

Rapport d'étude



Les besoins en formation dans le Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux (Fonds Social 319 Bico)

Une étude menée en 2019-2020 par le Service d'études
de l'asbl FeBi pour le Fonds Social 319 Bico



bicommunautaire en federale opvoedings- en
huisvestingsinrichtingen | vorming
établissements d'éducation et d'hébergement
bicommunautaires et fédéraux | formation

COLOPHON

Ce rapport de recherche est publié par l'asbl FeBi et le Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux (Fonds Social 319 Bico)

Rédaction et recherche

Olivia Verstrepen (chargée de projets du Service d'études de l'asbl FeBi)
Isabelle Van Houdt (responsable du Service d'études de l'asbl FeBi)

Editeur responsable

Jonathan Chevalier, directeur de l'asbl FeBi
Square Saintelette 13-15, 1000 Bruxelles, www.fe-bi.org

Commanditaire

Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux

Date de publication

Décembre 2020

Impression

Manufast

Lay-out

L-Ont

Traduction

Belga Translations

AVANT-PROPOS

Le comité de gestion du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux – aussi appelé Fonds Social 319 Bico - vous présente son étude sur les besoins en formation dans son secteur. L'étude a été réalisée à la demande du Fonds Social par le service d'études de l'asbl FeBi, une organisation coordonnant plusieurs fonds Maribel et de formation fédéraux et bicommunautaires au sein du secteur non marchand privé.

Le Fonds Social 319 Bico est un fonds dont la tâche est de soutenir et d'organiser les activités de formation pour les institutions relevant de la sous-commission paritaire 319. L'objectif du Fonds Social est d'encourager un emploi durable et de qualité.

Afin d'aligner au maximum les formations proposées par le Fonds Social 319 Bico sur les besoins et tendances actuels du secteur, le Comité de gestion du Fonds a décidé de baser le choix de ces formations sur une étude sur les besoins en formation réalisée dans le secteur. Cette étude a été réalisée pour la première fois, mais sera renouvelée à intervalles réguliers afin que nous puissions nous tenir au courant des évolutions des besoins en formation du secteur.

La réalisation de l'étude a été confiée au service d'études de l'asbl FeBi. C'est avec plaisir que nous vous présentons ce rapport, qui reflète les résultats de l'étude sur les besoins en formation réalisée pour le Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux. Vous y trouverez un aperçu des besoins les plus urgents et les plus actuels au sein du secteur du Fonds Social 319 Bico. Le rapport fournit également une indication des tendances au sein de ce secteur.

Nous remercions vivement le service d'études, les directions et le personnel des institutions concernées du secteur du Fonds Social 319 Bico ainsi que les gestionnaires, les autres experts et partenaires et l'équipe administrative du Fonds Social qui ont apporté leur contribution à l'étude.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et espérons que le présent rapport vous apportera une vision (encore) plus claire de ce secteur !

Luc Jaminé

Président du Fonds Social
Fonds Social 319 Bico

Jonathan Chevalier

Directeur
asbl FeBi

CONTENU

01	INTRODUCTION	7
02	MÉTHODE DE RECHERCHE	9
	Pré-étude exploratoire	9
	Volet quantitatif	10
	Volet qualitatif post-enquête	11
03	LE SECTEUR	13
04	PARTICIPANT·E·S	17
	Profil des travailleur·euse·s	17
	Profil des institutions	18
05	RÉSULTATS	21
	Thèmes de formation prioritaires spontanément exprimés (question ouverte)	21
	Thèmes de formation spontanément exprimés selon la catégorie de fonction	22
	Thèmes de formation spontanément exprimés selon catégorie d'institution	24
	Thèmes de formation prioritaires résultant de l'ensemble des questions fermées	25
	Priorités des employeurs et travailleur·euse·s	25
	Thèmes de formation prioritaires selon les employeurs et les travailleur·euse·s (top 20)	26
	Priorités selon les diverses catégories de fonction	27
	Priorités selon les diverses catégories de secteur	29
06	TENDANCES ET THÈMES	33
	Compétences sociales	33
	Bien-être et sécurité au travail	33
	Compétences communicatives	34
	Compétences organisationnelles	34
	Compétences organisationnelles	34
	Connaissances liées à des thèmes spécifiques	35
	CONCLUSION	36
	ANNEXE	38

ILLUSTRATIONS ET TABLEAUX

ILLUSTRATIONS

Illustration 1.	Phases de l'étude	9
Illustration 2.	Institutions FS 319 par région	13
Illustration 3.	Institutions FS 319 résidentielles et non-résidentielles	13
Illustration 4.	Institutions FS 319 par groupe(s) cible(s)	14
Illustration 5.	Institutions FS 319 par activité de l'institution	14
Illustration 6.	Genre des travailleur·euse·s	17
Illustration 7.	Catégorie d'âge des travailleur·euse·s	17
Illustration 8.	Catégorie de fonction des travailleur·euse·s	18
Illustration 9.	Catégorie d'institutions	19
Illustration 10.	Région des institutions	19
Illustration 11.	Taille des institutions (nombre de travailleur·euse·s)	19
Illustration 12.	Priorités communes aux employeurs et travailleur·euse·s	25

TABLEAUX

Tableau 1.	Taux de réponse institutions	10
Tableau 2.	Réponse employeurs et travailleur·euse·s	11
Tableau 3.	Top 10 des besoins de formation spontanément exprimés par les employeurs et les travailleur·euse·s	21
Tableau 4.	Thèmes de formation spontanément exprimés selon la catégorie de fonction par les employeurs et les travailleur·euse·s	23
Tableau 5.	Thèmes de formation spontanément exprimés selon la catégorie d'institution par les employeurs et les travailleur·euse·s	24
Tableau 6.	Priorités selon les employeurs	26
Tableau 7.	Priorités selon les travailleur·euse·s	26
Tableau 8.	Thèmes prioritaires par fonction	28
Tableau 9.	Thèmes prioritaires par catégorie d'institution	30

01

PREFACE

PREFACE

Le Fonds Social des Etablissements d'Education et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux gère des *établissements très divers*. Grosso modo, on distingue ces établissements entre eux sur la base de leur activité et de leur groupe cible. En effet, les populations cibles, souvent composées de personnes socialement vulnérables, sont très diverses : personnes atteintes d'un handicap, demandeur-euse-s d'asile, familles, femmes et/ou leurs enfants, SDF. En plus des établissements résidentiels, on compte également dans ce secteur de nombreux établissements non résidentiels (par ex. centres de jour). Les agences immobilières sociales sont également bien représentées. Il n'est donc pas évident de parler en termes de "secteur", comme c'est souvent le cas dans d'autres Fonds sociaux. Il s'agit souvent de petits établissements, situés pour la plupart à Bruxelles. Cela signifie-t-il que leurs besoins en formation sont également très différents, ou est-il possible de dégager des tendances communes ? Vous pourrez lire dans le présent rapport des informations à ce sujet ainsi que sur le profil du secteur lui-même.

C'est la première fois que l'asbl FeBi réalise, dans ces établissements, une enquête relative aux besoins en formation. Nous y avons dès lors associé *une longue phase de reconnaissance* qui comportait un maximum de contacts directs avec les établissements eux-mêmes. Nous avons ainsi pu nous faire une bonne idée du secteur et jeter des bases solides pour une enquête quantitative à grande échelle auprès des employeurs et des travailleur-euse-s.

La présente enquête tâche de donner une représentation aussi exhaustive que possible des *principaux besoins en formation des travailleur-euse-s des établissements de ce secteur*. Ainsi, le Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux pourra *adapter au mieux son offre de formations*.

Le présent *rapport* se compose de *plusieurs chapitres*, qui donnent un aperçu du déroulement de l'étude ainsi que des principaux résultats. Après une description de la méthodologie utilisée, nous analysons de plus près le profil des répondant-e-s et des institutions. Ensuite, les résultats de l'étude sont présentés : quels sont les principaux thèmes sur lesquels les travailleur-euse-s du secteur souhaitent recevoir des formations ? Comment devons-nous interpréter ces thèmes afin de pouvoir orienter le mieux possible les prestataires de formation ? La vision des employeurs est-elle la même que celle des travailleur-euse-s ? Le présent rapport tente d'apporter une réponse à toutes ces questions.

La deuxième partie de cette étude concerne un certain nombre de sujets qui peuvent aider le Fonds Social à organiser ces formations sur le plan pratique, par exemple les lieux et les types de formation souhaités. Ces informations sont communiquées directement au comité de gestion du Fonds Social 319 Bico.

Enfin, je voudrais remercier le service d'études de FeBi ainsi que leurs autres collaborateur-ric-e-s pour leur contribution. Nous avons également beaucoup apprécié la coopération avec les collaborateur-ric-e-s de projet et les gestionnaires du Fonds Social 319 Bico ainsi que la contribution apportée par ceux-ci, qui a permis à cette étude d'aboutir au résultat souhaité.

