION ..... 22
  
- 6. ANNEXES ..... 23

# 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.

Le présent rapport cible les résultats de l'étude liés au sous-secteur des Services Externes de Prévention et Protection au Travail (SEPPT).

Dans le cadre de la classification de fonctions sectorielle, une approche complémentaire a été développée par l'IFIC à la demande du Fonds ESS, afin de fournir des éléments d'informations supplémentaires pour l'analyse des besoins en formation de certains sous-secteurs ESS, dont notamment le secteur des SEPPT. En point 4 du présent rapport, vous trouverez le détail de la méthodologie utilisée ainsi que l'état d'avancement du projet.

## 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 subside 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 subside 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 préféraient 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 PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL

---

### 3.1 PRÉSENTATION DU SOUS-SECTEUR

#### Pouvoir de tutelle :

---

Pas d'autorités publiques dispensatrices de subventions. Financement à 100% par les employeurs. Reconnaissance fédérale des services externes par le SPF ETCS. Reconnaissance supplémentaire par les communautés pour le département de surveillance médicale.

#### Missions et activités :

---

En fonction de l'A.R. du 27 mars 1998, les services externes se composent de deux sections : d'une part, une section chargée de la gestion des risques dans les domaines de la sécurité au travail, de la médecine du travail, de l'ergonomie, de l'hygiène industrielle et des aspects psychosociaux au travail ; et d'autre part, une section chargée de la surveillance médicale (voir A.R. du 28 mai 2003). Les principales missions prises en charge par les services externes sont des visites d'entreprise, l'analyse des risques, la surveillance de la santé des travailleurs, et la participation à des Comités pour la prévention et la protection au travail dans les entreprises. La formation des travailleurs est aussi un aspect important de l'activité.

#### Principaux textes réglementaires :

---

Cadre légal strict :

- A.R. surveillance de la santé des travailleurs du 28 mai 2003
- A.R. services externes du 27 mars 1998

#### Normes du personnel :

---

Le nombre de conseillers en prévention et de médecins du travail est lié à plusieurs paramètres comme par exemple, le nombre de travailleurs assujettis (1 heure de médecine de travail par travailleur assujetti).

#### Public :

---

Toutes les entreprises et leurs travailleurs.

#### Régionalisation :

---

Peu d'impact. Seule la reconnaissance du département surveillance médicale est transférée aux régions.

#### Fédération :

---

Les services externes sont membres de Co-Prev, l'association sectorielle des services externes de prévention et de protection au travail en Belgique. Certains services sont en plus affiliés à une fédération patronale.

### Enjeux du secteur :

- Pénurie de médecins du travail et d'ingénieurs. Pas de pénurie d'infirmiers.
- Fusions
- Difficultés à délimiter les tâches liées à certaines fonctions (changement dans la répartition des tâches entre les fonctions)
- Un service personnalisé constitue un défi futur

### Nombre d'employeurs :

On dénombre douze services externes en Belgique. Le secteur connaît de nombreuses fusions.

### Caractéristiques du personnel :

- Environ 3000 travailleurs
- Pas de bénévoles dans le secteur
- Les médecins de travail indépendants forment une minorité
- Peu ou pas de jeunes de moins de 26 ans
- Le niveau de qualification du personnel au sein du secteur est élevé, les travailleurs ayant un niveau d'études moins élevé se retrouvent principalement dans des fonctions administratives de soutien
- Les fonctions qui sont le plus représentées sont les fonctions de conseiller en prévention – médecin du travail (niveau 1, département surveillance médicale), conseiller en prévention (niveau 1, département gestion des risques), infirmier (département surveillance médicale), assistant conseiller en prévention (niveau 2, département gestion des risques), ainsi que le personnel administratif.

### Obligations éventuelles en matière de formation :

Les normes du personnel auxquelles doivent répondre les conseillers en prévention (ingénieurs, psychologue, etc.) sont reprises dans l'A.R. du 10 avril 2014.

### Politique de formation :

Les collaborateurs suivent beaucoup de formations, tant des formations en lien avec des fonctions techniques que des formations générales (par ex. ICT, formation linguistique, service personnalisé, techniques de présentation, formation 'train the trainer', management de projet, ...). Il n'y a pas de formations organisées comme celles de l'offre calendrier du FS ESS (par ex. formation Word de 2 jours). Les formations sont organisées sur mesure et ciblées sur le besoin du collaborateur et de l'organisation.