La réalisation de l'étude a été passionnante et c'est un plaisir pour nous de partager avec vous nos expériences et nos connaissances. Dans ce rapport, vous trouverez un aperçu sommaire des résultats relatifs aux besoins en formation du secteur. Si vous souhaitez davantage d'informations, vous pouvez contacter le service d'études (les données de contact sont indiquées à la fin du rapport).

Bonne lecture !

Isabelle Van Houdt
Service d'études de l'asbl FeBi



studiedienst
service d'études

02

MÉTHODE DE RECHERCHE

MÉTHODE DE RECHERCHE

L'étude se situant tant sur le plan **qualitatif** que **quantitatif**. Comme **méthodes d'étude**, nous avons choisi des *entretiens* et une *enquête en ligne*. Trois grandes **phases composent l'étude** : un *volet qualitatif*, suivi d'une *enquête quantitative* et enfin à nouveau une *phase qualitative*.

ILLUSTRATION 1 : Phases de l'étude



PRÉ-ÉTUDE EXPLORATOIRE

Suite à un examen de la littérature, nous avons décidé de réaliser une pré-étude exploratoire afin d'améliorer et de mettre à jour notre connaissance des besoins en matière de formation. Dans cette partie **qualitative** de l'étude, des *entretiens* ont été réalisés avec des *employeurs et des travailleur-euse-s d'institutions* intervenant dans la recherche sur les besoins en formation ainsi que d'autres experts, fédérations ou personnes intéressées. Au total, 9 entretiens individuels et 2 focus groups ont été organisés pour la pré-étude.

Dans le cadre de cette étape, nous nous sommes efforcés de tenir compte de la répartition sur les régions de Bruxelles, de Flandre et de Wallonie.

En sélectionnant les répondant-e-s, nous nous sommes efforcés de diversifier ceux-ci au maximum en fonction de la région, de la langue et de la taille de l'institution, afin de pouvoir donner une image aussi complète que possible de la situation.

Les focus groups ont été organisés de manière semi-structurée. Les règles de l'étude qualitative ont également été respectées dans la mesure du possible au moment des entretiens. Ceux-ci ont été réalisés par téléphone ou en face à face. Les focus groups ont été enregistrés, puis retranscrits. Au moment du traitement des résultats, tous les participant-e-s ont été anonymisés. L'analyse des données a été réalisée au moyen d'un outil Excel développé par le Service d'études.

VOLET QUANTITATIF

Les informations recueillies dans le cadre des entretiens et de l'exploration théorique ont permis de mettre au point les outils pour la partie **quantitative** de l'étude. Suite à une collecte de tests, *deux questionnaires structurés* ont été développés en fonction des deux **groupes cibles** à interroger : les *employeurs* et les *travailleur-euse-s* des institutions du secteur du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux.

Les questionnaires comprenaient deux parties. La première d'entre elles concernait les *besoins en formation* des travailleur-euse-s du secteur et la seconde l'organisation concrète des formations¹. Les résultats de la seconde partie sont communiqués directement aux gestionnaires du Fonds Social.

Le *questionnaire destiné aux travailleur-euse-s* contenait aussi quelques questions relatives à certaines caractéristiques du-de la travailleur-euse, par exemple : tranche d'âge, genre, niveau d'instruction, statut et catégorie de fonction.

Les deux questionnaires ont été présentés dans le cadre d'une **enquête en ligne**² à laquelle il était possible de répondre sur PC, tablette ou smartphone. Les données recueillies ont été traitées de façon **anonyme**. Le lien vers les deux questionnaires (employeurs et travailleur-euse-s) a été envoyé à l'ensemble des institutions du Fonds Social 319 Bico. Suite à cette invitation par e-mail, quelques e-mails de rappel ont également été envoyés, et nous avons aussi pris contact par téléphone³ afin de maximiser le taux de réponse chez les employeurs et les travailleur-euse-s et ainsi améliorer la fiabilité de l'étude.

Nous avons demandé aux employeurs (direction, etc.) de remplir eux-mêmes le questionnaire « employeurs », ou de le transmettre à la personne responsable de la politique de formation au sein de l'institution. Les employeurs ont également été invités à faire suivre le lien vers tous les travailleur-euse-s qui relevaient de la Sous-commission paritaire 319.

Les deux questionnaires ont été rédigés en français et en néerlandais. Toute la communication, y compris le lien vers le questionnaire en ligne, a eu lieu dans la langue de travail de l'institution concernée. Dans le cas des institutions situées dans la région de Bruxelles-Capitale, toutes ces informations ont été fournies dans les deux langues.

Au total, 73 institutions ont été invitées à participer à l'enquête quantitative et **34** d'entre-elles y ont participé, soit un **taux de réponse de 46,6%**.

TABLEAU 1 : Taux de réponse institutions⁴

	BRUXELLES	FLANDRE	WALLONIE	TOT
invitées	69	3	1	73
ont répondu	33	0	1	34
taux de réponses (%)	47,8	0	100	46,6

Au total, **34 employeurs** et **58 travailleur-euse-s** ont participé à l'enquête.

TABLEAU 2 : Réponse employeurs et travailleur-euse-s



Les données reçues ont été analysées suite à un nettoyage en profondeur au moyen de Microsoft Excel 2016 et du logiciel SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)⁵. Les questionnaires pour lesquels beaucoup de valeurs étaient manquantes (missing values) n'ont pas été repris dans l'analyse. Pour le traitement des questions ouvertes, nous avons utilisé Microsoft Excel 2016.

PHASE QUALITATIVE CONCLUANTE

Les données quantitatives ont été analysées puis présentées aux responsables du Fonds social des Établissements d'éducation et d'hébergement bicommunautaires et fédéraux. Il a été difficile de réaliser une post-enquête complète en raison de la crise du coronavirus et des mesures prises pour empêcher sa propagation. Cependant, la grande quantité de données recueillies au cours des phases précédentes devrait permettre d'adapter la politique en matière de formation aux besoins actuels.

Le résultat de la partie quantitative de l'étude et le lien avec les deux études qualitatives se trouvent dans ce rapport.

1 Les sujets abordés étaient notamment les suivants : préférences au niveau du type de formation (par exemple e-learning, classique avec formateur, etc.), du lieu de la formation, etc.

2 Pour ce faire, nous avons utilisé le programme d'enquête en ligne Survey Monkey.

3 Pour ce faire, nous avons utilisé un fichier interne contenant les données de contact des institutions relevant du domaine d'activité du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux.

4 Il s'agit des réponses des employeurs. C'est une sous-évaluation des réponses, car pour quelques institutions, seuls les travailleur-euse-s ont complété l'enquête.

5 IBM Statistics 24.

03

LE SECTEUR

LE SECTEUR

Au vu de la diversité d'institutions au sein du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement, il est intéressant d'identifier le profil de ces institutions afin d'avoir une meilleure vue du secteur avant d'aborder les résultats de l'enquête.

ILLUSTRATION 2 : Institutions FS 319 par région

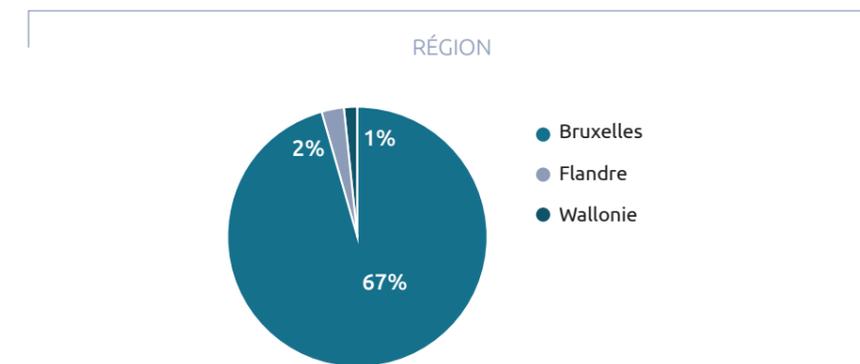


ILLUSTRATION 3 : Institutions FS 319 résidentielles (par ex. maisons d'accueil) et non-résidentielles (par ex. services d'accueil de jour)

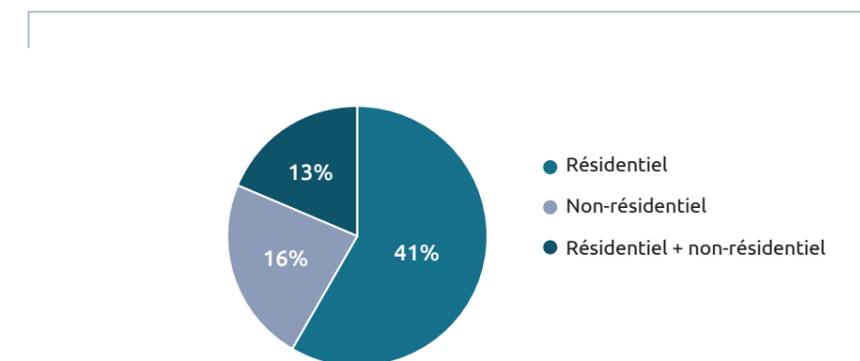
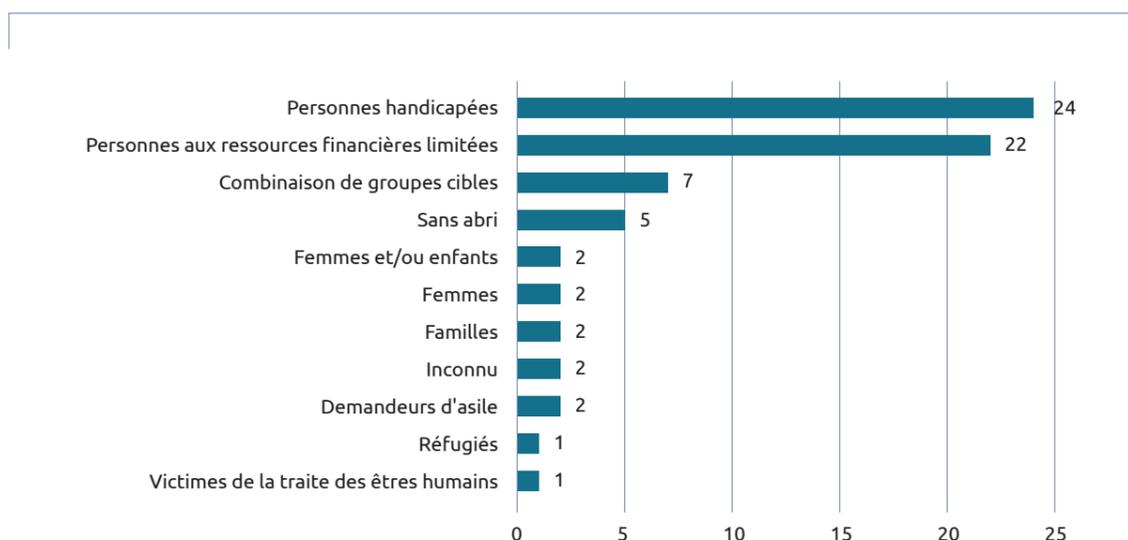


ILLUSTRATION 4 : Institutions FS 319 par groupe(s) cible(s)



Agence Immobilière Sociale (AIS) = une organisation reconnue qui loue sur le marché privé des maisons et des appartements de qualité et les reloue ensuite à un prix de location raisonnable à des personnes ayant un revenu modeste. Les AIS donnent priorité aux familles et personnes les plus vulnérables.

Centre de crise = centre qui propose un accueil temporaire à des personnes qui pour diverses raisons, ne peuvent plus habiter chez elles, ou qui, suite à une situation d'urgence, n'ont plus d'habitation. Les centres de crise proposent un environnement sécurisé et protégé.

Centre de jour = un établissement semi-résidentiel qui propose une activité journalière significative pour des personnes qui en éprouvent le besoin (tels que des adultes ayant un handicap mental ou physique)

Établissement d'aide à la vie autonome = service qui accompagne des personnes (par ex. avec un handicap) principalement à la maison afin d'augmenter leur autonomie. Les établissements d'aide à la vie autonome sont souvent une alternative aux services d'accueil résidentiel.

Maison d'accueil = accueil de certains groupes cibles à court, moyen et long terme (par ex. maison d'accueil pour femmes victimes de maltraitance).

Service d'Aide aux actes de la Vie Journalière (AVJ) = service qui propose de l'aide à des personnes qui nécessitent un soutien dans leurs activités journalières tels que par ex. réchauffer des repas, l'hygiène, etc. dans leur propre environnement.

ILLUSTRATION 5 : Institutions FS 319 par activité de l'institution



04

PARTICIPANT·E·S



PARTICIPANT·E·S

PROFIL DES TRAVAILLEUR·EUSE·S

Comme l'étude porte sur les besoins en formation des travailleur·euse·s, il est intéressant d'analyser de plus près le profil des **travailleur·euse·s**⁶ afin de pouvoir bien comprendre les résultats. Dans les graphiques ci-dessous relatifs à l'âge et au genre, la ressemblance avec le secteur des asbl est manifeste : ainsi, es femmes sont majoritaires et nous y retrouvons les mêmes catégories d'âge. Par ailleurs, les catégories de fonction reflètent la diversité caractéristique du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux.

ILLUSTRATION 6 : Genre des travailleur·euse·s

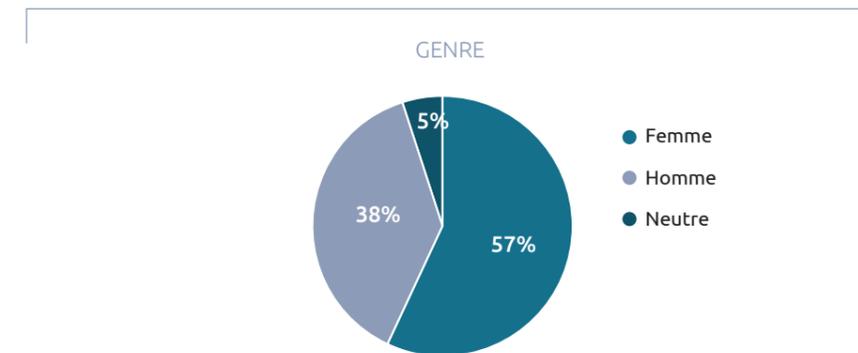
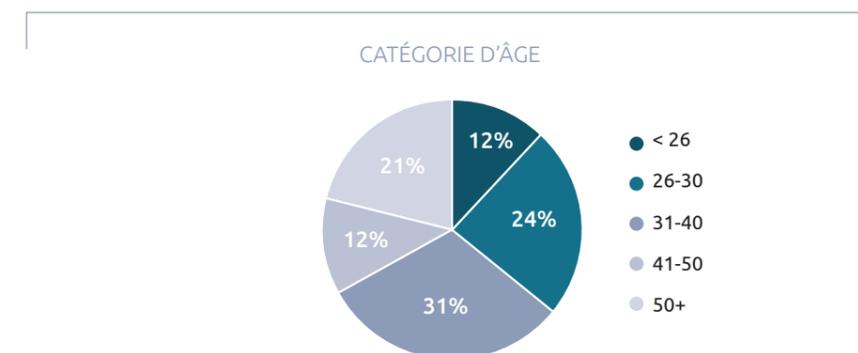
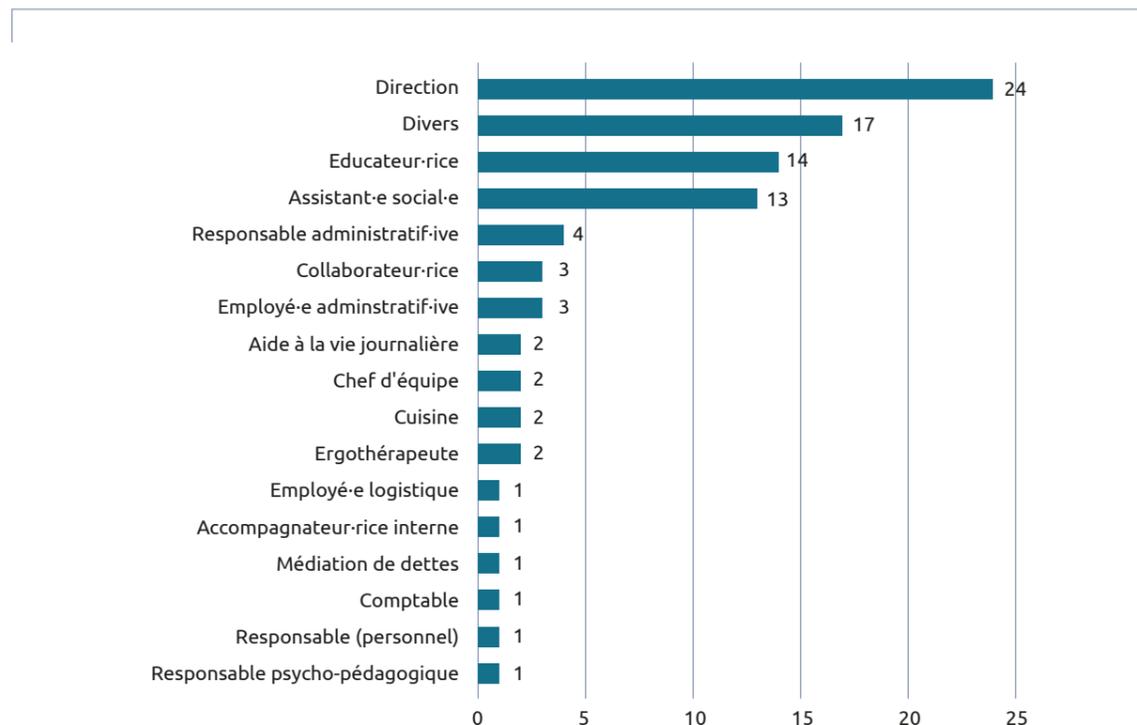


ILLUSTRATION 7 : Catégorie d'âge des travailleur·euse·s



6 Comme l'étude porte sur les besoins en formation des travailleur·euse·s, l'intérêt du profil des employeurs reste secondaire.