La plupart des services externes disposent d'un plan de formation, d'une politique de formation.

Uniquement pour le conseiller en prévention, la formation est légalement obligatoire.

Certaines formations sont données aux collaborateurs par les services externes eux-mêmes, sur des thématiques telles que la gestion du stress, la prévention des lombalgies, BEPS et HACCP. Ce sont quelques thématiques de formation qui font partie du 'core-business' des services externes.

## 3.2 RÉSULTATS

### **Besoins prioritaires de formation**

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

- **service personnalisé**
- **diriger**
- **management de compétences**
- **évaluer**
- **techniques de présentation ('Train the trainer')**

Il y a un intérêt plus important pour l'offre subsidiée que pour l'offre calendrier. Les services externes souhaiteraient également être considérés comme opérateurs de formation pour les thèmes qui font partie de leur 'core-business', à savoir la gestion du stress, la prévention des lombalgies et HACCP.

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 :

- **communiquer efficacement** avec des clients internes et externes et mener des discussions spécifiques (19 points ; mentionné par 2 participants comme besoin le plus important)
- **bureautique** (office, e-learning, applications PC) (16 points; mentionné par 1 participant comme besoin le plus important)
- **formations techniques continues** en fonction des spécificités du secteur (10 points ; mentionné par 2 participants comme besoin le plus important)
- **gestion du stress** (9 points ; mentionné par 1 participant comme besoin le plus important)
- **service personnalisé** (7 points ; mentionné par 1 participant comme besoin le plus important)
- **aptitudes au management** (project management, priority management, etc.) (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 communication, la bureautique, la gestion du stress, le service personnalisé, le management de projets, les techniques de présentation, et les langues), et d'autre part, des besoins spécifiques au secteur et non encore identifiés par le FS ESS (comme des formations techniques continues en fonction des spécificités du secteur, des formations en planning, la relaxation, et 'teach the trainer').

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

- **bureautique** (office, e-learning, applications pc) (10 points)
- **relaxation, communiquer efficacement, et gestion du stress** (ex-aequo, 5 points)

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

- **communiquer efficacement** (14 points)
- **formations techniques continues** en fonction des spécificités du secteur (10 points)
- **service personnalisé** (7 points)
- **bureautique** (office, e-learning, applications pc) et **aptitudes au management** (project management, priority management, etc.)(ex-aequo, 6 points)

### **Jeunes travailleurs**

Il n'y a pratiquement pas de jeunes travailleurs. Pas de besoins spécifiques.

### **Travailleurs âgés**

Les participants suggèrent d'adapter le rythme de travail, de proposer d'autres méthodes de formation (formations plus courtes), et de former les travailleurs âgés aux nouvelles technologies.

### **Besoins spécifiques à chaque catégorie de fonction**

Au-delà de ces thèmes de formation globalement prioritaires, nous avons voulu 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   |
|---|--|
| Conseiller en prévention niveau 1                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel</li> <li>• PowerPoint</li> <li>• communication</li> <li>• gestion du stress</li> <li>• technique de réunion</li> <li>• gestion de projet</li> <li>• gestion de l'agressivité</li> <li>• techniques d'entretien</li> <li>• formation linguistique</li> <li>• service personnalisé</li> <li>• spécificité des produits</li> </ul> |
| Assistant au conseiller en prévention niveaux 2, 3 et 4           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• communication</li> <li>• gestion de l'agressivité</li> <li>• formation linguistique</li> </ul>  |
| Personnel administratif   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• initiation au PC</li> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> <li>• Outlook</li> <li>• communication</li> <li>• organisation du secrétariat</li> <li>• formation linguistique</li> <li>• service personnalisé</li> </ul>   |
| Personnel logistique/entretien                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion du stress</li> </ul>  |
| Infirmière  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion du stress</li> <li>• gestion de l'agressivité et des conflits</li> <li>• Word</li> </ul>  |
| Manager/middle management (fonction ajoutée par les participants) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion du stress</li> <li>• communication</li> <li>• gestion de l'agressivité et des conflits</li> </ul>   |
| Chauffeur (fonction ajoutée par les participants)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion du stress</li> <li>• service personnalisé</li> </ul>  |

| FONCTIONS  | BESOINS EN FORMATION  |
|--|---|
| Médecin du travail (fonction ajoutée par les participants) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion de l'agressivité et des conflits</li> <li>• communication</li> <li>• formation linguistique</li> </ul> |

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

- **gestion du stress** (21 avis)
- **gestion de l'agressivité et des conflits** (20 avis)
- **communication et formation linguistique** (ex aequo, 17 avis)
- **Excel niveaux introductif et avancé 2010** (16 avis)
- **Word niveaux introductif et avancé 2010** (15 avis)

Notons que les thèmes relatifs au stress, à la communication, et à la bureautique sont des thèmes qui avaient également été spontanément proposés par les participants dans la fiche 1.

Un seul thème de formation n'a été indiqué par aucun participant. Il s'agit du thème relatif à l'accueil dans le contexte des maisons médicales, qui n'est pas adapté au sous-secteur. Les participants se sont également questionnés sur le bien-fondé de la présence de thèmes comme HACCP, qualité, hygiène et BEPS (Brevet Européen de Premier Secours).

Un certain nombre de thèmes ont par contre été ajoutés par les participants. Voici quelques exemples les plus cités : time management, gestion du changement, 'train the trainer', et manager-coach. Les trois premiers thèmes ont uniquement été suggérés par les représentants des employeurs pour le 'middle management'.

### **Contenus de formation**

Après avoir identifié les thèmes prioritaires de formation, nous avons voulu approfondir avec eux la question des contenus de formation proposés (cf. fiche 2). Certains participants ont souligné le fait que plusieurs formations proposées par le FS ESS sont très similaires à leur offre de formations internes.

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** : Windows 7 et 8, Excel et Powerpoint 2010, actualisation vers Office 2013, suite Office pour Mac. Il existe des formations en interne mais un opérateur externe pourrait également être intéressant. Il y a également un intérêt pour l'e-learning.
- **gestion du stress** : inclure dans la formation les aspects corporels, savoir désamorcer le stress passe par une prise de contrôle de son corps, pas nécessaire d'avoir un appui du FS ESS pour ce type de formation car il existe des formations en interne
- **gestion de l'agressivité et des conflits** : pas nécessaire car il existe aussi des formations en interne
- **multiculturalité/diversité culturelle** : comment gérer des personnes ayant une connaissance minimale du néerlandais
- **communication** : les besoins ne sont pas les mêmes selon la taille de l'institution et selon le groupe cible, pas nécessaire car les services externes travaillent déjà avec des opérateurs externes – une intervention du FS ESS ne semble donc pas nécessaire

- **prévention des lombalgies** : il existe des formations en interne, ce type de formation devrait être destiné à un public plus large que le personnel administratif (par exemple, le personnel d'entretien)
- **accueil des nouveaux collaborateurs** : il existe des formations en interne

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

- **cours de langues** : néerlandais, français, anglais et allemand. Les services externes travaillent déjà avec des opérateurs externes avec lesquels ils souhaitent continuer, envisager une formation spécifique pour les termes médicaux
- **techniques de réunion** : être attentif aux différents types de réunions, trucs et astuces, il y a déjà un opérateur externe pour ce thème
- **service personnalisé** : orienté vers le client et la recherche de clients, comportements corrects vis-à-vis clients et conformes à la vision de l'entreprise
- **gestion de projets** : techniques de management, mise en place et suivi de projets
- **psychopathologie/rapport avec des patients psychiatriques** : pour les travailleurs, la gestion des clients durant leurs consultations
- **techniques d'entretien/s'exprimer devant un groupe** : faire des exercices pratiques, trucs et astuces
- **organisation du secrétariat** : trucs et astuces
- **le travail en réseau/partenariat** : notions de base (comment cela fonctionne, comment l'activer)
- **qualité, hygiène, spécificité des produits et BEPS** : des formations en interne existent déjà
- **qualité** : cela peut aller d'une sensibilisation à la qualité jusqu'à l'obtention de la norme ISO

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

- **change management** : envisager la thématique au niveau personnel (comment puis-je changer ?) et professionnel (comment puis-je soutenir un projet ?)
- **time management** : gérer son temps et savoir comment le remplir, priority management (gérer les choses en fonction des priorités), savoir utiliser de manière optimale les outils comme par exemple Outlook, pouvoir maîtriser sa gestion du temps par les nouvelles technologies mises au service des utilisateurs
- **coaching** : diriger et soutenir un groupe afin d'atteindre un objectif déterminé
- **média sociaux et nouvelles technologies** : comment pouvoir utiliser ces nouveaux moyens et que peut-on en attendre dans un contexte professionnel ?