ILLUSTRATION 8 : Catégorie de fonction des travailleur-euse-s



En ce qui concerne les catégories de fonction, nous constatons dans la figure ci-dessus qu'elles sont *très diverses*⁷. Les *éducateurs-trices* et *assistant-e-s sociaux-les* représentent les catégories de fonction les plus importantes chez les travailleurs, soit 24% et 22% de notre échantillon travailleurs.

51 *employé-e-s* et 7 *ouvrier-ère-s* ont participé à cette enquête. Nous nous sommes entretenu-e-s avec des personnes diplômées à tous les niveaux, depuis le 1^{er} degré du secondaire jusqu'au master. C'est le groupe des bacheliers qui est le plus représenté. Dans le cadre de l'enquête auprès des *employeurs*, ce sont surtout les directeur-trice-s ou d'autres responsables qui ont participé.

Sur tou-te-s les répondant-e-s, 17 % exerçaient une fonction de *responsable d'équipe*. 12 % des travailleur-euse-s avaient un *mandat syndical*.

PROFIL DES INSTITUTIONS

Au vu de la diversité du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux, il est intéressant d'identifier le profil des *institutions* participantes. Dans les illustrations ci-dessous, vous trouverez la répartition de ces institutions en fonction de la catégorie de secteur, de la région et de la taille.

7 'Divers' inclut quelques fonctions qui n'apparaissent qu'une fois, tel que responsable médical, concierge, responsable hébergement, etc.

ILLUSTRATION 9 : Catégorie des institutions

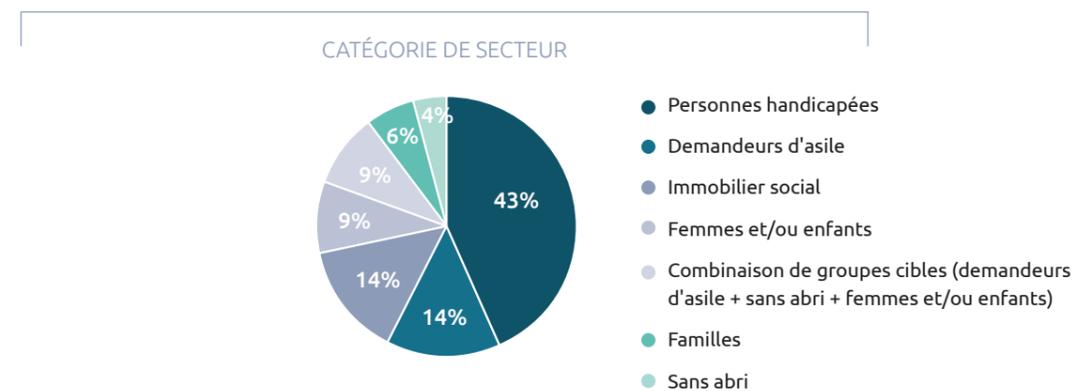


ILLUSTRATION 10 : Région des institutions

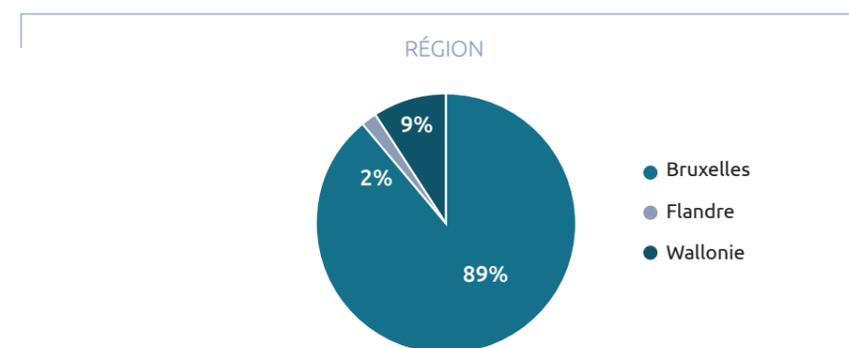
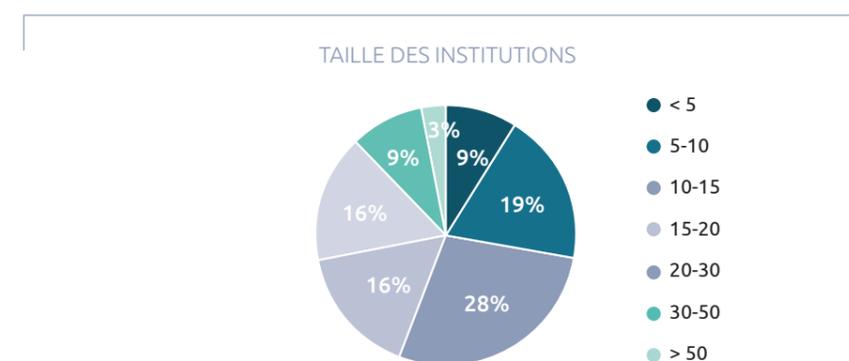


ILLUSTRATION 11 : Taille des institutions (nombre de travailleur-euse-s)



Les *établissements pour personnes porteuses d'un handicap* et les *agences immobilières sociales* étaient les mieux représentées. La plupart des établissements étaient situés dans la *région de Bruxelles-Capitale*.

La plupart des établissements sont de très petite taille ; près de 90 % d'entre eux emploient *moins de 30 travailleur-euse-s*. Un peu plus de la moitié (56 %) compte même *moins de 15 travailleurs*. Une exception cependant : la Croix-Rouge (centres d'asile), qui emploie près de 1 000 personnes.

05

RÉSULTATS

RÉSULTATS

THÈMES DE FORMATION PRIORITAIRES SPONTANÉMENT EXPRIMÉS (QUESTION OUVERTE)

Avant d'interroger les répondant-e-s sur les divers thèmes de formation, nous avons choisi de poser aux travailleur-euse-s une **question ouverte** : « *quelles sont les 5 formations qu'ils souhaiteraient pouvoir suivre afin de continuer à bien faire leur travail au cours des trois prochaines années ?* ». La même question a été posée aux employeurs, qui devaient y répondre pour leurs travailleur-euse-s.

Ainsi, nous avons obtenu une **liste de priorité pour les besoins exprimés spontanément par les employeurs et les travailleur-euse-s**. Le top 10 des réponses données figure dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 3 : Top 10 des besoins de formation spontanément exprimés par les employeurs et les travailleur-euse-s

EMPLOYEURS				TRAVAILLEUR-EUSE-S				
		NL	FR	TOT		NL	FR	TOT
1	Connaissances	7	23	30	1	10	53	63
2	Compétences sociales	2	28	30	2	4	19	23
3	Bien-être physique	0	13	13	3	6	7	13
4	Organisation	3	5	8	4	4	4	8
5	Communication	2	5	7	5	2	6	8
6	Bien-être psychique	1	4	5	6	0	8	8
7	Technique et logistique	1	2	3	7	2	4	6
8	Logiciels informatiques	0	3	3	8	1	4	5
9	Sécurité incendie	0	3	3	9	1	2	3
10	Administration	1	0	1	10	0	3	3

Les thèmes prioritaires des employeurs et des travailleur-euse-s **coïncident largement**. Voici un bref résumé des formations considérées comme prioritaires:

- Les employeurs comme les travailleur-euse-s donnent manifestement la priorité aux formations qui améliorent les *connaissances* des travailleur-euse-s, celles-ci figurant au Top 10 des un-e-s et des autres. Cette amélioration des connaissances est demandée dans des domaines très divers suivant l'activité de l'établissement et de la fonction du-de la travailleur-euse, par exemple des informations sur la médiation des dettes, certains handicaps physiques ou mentaux (autisme, double diagnostic...), etc.
- Les compétences sociales et communicatives constituent également des priorités pour les employeurs et les travailleur-euse-s. Dans les établissements francophones, les *compétences sociales* figurent en première place, notamment la gestion de conflit et des comportements agressifs (liés ou non à certaines formes de handicap physique ou mental), l'affirmation de soi et la capacité à poser des limites. Au niveau des *compétences communicatives*, les demandes sont très diverses et vont de la communication non violente à l'annonce d'une mauvaise nouvelle.
- Le bien-être physique, et dans une mesure un peu moindre le bien-être psychique, sont souvent cités. Les employeurs francophones font souvent du *bien-être physique* une priorité. Ce thème inclut des formations aux premiers secours et à la sécurité incendie, des formations qui touchent donc à la sécurité physique. Le *bien-être psychique* inclut des thèmes tels que la gestion du stress et la prévention du burnout.