### **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, et contrairement aux autres sous-secteurs, la formule subsidiée (52,58 % des avis exprimés) est préférée à l'offre calendrier (34,71 %). 12,71 % des participants préfèrent une formule de non-intervention du FS ESS.



Selon nos analyses, les participants préfèrent largement la formule subsidiée, et spécifiquement pour les thèmes de formation suivants :

- **gestion de projets**
- **qualité**
- **hygiène**
- **spécificité des produits**
- **gestion de l'agressivité et des conflits**
- **travail en réseau et partenariat**

Les participants ont ajouté un certain nombre de nouvelles propositions de formation (gestion du changement, train the trainer, manager coach) pour lesquelles aucune préférence claire pour l'une ou l'autre formule de formation n'est constatée.

Enfin, pour certains thèmes de formation (psychopathologie/rapport avec des patients psychiatriques, BEPS, prévention des lombalgies/ergonomie, et HACCP), les participants préfèrent que le FS ESS n'intervienne pas. L'intervention du FS ESS n'est pas nécessaire pour les thèmes qui font partie du 'core-business' des services externes.

### ***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 (23 points). L'accompagnement de type intervision vient en seconde place (17 points), suivi par le plan de formation (8 points), et enfin le projet bien-être au travail (1 points).

Notons que plusieurs participants (représentants des travailleurs et des employeurs) pensent que les projets d'accompagnement pour un plan de formation (3 participants sur 8) et pour le bien-être au travail (5 participants sur 8) sont non-pertinents.

### ***Demandeurs d'emploi***

Il apparaît qu'un problème de recrutement se pose pour les fonctions de médecin du travail, d'ingénieur, mais aussi pour celles de conseiller en prévention niveau 1 et d'infirmier bilingue. De manière plus générale, les participants pointent la difficulté à recruter des personnes bilingues pour Bruxelles.

Concernant la deuxième et la troisième question, les participants suggèrent que le FS ESS soutienne, par ses actions, le personnel administratif et logistique, les conseillers en prévention niveau 2, ainsi que les gestionnaires clients. Ils proposent également que le FS ESS intervienne dans l'apprentissage ou le coût de formation pour la conduite des bus.

### ***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 n'existe aucun cas dans ce secteur. Les participants connaissaient la formule.

## 4. LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS DANS LE SECTEUR DES SEPPT COMME APPROCHE COMPLÉMENTAIRE À L'ANALYSE DES BESOINS EN FORMATION DU FS ESS

### 4.1 CONTEXTE ET OBJECTIF

L'organisation périodique d'études des besoins en formation permet au FS ESS de constituer une base de données utiles et actualisées afin d'étayer ses actions de soutien à la formation des travailleurs.

Depuis 2013, une approche complémentaire nouvelle a été développée en parallèle par le FS ESS afin d'identifier les besoins en formation de certains sous-secteurs ESS concernés par la présente étude, dont notamment le secteur des SEPPT<sup>1</sup>: **la réalisation d'une classification de fonctions sectorielle.**

Le FS ESS a confié cette mission à un prestataire externe spécialisé en la matière : l'Institut de classification de fonctions (l'if-ic en abrégé). Cet institut, fondé par les organisations patronales et syndicales du secteur privé des soins de santé, travaille déjà depuis plusieurs années au développement de classifications de fonctions pour différentes commissions paritaires du non-marchand<sup>2</sup>, et bénéficie donc de la reconnaissance et de la confiance des partenaires sociaux. L'if-ic utilise une méthodologie de classification de fonctions propre et particulièrement adaptée aux spécificités du non-marchand.