- Les *compétences organisationnelles* regroupent des sujets très divers : la gestion d'équipe, mais aussi la gestion de projets, les techniques de réunion, etc.
- De la cinquième à la dixième position, on retrouve les thèmes suivants : technique et logistique, applications logicielles, langues et administration. La formation *applications logicielles* n'est demandée que par les employeurs et les travailleur-euse-s francophones ; il s'agit de programmes MS Office tels qu'Excel. Le thème *technique et logistique* inclut par exemple l'hygiène dans le cadre du nettoyage et en cuisine. Les *compétences administratives* sont peu demandées et concernent des domaines tels que la numérisation et la législation de l'asbl. Enfin, les formations linguistiques ne sont demandées que par les travailleur-euse-s. Plusieurs *langues* sont citées, dont le néerlandais et l'arabe, et aussi des formations de base dans diverses langues.

THÈMES DE FORMATION SPONTANÉMENT EXPRIMÉS SELON LA CATÉGORIE DE FONCTION

Les réponses à la **question ouverte** ont été réparties par *catégorie de fonction* et *catégorie d'institution*. Cette répartition permet de tenir compte de ces critères au moment de sélectionner les formations pour l'offre de formation.

Tout d'abord, nous avons lié les besoins exprimés spontanément aux *catégories de fonction*. Dans le cas des travailleur-euse-s, il s'agit de leur propre fonction. Il a été demandé aux employeurs de relier une ou plusieurs fonctions de leur institution aux formations.

TABLEAU 4 : Thèmes de formation spontanément exprimés selon la catégorie de fonction par les employeurs et les travailleur-euse-s

EDUCATEUR-RICE		AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE, RESPONSABLE D'ÉQUIPE, PERSONNEL DE CUISINE, RESPONSABLE PSYCHO-PÉDAGOGIQUE	
Thème	Abs	Thème	Abs
Connaissances	29	Connaissances	2
Compétences sociales	7		
Bien-être psychique	4		
Communication	2		
ASSISTANT-E SOCIAL-E		ERGOTHÉRAPEUTE, RESPONSABLE DE PROJETS	
Thème	Abs	Thème	Abs
Connaissances	11	Connaissances	3
Compétences sociales	9	Compétences sociales	2
Communication	4		
Bien-être physique	3		
Bien-être psychique	3		
Organisation	2		
DIRECTEUR-RICE		EMPLOYE-E ADMINISTRATIF-IVE	
Thème	Abs	Thème	Abs
Compétences sociales	25	Logiciels informatiques	5
Connaissances	19	Connaissances	3
Bien-être physique	12		
Communication	4		
Bien-être psychique	3		
Organisation	2		
Technique et logistique	2		
DIVERS		RESPONSABLE ADMINISTRATIF-IVE	
Thème	Abs	Thème	Abs
Connaissances	8	Logiciels informatiques	4
Bien-être physique	3	Administration	2
Technique et logistique	3		
Compétences sociales	2		
Organisation	2		
		RESPONSABLE DE FORMATION	
		Thème	Abs
		Organisation	4
		Connaissances	2
		EMPLOYE-E LOGISTIQUE	
		Thème	Abs
		Bien-être physique	3

THÈMES DE FORMATION SPONTANÉMENT EXPRIMÉS SELON CATÉGORIE D'INSTITUTION

Nous avons également lié les besoins exprimés de manière spontanée au groupe cible et/ou à l'activité de l'établissement des employeurs et travailleur-euse-s participant-e-s. Sur cette base, nous avons réparti les établissements participants en 7 catégories : établissements travaillant avec des personnes atteintes d'un handicap, demandeur-euse-s d'asile, femmes et enfants, familles, SDF ou personnes appartenant à plusieurs de ces catégories, auxquelles viennent s'ajouter les agences immobilières sociales.

TABLEAU 5 : Thèmes de formation spontanément exprimés par les employeurs et les travailleur-euse-s selon catégorie d'institution

PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP		COMBINAISON DE GROUPES CIBLES	
Thème	Abs	Thème	Abs
Connaissances	60	Connaissances	6
Compétences sociales	23	Communication	4
Bien-être physique	9		
Bien-être psychique	8	FAMILLES	
Organisation	4	Thème	Abs
Technique et logistique	2	Compétences sociales	9
Communication	2	Communication	2
		Bien-être physique	2
DEMANDEURS D'ASILE		SANS-ABRI	
Thème	Abs	Thème	Abs
Connaissances	10	Connaissances	7
Bien-être physique	6	Bien-être physique	3
Compétences sociales	5	Compétences sociales	2
Technique et logistique	4	Organisation	2
Organisation	2		
IMMOBILIER SOCIAL		FEMMES ET/OU ENFANTS	
Thème	Abs	pas de données	
Logiciels informatiques	9		
Connaissances	4		
Communication	3		
Compétences sociales	3		
Organisation	3		
Bien-être physique	2		
Administration	2		

THÈMES DE FORMATION PRIORITAIRES RÉSULTANT DE L'ENSEMBLE DES QUESTIONS FERMÉES

Pour déterminer les thèmes prioritaires autrement qu'au moyen d'une question ouverte, des **questions fermées** ont été posées aux répondant-e-s à propos d'un ensemble de thèmes de formation. Ces thèmes de formation, choisis sur la base des entretiens d'exploration, ont été répartis en fonction des catégories suivantes : compétence sociales, logiciels, médias sociaux, travailler en équipe, la sécurité et le bien-être au travail, fonctionnement de l'institution et thèmes spécifiques. En outre, à différents endroits du questionnaire, il était possible de mentionner des thèmes n'appartenant pas à ces catégories.

Dans cette partie du rapport, nous présentons les **thèmes prioritaires** qui sont apparus chez les employeurs et les travailleur-euse-s. Dans les tableaux suivants, ils sont répartis suivant la *catégorie de fonction* et la *catégorie d'institution*.

PRIORITÉS DES EMPLOYEURS ET TRAVAILLEUR-EUSE-S

Le tableau ci-dessous est un **tableau récapitulatif** qui reprend les **besoins en formation prioritaires des employeurs et des travailleur-euse-s**. Les résultats sont classés en fonction de l'importance accordée au thème : « prioritaire » (rang de 1 à 5), « très important » (rang de 6 à 10) ou « important » (rang de 11 à 15). Le tableau indique également les thèmes classés de 16 à 20.

ILLUSTRATION 12 : Priorités communes des employeurs et travailleur-euse-s

		EMPLOYEURS			
		Prioritaire (rang 1 -> 5)	Très important (rang 6 -> 10)	Important (rang 11 -> 15)	rang 16 -> 20
TRAVAILLEUR-EUSES	Prioritaire (rang 1 -> 5)	Premiers secours Gérer des personnes agressives Gérer un comportement qui dépasse les limites	Sécurité incendie Gestion de conflit		
	Très important (rang 6 -> 10)	Une bonne communication dans l'équipe	Excel Pathologie (par ex. autisme, démence,...)	La prévention du burnout	
	Important (rang 11 -> 15)		Le stress au travail	Reconnaître le stress	Motiver l'équipe
	rang 16 -> 20	Gérer des personnes atteintes d'un handicap ou des troubles psychologiques			Déterminer la mission et la vision de l'équipe

Les employeurs et les travailleur-euse-s sont également d'accord sur le fait que la **priorité** doit être donnée aux formations aux premiers secours (rang 1 à 5). Ils-elles estiment également prioritaires les formations sur la gestion des personnes agressives et la gestion des comportements qui dépassent les limites.

Employeurs et travailleur-euse-s estiment aussi **très important** (rang 6 à 10) d'organiser des formations sur la sécurité incendie, la gestion de conflit, Excel, les pathologies et la bonne communication au sein de l'équipe.

La prévention du burnout, l'identification du stress et le stress au travail constituent également des thèmes **importants** (rang 11 à 15) pour les employeurs et les salarié-e-s. Ces compétences sont liées à la santé des employeur-euse-s et des travailleur-euse-s.

Il existe aussi des besoins **manifestes** (rang 16 à 20) en formation à la motivation des équipes et à la détermination de la mission et de la vision de l'équipe. Ces formations portent sur le travail en équipe.

Les résultats indiquent également que les travailleur-euse-s souhaitent recevoir des formations sur la gestion des personnes en situation de handicap ou atteintes de troubles psychologiques. Ce besoin est moins manifeste chez les employeurs (rang 16 à 20), mais souvent exprimé par les travailleur-euse-s (voir figure 8).

Le détail du contenu des thèmes de ces demandes ainsi que des catégories de fonction et de secteur qui les formulent est analysé plus loin dans le présent rapport.

THÈMES DE FORMATION PRIORITAIRES SELON LES EMPLOYEURS ET LES TRAVAILLEUR-EUSE-S (TOP 20)

Vous trouverez ci-dessous les 20 thèmes prioritaires selon les employeurs et les travailleur-euse-s :

TABLEAU 6 : Priorités selon les employeurs (top 20)

EMPLOYEURS	
1	Gestion de conflit
2	Premiers secours
3	Gérer des personnes agressives
4	Sécurité incendie
5	Gérer un comportement qui dépasse les limites
6	La prévention du burnout
7	Pathologie (par ex. autisme, démence,...)
8	Excel
9	Une bonne communication dans l'équipe
10	Équipes responsabilisées ⁸
11	Le stress au travail
12	Reconnaître le stress
13	Accueil de nouveaux collègues
14	Gérer la diversité dans l'équipe
15	Motiver l'équipe
16	Gérer un burnout
17	Gestion de projets
18	Travailler sur le changement dans l'équipe
19	Gérer des personnes atteintes d'un handicap
20	Déterminer la mission et la vision de l'équipe

TABLEAU 7 : Priorités selon les travailleur-euse-s (top 20)

TRAVAILLEUR-EUSE-S	
1	Premiers secours
2	Gérer des personnes agressives
3	Gérer un comportement qui dépasse les limites
4	Une bonne communication dans l'équipe
5	Gérer des personnes atteintes de troubles psychiatriques
6	Sécurité incendie
7	Travailler sur les conflits dans l'équipe
8	Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)
9	Excel
10	Le stress au travail
11	Un dos en bonne santé au travail
12	La prévention du burnout
13	La détente au travail
14	Reconnaître le stress
15	Gestion violence intrafamiliale
16	Déterminer la mission et la vision de l'équipe
17	Motiver l'équipe
18	La pleine conscience
19	PowerPoint
20	L'utilisation éthique des réseaux sociaux ⁹

Dans les tableaux ci-dessus apparaissent non seulement les thèmes concernant lesquels les employeurs et les travailleur-euse-s sont d'accord (c'est-à-dire ceux qui figurent au tableau 12), mais tous les thèmes considérés comme importants. Nous identifions clairement les thèmes choisis par les employeurs d'une part et les travailleur-euse-s d'autre part, ainsi que les *différences entre les deux groupes de répondant-e-s* (identifiées au moyen d'une autre *couleur* dans les tableaux ci-dessus).

Nous constatons que les employeurs, tout comme les travailleur-euse-s donnent la priorité absolue à la *gestion des personnes agressives*, aux *comportements qui dépassent les limites* et à la *gestion de conflit*. Les *premiers secours* figurent également au top 3 des deux groupes, auprès desquels la *sécurité incendie* obtient aussi un bon score. Au top 10 figurent par ailleurs la connaissance de certaines *pathologies*, la *bonne communication dans l'équipe* ainsi que la maîtrise du logiciel *Excel*.

La *prévention du burnout* figure au top 15 des employeurs comme des travailleur-euse-s, mais elle est

considérée comme plus prioritaire par les employeurs que par les travailleur-euse-s.

PRIORITÉS SELON LES DIVERSES CATÉGORIES DE FONCTION

Regardons à présent les priorités en matière de besoins en formation identifiées par les travailleur-euse-s issus de chacune des *catégories de fonction*. Cet examen permet d'adapter au maximum l'offre de formations du Fonds Social 319 Bico aux catégories correspondantes.

A partir de la page suivante, nous vous proposons un aperçu des 10 thèmes les plus prioritaires par catégorie de fonction sous la forme de tableaux avec classement.

En examinant les tableaux, vous remarquerez que beaucoup de *thèmes* sont *communs* et que nous les retrouvons dans la plupart des catégories de fonction :

- La *gestion des comportements qui dépassent les limites* est incluse dans la plupart des listes de priorités des diverses catégories de fonction. Dans la plupart des cas, la *gestion des personnes agressives* figure au Top 5 des besoins en formation. Ces deux thèmes relèvent des compétences sociales et sont demandés aussi bien par les travailleur-euse-s que par les employeurs.
- Dans la catégorie des compétences informatiques, *Excel* figure au top 5 de plusieurs catégories de fonction.
- Les réseaux sociaux figurent au top 10 des responsables d'équipe, des responsables psycho-pédagogiques et des directions. Les responsables d'équipe et les responsables psycho-pédagogiques donnent la priorité à *l'utilisation éthique des réseaux sociaux* au travail. Les directeur-trice-s demandent des formations sur la *légalisation concernant l'utilisation des réseaux sociaux*.
- Travailler sur les conflits dans l'équipe est très prisé des éducateur-trice-s et des assistant-e-s sociaux-ales. La *bonne communication au sein de l'équipe* est également considérée comme prioritaire par les éducateur-trice-s. Ces deux thèmes sont liés au travail en équipe et figurent également au top 10 de la plupart des autres fonctions.
- Les *premiers secours* figurent parmi les priorités de la plupart des catégories de fonction. La *sécurité incendie* – un thème 'santé et sécurité' – est également très populaire, surtout au niveau des directions.
- Les formations à la *gestion de projets* sont demandées surtout par les responsables de formation. Les responsables administratif-ive-s donnent la préférence à la *légalisation de l'asbl* afin d'améliorer le fonctionnement de l'établissement.
- En ce qui concerne les *thèmes spécifiques*, nous constatons que la demande est importante dans le domaine de certaines *pathologies*, aussi bien chez les éducateur-trice-s que les directeur-trice-s. Par ailleurs, les assistant-e-s sociaux-ales demandent des formations à la *médiation des dettes* et sur *la violence familiale*.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu sous forme de tableau des thèmes prioritaires par catégorie de fonction.

L'ordre des tableaux est déterminé par le nombre absolu de répondant-e-s participants par fonction, en commençant par la catégorie de fonction la plus nombreuse : les assistant-e-s sociaux-ales. Dans le cas des catégories de fonction ne comportant qu'un petit nombre de répondant-e-s, il convient de se montrer prudent avant de généraliser. Après la série de tableaux par catégorie de fonction, nous présentons un aperçu des thèmes les plus importants par *catégorie d'institution*.

⁸ Une équipe qui est personnellement responsable de l'organisation et de l'exécution de tous les processus opérationnels pertinents ainsi que de son propre fonctionnement.

⁹ Par ex. quels sont les risques ou conséquences possibles en postant des photos sur Facebook?

TABLEAU 8 : Priorités selon les employeurs et travailleur-euse-s par fonction

ASSISTANT-E SOCIAL-E		RESPONSABLE ADMINISTRATIF	
Thème	Abs	Thème	Abs
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	8	Gérer un comportement qui dépasse les limites	3
Gestion de la violence familiale	8	Premiers secours	3
Gérer un comportement qui dépasse les limites	7	Le stress au travail	3
Travailler sur les conflits dans l'équipe	7	La législation de l'asbl	3
Premiers secours	7	Déterminer les objectifs de l'équipe	3
Une bonne communication dans l'équipe	6	La prévention du burnout	3
La prévention du burnout	6	Gestion du changement dans l'organisation	3
Les sans-abris	6		
Gestion budgétaire	6		
EDUCATEUR-RICE		DIRECTEUR-RICE	
Thème	Abs	Thème	Abs
Premiers secours	10	Premiers secours	17
Une bonne communication dans l'équipe	10	Gérer des personnes agressives	14
Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)	10	Sécurité incendie	13
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	8	Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)	13
Travailler sur les conflits dans l'équipe	8	Gérer un comportement qui dépasse les limites	13
Sécurité incendie	8	La prévention du burnout	12
Gérer un comportement qui dépasse les limites	7	Gestion des conflits	12
Gérer des personnes agressives	7	Reconnaître le stress	11
La pleine conscience	7	Le stress au travail	10
Reconnaître le stress	7	Une bonne communication dans l'équipe	10
La sécurité dans mon institution	7		
AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE		DIVERS	
Thème	Abs	Thème	Abs
Premiers secours	2	Gérer un comportement qui dépasse les limites	6
Sécurité incendie	2	Premiers secours	6
Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)	2	Gérer des personnes agressives	6
Excel	2	Un dos en bonne santé au travail	6
Un dos en bonne santé au travail	2	La détente au travail	6
Gestion du deuil	2	Une bonne communication dans l'équipe	5
PowerPoint	2	Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	5
		Excel	5
		PowerPoint	5
		Sécurité incendie	5
		Travailler sur les conflits dans l'équipe	5
EMPLOYÉ ADMINISTRATIF		RESPONSABLE DE FORMATION	
Thème	Abs	Thème	Abs
Excel	4	Gestion de projets	2
Word	3		
Gérer un comportement qui dépasse les limites	3		

Une liste de l'ensemble des thèmes prioritaires indiqués en réponse aux questions fermées et spécifiées par catégorie de fonction est fournie en [annexe¹⁰](#).