La classification de fonctions est un processus long comportant plusieurs phases indépendantes (Inventaire, descriptions, pondération, classement, procédures d'implémentation).

***La réalisation de descriptions de fonctions sectorielles constitue l'étape fondamentale et centrale de cette classification.***

C'est par le biais des descriptions réalisées que cette classification de fonctions fournira des éléments d'informations supplémentaires pour l'établissement d'une offre de formation dans le secteur des SEPPT.

### 4.2 IDENTIFICATION DES BESOINS EN FORMATION AU NIVEAU DU SECTEUR À PARTIR DES DESCRIPTIONS DE FONCTIONS DE L'IF-IC

L'établissement de descriptions de fonctions est un **outil de gestion des ressources humaines** qui a de multiples utilités : en matière de recrutement, sélection et évaluation, parfois comme base d'une politique salariale bien sûr, mais aussi en matière de formation et de développement.

1 Les polycliniques notamment sont également concernées par la classification de fonctions, mais ne participent pas à la présente étude des besoins en formation.

2 CP 330, CP 330.04, 318.02, 319.01, 327.01, 329.01, 331

De même qu'on utilisera des descriptions de fonctions internes au niveau des organisations, la description sectorielle pourra avoir son utilité au niveau d'une politique de formation sectorielle.

Les descriptions de fonctions de l'if-ic, de par leur méthodologie et par leur contenu, comprennent de nombreux éléments d'informations utilisables par le FS ESS :

## A. Méthodologie :

- Un inventaire des fonctions les plus représentatives du secteur a été établi préalablement sur base des données recueillies auprès du plus grand nombre possible d'organisations du secteur. Cet inventaire a été soumis à un groupe de travail technique (cfr. infra) qui vérifie que les titres de fonctions sont suffisamment reconnaissables et que les fonctions sont bien nuancées.
- Des descriptions de fonctions détaillées sont réalisées à partir de données empiriques recueillies dans les SEPPT via l'interview d'au moins 4 travailleurs par fonction décrite. L'image obtenue est donc une image réaliste et basée sur l'expérience du terrain. La description décrira le contenu mais également les responsabilités et les exigences liées à la fonction.
- Les interviews sont réalisées de manière systématique, au moyen d'un questionnaire standardisé qui permet d'obtenir une image complète des différents aspects de chaque fonction. Cet entretien approfondi est l'occasion pour le titulaire de fonction de se pencher personnellement non seulement sur le contenu détaillé de sa fonction, mais également sur les compétences nécessaires à l'exercice de la fonction.
- Les interviews sont réalisées par les consultants de l'if-ic et non par l'employeur ou le responsable hiérarchique. Ceci permet d'assurer l'objectivité lors du recueil des données. Cet exercice présente également l'avantage d'être gratifiant pour le travailleur dont la fonction est valorisée par la mise en évidence de ses différentes facettes.
- Les projets de descriptions sont discutés et retravaillés au sein de groupes de travail techniques composés d'experts en classification, de représentants des employeurs et de représentants des travailleurs du secteur<sup>3</sup>. L'examen paritaire des descriptions de fonctions permet à toutes les parties de s'accorder sur le contenu de la description et lui confère ainsi une légitimité supplémentaire.
- Ces descriptions sont validées au sein d'un groupe de pilotage également paritaire et composé de partenaires sociaux siégeant au FS ESS.

3 Actuellement, 5 services de prévention siègent au sein de ce groupe de travail technique et coopèrent à l'élaboration des descriptions de fonctions, ainsi que 10 représentants des organisations patronales et syndicales (membres du FS ESS et experts en classification).

## B. Contenu :

Les descriptions de fonctions de l'if-ic fournissent des informations qui impactent les besoins de formation<sup>4</sup> :

- Le positionnement de la fonction (lien hiérarchique)
- L'objectif ou la raison d'être de la fonction
- La description des tâches (dénominateur commun des tâches au niveau du secteur)
- Les compétences nécessaires (connaissances et savoir-faire requis)
- Le niveau d'analyse des problèmes (la résolution des problèmes)
- L'autonomie (la responsabilité)
- L'environnement de travail (ou facteurs d'environnement)

Toutes les informations recueillies constitueront une base solide et objective de développement d'une politique de formation en lien direct avec la réalité des activités sectorielles.