PRIORITÉS SELON LES DIVERSES CATÉGORIES D'INSTITUTION

En plus des catégories de fonction, il est intéressant de se pencher sur les besoins en formation prioritaires identifiés par les employeurs et les travailleur-euse-s des diverses *catégories d'institution (personnes atteintes d'un handicap, demandeurs d'asile, femmes et/ou enfants, familles, sans-abri ou une combinaison de ces groupes cibles, immobilier social)*.

Tout comme dans le cas des catégories de fonction, nous vous donnons un aperçu des thèmes prioritaires par catégorie d'institution sous la forme de tableaux avec classification.

Ces tableaux font clairement apparaître un grand nombre de thèmes communs, qu'on retrouve dans la plupart des catégories de secteur :

- Il existe un besoin important en formation à *la gestion des personnes agressives* (ce qui relève des compétences sociales). Cette formation figure au top 10 de toutes les catégories d'établissement, à l'exception de l'accueil des familles et des établissements accueillant un large public (= des personnes appartenant à plusieurs groupes cibles). Une deuxième compétence sociale très demandée par la plupart des sous-catégories est *la gestion des comportements qui dépassent les limites*. Enfin, une formation à l'accompagnement de personnes atteintes de troubles psychologiques est également souhaitée par la plupart des catégories.
- Excel* est une formation souhaitée par la plupart des catégories d'établissement. Dans la catégorie 'immobilier social', les personnes interrogées sont également nombreuses à demander des formations sur Word et PowerPoint.
- Le thème des *réseaux sociaux* n'apparaît que dans la catégorie 'SDF', où il existe une demande de formations à l'utilisation éthique des réseaux sociaux au travail.
- Au niveau du travail en équipe, on s'intéresse d'abord au travail sur *les conflits dans l'équipe*. La *bonne communication dans l'équipe* arrive en seconde place.
- Les *premiers secours* sont largement présents au top 10 de l'ensemble des catégories d'établissement. La *sécurité incendie* est une autre formation 'santé et sécurité' qui recueille les suffrages de la plupart des catégories. La santé et le bien-être au travail sont identifiés comme importants par de nombreux secteurs. Les formations sur le stress au travail arrivent en tête, suivies par celles à la *prévention du burnout*.
- La *législation de l'asbl* est considéré comme un thème important par les agences immobilières sociales et les établissements qui s'occupent des SDF. Pour les établissements travaillant avec les demandeur-euse-s d'asile et l'immobilier social, la *gestion de projets* peut jouer un rôle important dans l'amélioration de leur fonctionnement. Par ailleurs, la *gestion du changement* (change management) est considérée comme essentielle par les secteurs 'SDF' et 'immobilier social'.
- Au sein des *thèmes spécifiques*, la plupart des catégories d'établissement souhaitent des formations concernant diverses *pathologies*. La demande la plus importante provient des établissements qui s'occupent de personnes atteintes d'un handicap.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu sous forme de tableau des thèmes prioritaires par catégorie d'institution.

L'ordre des tableaux est déterminé par le nombre des répondant-e-s participants par catégorie d'institution. Après la série de tableaux par catégorie d'institution, nous présentons d'autres aspects de la question des formations au chapitre 5, « Tendances et thèmes ».

¹⁰ Annexe 1: Thèmes de formation prioritaires cités par les employeurs et les travailleur-euse-s (par catégorie de fonction)

TABLEAU 9 : Priorités selon les employeurs et travailleur-euse-s par catégorie d'institution

PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP	
Thème	Abs
Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)	25
Premiers secours	24
Sécurité incendie	22
Gérer des personnes agressives	22
Une bonne communication dans l'équipe	21
Gérer un comportement qui dépasse les limites	20
Travailler sur les conflits dans l'équipe	19
Motiver l'équipe	18
La pleine conscience	15
Excel	14
Le stress au travail	14
Un dos en bonne santé au travail	14
La prévention du burnout	14

DEMANDEURS D'ASILE	
Thème	Abs
Sécurité incendie	9
Premiers secours	7
Gérer des personnes agressives	7
Les demandeurs d'asile	7
Gestion de la violence intrafamiliale	6
Une bonne communication dans l'équipe	6
Gestion de projets	6
Travailler sur les conflits dans l'équipe	5
Gérer un comportement qui dépasse les limites	5
Excel	5
La sécurité dans mon institution	5
Le stress au travail	5
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	5
Un dos en bonne santé au travail	5

IMMOBILIER SOCIAL	
Thème	Abs
Gérer un comportement qui dépasse les limites	7
Premiers secours	7
Excel	7
Législation asbl	7
Le stress au travail	7
Gérer des personnes agressives	6
Déterminer les objectifs de l'équipe	6
Reconnaître le stress	6
La détente au travail	6
Word	6
Gestion budgétaire	5
La prévention du burnout	5
bonne communication dans l'équipe	5
Déterminer la mission et la vision de l'équipe	5
Gestion du changement dans l'organisation	5
Gestion de projets	5
PowerPoint	5

FEMMES ET/OU ENFANTS	
Thème	Abs
Premiers secours	6
Gérer un comportement qui dépasse les limites	6
Sécurité incendie	5
La prévention du burnout	5
Gestion de la violence intrafamiliale	5
Gérer des personnes agressives	4
Le stress au travail	4
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	4
Reconnaître le stress	4
Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)	3
Une bonne communication dans l'équipe	3
Excel	3
Gestion du deuil	3
L'utilisation éthique des réseaux sociaux	3
Gestion des conflits	3
Devenir une personne de confiance	3
Accueil de nouveaux collègues	3
Déterminer les objectifs de l'équipe	3
Gestion budgétaire	3
Les sans-abris	3

COMBINAISON DE GROUPES CIBLES	
Thème	Abs
Médiation de dettes	6
Équipes responsabilisées	5
Premiers secours	4
La prévention du burnout	4
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	4
Une bonne communication dans l'équipe	4
Excel	4
Travailler sur les conflits dans l'équipe	4
Gestion des conflits	3
Déterminer les objectifs de l'équipe	3
Déterminer la mission et la vision de l'équipe	3
Travailler sur le changement dans l'équipe	3
Problèmes de toxicomanie	3
Gérer des personnes atteintes d'un handicap	3

FAMILLES	
Thème	Abs
Problèmes de toxicomanie	4
Gérer un comportement qui dépasse les limites	4
Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)	4
Gestion budgétaire	4
Premiers secours	3
Gestion de la violence intrafamiliale	3
Les sans-abris	3
Équipes responsabilisées	2
La prévention du burnout	2
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	2
Une bonne communication dans l'équipe	2
Excel	2
Devenir une personne de confiance	2
Gérer des personnes agressives	2
Sécurité incendie	2
Capacités relationnelles	2

SANS-ABRI	
Thème	Abs
Premiers secours	4
Problèmes de toxicomanie	3
Équipes responsabilisées	3
Travailler sur les conflits dans l'équipe	3
Accueil d'étudiants et de stagiaires	3

06

TENDANCES ET THÈMES

TENDANCES ET THÈMES

Comment cadrer les thèmes prioritaires dégagés ? Est-il possible de déduire certaines tendances au sein de ce secteur très diversifié ? Nous donnons ci-dessous des éléments de réponse à ces questions sur la base des résultats de l'enquête. La discussion des besoins en formation ci-dessous respecte l'ordre de priorité indiqué par les employeurs et les travailleur-euse-s dans leurs réponses aux *questions ouvertes et fermées*.

COMPÉTENCES SOCIALES

Les employeurs comme les travailleur-euse-s souhaitent avant tout des formations sur la *gestion de l'agressivité, des comportements qui dépassent les limites* et du *conflit*.

Ce type de formation est également demandé dans la plupart des catégories de fonction et d'établissement. En ce qui concerne la gestion de l'agressivité, nous faisons parfois référence à des situations spécifiques, par exemple avec des personnes atteintes d'un handicap physique ou mental. Dans la catégorie 'gestion de conflit', c'est la gestion de conflit au sein de l'équipe qui est la plus demandée, surtout par les travailleur-euse-s et en particulier par les assistant-e-s sociaux-ales et les éducateur-trice-s.

Ensuite, parmi les compétences sociales moins prioritaires mais importantes, nous trouvons *l'affirmation de soi* et le fait *d'apprendre à poser des limites*. Ces thèmes sont proches de tout ce qui touche au *burnout* et à sa prévention. Nous remarquons au passage que tout ce qui a trait à la prévention du burnout est considéré comme plus important que la gestion du burnout proprement dite.

Tous les groupes cibles interrogés considèrent que l'apprentissage de compétences sociales est prioritaire. Parmi les établissements francophones, il arrive même en première place dans les réponses aux questions ouvertes.

SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Il existe un besoin manifeste en formations centrées sur le bien-être physique et psychique au travail. Le bien-être psychique est considéré comme un peu moins prioritaire que le bien-être physique, mais sa place reste tout de même importante.