## 4.3 COMPLÉMENTARITÉ DES DEUX APPROCHES

En 2014, ces deux approches ont cohabité sur le terrain. Certains éléments capitaux les rapprochent :

- **L'objectif** : adaptation de l'offre de formation
- **Le commanditaire** : le FS ESS
- **La méthode empirique utilisée**

D'autres éléments les distinguent cependant objectivement :

- **La mise en oeuvre par des opérateurs différents** : Le service R&R de Fe-Bi d'une part et l'if-ic d'autre part.
- **Le champ d'analyse** : la classification de fonctions porte sur un champ plus large et ne décrit pas nécessairement les fonctions des travailleurs dits « groupes à risques », qui sont l'objet de l'attention particulière du FS ESS. Le travail de l'if-ic étend son analyse aux fonctions jugées les plus représentatives du secteur SEPPT. Ce champ d'analyse a été fixé lors de l'**inventaire** des fonctions réalisé lors d'une première enquête auprès des employeurs du secteur SEPPT. Bien qu'il ne s'agisse pas encore d'une analyse exhaustive des métiers, cette approche couvrira néanmoins un champ différent et complètera donc utilement l'étude des besoins en formation réalisée.
- **L'angle d'attaque** : en matière de formation, les descriptions de fonctions décrivent « ce qui est » actuellement et l'étude des besoins décrit « ce qui devrait être ».
- **L'utilisation** : l'utilité d'une classification de fonctions dépasse le domaine de la formation et peut soutenir dans le futur d'autres types de développements en matière de gestion RH pour le secteur.

Ces deux approches contribuent donc à la même finalité mais avec des méthodologies et des angles d'attaque différents. Leur complémentarité constitue cependant un atout majeur pour le FS ESS, qui dispose ainsi d'informations inédites sur certains métiers de son secteur.

.....  
4 - Modèle de description de fonction if-ic en annexe

## 4.4 ETAT D'AVANCEMENT DE LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS ET PERSPECTIVES

Le FS ESS a mandaté l'If-ic pour la classification des fonctions identifiées comme « fonctions-clés » après une enquête réalisée en 2013 auprès des employeurs du secteur. Cette enquête a permis de dresser l'inventaire de fonctions jugées comme étant les plus représentatives des métiers au sein des services SEPPT.

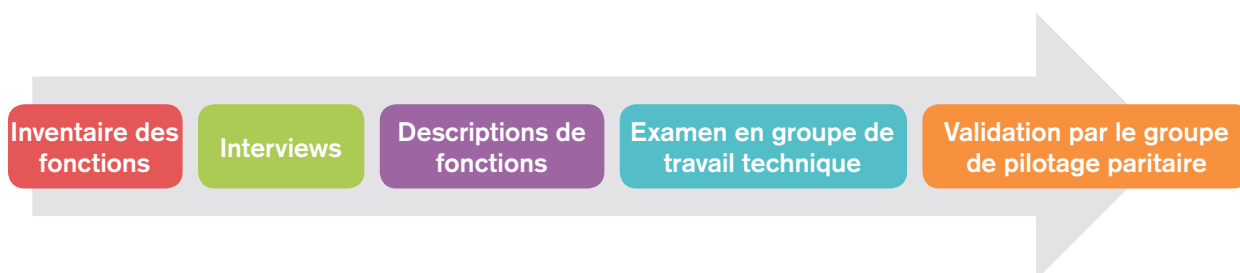
Huit services ont accueilli les consultants de l'if-ic afin d'interviewer sur leur lieu de travail les travailleurs exerçant l'une des fonctions inventoriées. L'if-ic a rencontré en moyenne 4 travailleurs par fonction. Ces travailleurs ont répondu aux questions standardisées prévues par la méthodologie If-ic.

|  |    |
|--|----|
| Nombre de services externes de prévention et protection ayant participé aux enquêtes | 8  |
| Nombre de travailleurs interviewés   | 50 |

Chaque entretien a donné lieu à l'établissement d'un rapport individuel qui sert de base à la réalisation de la description de fonction sectorielle. Les titulaires de fonction ont eu la possibilité de relire leur rapport individuel et d'y apporter leurs remarques avant l'établissement du projet de description. Au final, 11 fonctions ont pu être décrites sur base des informations recueillies. Il s'agit des fonctions suivantes :

- Conseiller en prévention « Sécurité au travail »
- Conseiller en prévention « Ergonomie »
- Conseiller en prévention « Aspects psychosociaux »
- Conseiller en prévention « Hygiène du travail »
- Conseiller en prévention « Médecin du travail »
- Conseiller en prévention niveau II
- Collaborateur service documentation
- Collaborateur clientèle/planning
- Gestionnaire relations clients
- Chef d'équipe
- Infirmier(e)

Ces projets de descriptions ont fait l'objet d'une analyse et de discussions approfondies au sein du groupe de travail technique. Les descriptions définitives ont été validées par le groupe de pilotage en juin 2015 et sont, dès ce moment, à la disposition du FS ESS pour le développement de son offre de formations.



## 4.5 RÉSULTATS PROVISOIRES DE LA CLASSIFICATION POUR LES SEPTT

Au moment de la parution des résultats de cette étude, les descriptions de fonctions pour les SEPTT viennent donc d'être très récemment approuvées.

**Du point de vue du processus complet de classification** (qui comprend également la pondération des fonctions) les résultats complets et définitifs sont prévus pour la fin de l'année 2015.

**Du point de vue de l'analyse des besoins en formation**, les descriptions de fonctions sont dès à présent utilisables et contiennent les éléments d'informations nécessaires au démarrage d'une analyse par le Fonds ESS. Cette analyse devrait également aboutir avant la fin de l'année 2015.

Voici déjà quelques exemples d'observations émergeant de ces descriptions :

- La possession d'un diplôme déterminé pour l'exercice de la fonction constitue une obligation légale pour la majorité des fonctions représentatives de ce secteur (pour 7 fonctions sur 11). Le niveau de qualification est généralement assez élevé (ex : diplôme universitaire requis pour la plupart des conseillers en prévention).
- la formation continue est en outre une obligation légale pour un grand nombre des fonctions-clés de ce secteur. Les services doivent y apporter une grande attention.
- Pour la majorité de ces fonctions, le contact avec la clientèle constitue une part importante des activités. Cet aspect ainsi que les déplacements professionnels fréquents (voire quotidiens) pour se rendre en clientèle accentue l'exposition des travailleurs à un risque d'agressivité.
- La communication ou la présentation orale de rapports est une tâche récurrente pour plusieurs fonctions décrites. Pour de nombreuses fonctions, des aptitudes pédagogiques doivent également être développées.

Des informations pertinentes en lien avec les besoins en formations sont donc observables et des pistes de formations concrètes sont identifiables. Il s'agit notamment de compétences spécifiques en matière de :

- Gestion des risques et connaissance des facteurs de risques (ex : agents, physiques, chimiques, biologiques)
- Techniques d'utilisation du matériel de tests médicaux
- Techniques de communication (ex : communication en réunion, prise de parole en public) et de publication
- Utilisation d'applications informatiques spécifiques
- Législation en matière de bien-être au travail
- Techniques de planification
- Gestion de l'agressivité
- Gestion de conflits

Ces quelques exemples démontrent que les descriptions de fonctions, mais également tout le matériel de base recueilli durant les interviews constituent une riche source d'informations pour élargir les connaissances sur le secteur et permettre aux partenaires sociaux, via les Fonds sectoriels, d'élaborer des propositions de formation adaptées aux besoins réels.

## 4.6 ANNEXE : EXEMPLE DE DESCRIPTION DE FONCTION IF-IC (CP 330)

**Comptable** (H/F) Code 1270  13  5/05

---

**Objectif général :** Enregistrer et traiter correctement les données comptables afin de donner une image fiable des comptes et de pouvoir procurer en temps voulu des informations financières correctes.

---

| Activités   | Tâches   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter et archiver des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter</li> <li>- Assurer le suivi des créances des patients/résidents et des mutualités</li> <li>- Exécuter diverses tâches administratives</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archiver et traite les factures entrantes et assure le suivi du paiement afin d'empêcher un blocage de livraisons;</li> <li>- Etablit des factures sortantes (à l'exclusion de factures patients), les archive et fait le suivi du paiement;</li> <li>- Archive et traite les opérations financières (ex. caisse, banque);</li> <li>- Assure le suivi des honoraires de médecins, réalise les calculs et effectue les paiements, corrige les erreurs ou transmet les plaintes aux services concernés;</li> <li>- Résout des problèmes (ex. recherche de données manquantes, demande de notes de crédits ou des refacturations aux fournisseurs), signale aux supérieurs des cas problématiques et des irrégularités (ex. amortissement des grandes créances et des dossiers juridiques), expose des différends à la hiérarchie et suit les décisions;</li> <li>- Contrôle le grand livre comptable;</li> <li>- Contacte différents services dans l'institution afin d'obtenir toutes les données nécessaires pour la clôture des comptes et contacte de sa propre initiative le service lorsque l'échéance est dépassée;</li> <li>- Fournit des informations à la hiérarchie afin de permettre la prise de décision et répond aux questions concernant la comptabilité;</li> <li>- Assure le suivi des dettes afin de les acquitter à temps conformément aux accords et d'éviter ainsi que le délai légal d'encaissement ne soit dépassé et qu'il y ait des pertes financières;</li> <li>- Fournit des informations aux débiteurs en rapport avec des crédits ouverts;</li> <li>- Tâche, par une concertation avec les patients/résidents ayant des problèmes financiers, de trouver un mode de paiement acceptable pour les deux parties ou les renvoie aux instances compétentes;</li> <li>- Se charge de la correspondance générale et de l'administration;</li> <li>- Veille au classement des documents comptables;</li> </ul> |

---

(c) 2010 - Instituut Functieclassificatie - Institut de Classification de fonctions IF/IC

**Comptable** (H/F) Code 1270  13  5/05

---

**Critères**

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance et savoir-faire</li> <li>- Gestion d'équipe</li> <li>- Communication</li> <li>- Résolution de problèmes</li> <li>- Responsabilité</li> <li>- Facteurs d'environnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possède des connaissances en comptabilité;</li> <li>- Connait les procédures et le fonctionnement de l'institution;</li> <li>- Possède un esprit mathématique et logique;</li> <li>- Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;</li> <li>- Période de familiarisation: 6 à 12 mois;</li> <li>- Nombre = 0;</li> <li>- Fournit des données et des renseignements comptables à la hiérarchie et répond à des questions des services internes;</li> <li>- Réalise des rapports;</li> <li>- Répond aux questions des patients/résidents et d'autres débiteurs à propos de la facturation et des créances ouvertes;</li> <li>- Résout lui-même les problèmes provenant d'informations manquantes ou d'écritures comptables simples;</li> <li>- Contacte le supérieur en cas de problèmes complexes;</li> <li>- Est précis et ponctuel;</li> <li>- Se charge de la comptabilisation correcte des opérations courantes dans le cadre des directives et sous la supervision du Chef-Comptable;</li> <li>- Le travail sur écran (&gt;=80%) représente une part substantielle de la fonction;</li> </ul> |
|--|--|

---

(c) 2010 - Instituut Functieclassificatie - Institut de Classification de fonctions IF/IC

## 5. CONCLUSION

---

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.



## 6. 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°, 5°;
- a) les personnes visées au paragraphe 1°, 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<sup>er</sup> juillet 2008 (Moniteur belge du 12 août 2008).

#### **Article 6.**

La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1<sup>er</sup> 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](mailto:patricia.vermaut@fe-bi.org)

T: 02/250 37 74

**Pernelle Courtois**

Collaboratrice de projets

E: [pernelle.courtois@fe-bi.org](mailto: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](http://www.gid-ess.org)

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

[info@fe-bi.org](mailto:info@fe-bi.org) • 02 229 20 15 • [www.fe-bi.org](http://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](mailto:gaelle.troukens@fe-bi.org)

T: 02/250 38 59

**Laurence Marzucco**

Responsable de projets R&D (FR)

E: [Laurence.Marzucco@fe-bi.org](mailto:Laurence.Marzucco@fe-bi.org)

T: 02/227 62 01

**Kristof Dhoore**

Responsable de projet R&D (NL)

E: [Kristof.dhoore@fe-bi.org](mailto: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>