Le *bien-être physique ou la sécurité physique* apparaît en troisième place sur la liste des priorités en réponse aux questions ouvertes. Cette catégorie comprend des formations telles que la sécurité incendie, les *premiers secours*, etc., comme indiqué ci-dessus. En réponse aux questions fermées, le besoin d'une formation aux premiers secours figure à la première place du top 20 des travailleur-euse-s et à la seconde de celui des employeurs. Cette formation figure également dans la liste des priorités de la plupart des catégories de fonction. La *sécurité incendie* occupe la 4^e et la 6^e place chez les employeurs et les travailleur-euse-s respectivement.

Les formations liées à un dos en bonne santé au travail ne sont prioritaires que pour les travailleur-euse-s. La *gestion du stress* – aussi bien la reconnaissance du stress que sa gestion – figure au top 20 des employeurs comme des travailleur-euse-s.

D'après les répondant-e-s, le bien-être psychique ne concerne pas que la gestion du stress, mais va plus loin. Les travailleur-euse-s surtout évoquent un besoin de formations sur la détente au travail, la pleine conscience et la gestion ainsi que la prévention du burnout.

COMPÉTENCES COMMUNICATIVES

Un niveau élevé de compétence communicative peut permettre de satisfaire des besoins à d'autres niveaux. Par exemple, cela permet d'améliorer la gestion des personnes agressives, l'adaptation du langage utilisé avec les personnes atteintes de certains handicaps physiques ou mentaux, etc.

En réponse à la question ouverte, des formations en communication très diverses ont été évoquées, par exemple *la communication non violente, l'annonce des mauvaises nouvelles*, etc.

Un thème important est *la bonne communication dans l'équipe*. Ce thème figure sur la liste des priorités de la plupart des fonctions, en particulier chez les éducateur-trice-s. En réponse aux questions fermées, il arrive même en quatrième position sur la liste des priorités des travailleur-euse-s.

En ce qui concerne la communication, les travailleur-euse-s mentionnent – quoiqu'en dernière place de leur top 20 – *l'utilisation éthique des réseaux sociaux*, par exemple les réponses à la question "quels sont les risques et les conséquences en postant des déclarations ou des photos sur les réseaux sociaux?". Les employeurs souhaitent des formations sur la *législation en matière d'utilisation des réseaux sociaux*.

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

Les compétences organisationnelles mentionnées en réponse aux questions ouvertes sont très diverses : gestion d'une équipe, gestion de projets, techniques de réunion, etc.

Chez les employeurs comme chez les travailleur-euse-s, des demandes en compétences très diverses liées au *bon fonctionnement de l'équipe* apparaissent au Top 20. Les deux groupes indiquent avoir besoin de formations à la motivation d'une équipe et à la détermination de la mission et de la vision d'une équipe. Comme indiqué ci-dessus, la bonne communication dans l'équipe est considérée comme un thème important. Les employeurs citent également des thèmes tels que *les équipes responsabilisées, la gestion du changement au sein de l'équipe et la gestion de la diversité dans l'équipe*. *L'accueil des nouveaux-velles collègues* figure dans cette catégorie.

La *gestion de projet* figure au top 20 des employeurs et est fréquemment citée par les responsables de la formation.

En plus des thèmes cités ci-dessus, il existe également une demande manifeste en formations à des *compétences générales liées au travail*, en particulier linguistiques, administratives et informatiques.

En ce qui concerne les logiciels, il est souvent question de la suite MS Office, et en particulier de programmes tels qu'*Excel* et *PowerPoint*. Excel figure en 8ème et 9ème place chez les employeurs et les travailleur-euse-s respectivement, ainsi qu'au Top 5 de diverses catégories de fonction. Dans le domaine de l'administration, les responsables demandent des formations sur *la législation de l'asbl*. Enfin, ce sont surtout les travailleur-euse-s qui demandent des *formations linguistiques*. Plusieurs langues sont citées, dont le néerlandais et l'arabe, mais aussi par exemple des formations de base dans diverses langues.

CONNAISSANCES LIÉES À DES THÈMES TRÈS SPÉCIFIQUES

En réponse aux questions ouvertes, les employeurs et les travailleur-euse-s ont insisté sur l'amélioration des connaissances des travailleur-euse-s *dans des domaines très spécifiques liés à l'activité et/ou au groupe cible de l'établissement ainsi qu'à la fonction du-de la travailleur-euse*. Ce sont d'ailleurs les formations comportant une acquisition de connaissances qui ont été citées le plus souvent en réponse aux questions ouvertes.

La plupart des répondant-e-s, surtout dans la catégorie 'établissements accueillant des personnes atteintes d'un handicap mental et/ou physique', ont indiqué vouloir en savoir davantage sur certaines *pathologies telles que l'autisme, la démence, etc.* D'après certain-e-s éducateur-trice-s et directeur-trice-s, une formation sur un ensemble de pathologies serait éventuellement une option.

Des thèmes tels que la *médiation des dettes, la gestion de la violence intrafamiliale*, etc. ont également été cités. La violence intrafamiliale a souvent été citée par les assistant-e-s sociaux-ales.

CONCLUSION

A la demande du comité de gestion du Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux, le service d'études de l'asbl FeBi a réalisé une première étude exploratoire afin de déterminer *le profil et les besoins en formation des travailleur-euse-s des institutions de ce secteur*.

Sur la base de ces résultats, le Fonds Social 319 Bico peut mettre en place une *offre de formations adaptée* aux besoins réels du secteur.

Les *établissements sont très divers* en raison de la multiplicité de leurs activités et de leurs publics cibles. La plupart d'entre eux sont situés dans la région de Bruxelles-Capitale. Nous avons retrouvé une certaine analogie avec le secteur non-marchand dans son ensemble en termes de répartition par tranche d'âge et par genre des travailleur-euse-s.

Les besoins en formation du secteur sont moins différents que ne pouvait le laisser croire la diversité des activités.

Les principaux thèmes et tendances sont les suivants :

- *Compétences sociales*
 - gestion de l'agressivité, des comportements qui dépassent les limites et du conflit
 - l'assertivité et apprendre à poser des limites
- *Sécurité et bien-être au travail*
 - le bien-être physique ou la sécurité physique (premiers secours, sécurité incendie)
 - le bien-être psychique: gestion du stress, prévention en gestion du burnout, la détente au travail, la pleine conscience.
- *Compétences communicatives*
 - très diverses: par ex. la communication non violente, l'annonce des mauvaises nouvelles, etc.
 - la bonne communication dans l'équipe
 - l'utilisation éthique des réseaux sociaux, la législation en matière d'utilisation des réseaux sociaux
- *Compétences organisationnelles*
 - un bon fonctionnement de l'équipe (les équipes responsabilisées, la gestion du changement au sein de l'équipe et la gestion de la diversité dans l'équipe)
 - la gestion de projet
 - logiciels : Excel, Powerpoint
 - la législation de l'asbl
 - formations linguistiques

Enfin, il y a également toute une série de thèmes très spécifiques qui correspondent à l'activité ou au groupe cible de l'établissement, où la demande concerne essentiellement des formations axées sur l'acquisition de connaissances : entre autres

- Connaissance des pathologies (autisme, démence...)
- Connaissance en médiation de dettes
- Connaissance de la violence intrafamiliale
- ...

Le soutien du Fonds Social 319 Bico peut aider les travailleur-euse-s du secteur à donner le meilleur d'eux-mêmes en améliorant davantage leurs compétences dans divers domaines. L'objectif du présent rapport d'étude est de fournir les informations nécessaires à la réalisation de ce projet.

Nous souhaitons à nouveau remercier les employeurs et les travailleur-euse-s qui ont participé aux focus groups, aux entretiens et à l'enquête en ligne. Sans leurs efforts, la présente étude n'aurait pu être réalisée.

ANNEXE

ANNEXE 1 : Thèmes de formation prioritaires qui sont cités par les employeurs et les travailleur-euse-s, par catégorie de fonction et sur bases des questions fermées

BESOINS EN FORMATION PAR CATÉGORIES DE FONCTIONS (EMPLOYEURS ET TRAVAILLEUR-EUSE-S)								
Thème	AS	E	D	AVJ	EA	RA	D	RE
Gérer des personnes atteintes de troubles psychologiques	X	X					X	
Gestion de la violence familiale	X							
Gérer un comportement qui dépasse les limites	X	X	X		X	X	X	
Travailler sur les conflits dans l'équipe	X	X					X	
Premiers secours	X	X	X	X		X	X	
Une bonne communication dans l'équipe	X	X	X				X	
La prévention du burnout	X		X			X		
Les sans-abris	X							
Gestion budgétaire	X							
Pathologie (par ex. autisme, démence, ...)		X	X	X				
Sécurité incendie		X	X	X			X	
Gérer des personnes agressives		X	X				X	
La pleine conscience		X						
Reconnaître le stress		X	X					
La sécurité dans mon institution		X						
Gestion des conflits			X					
Le stress au travail			X			X		
Excel				X	X		X	
Un dos en bonne santé au travail				X			X	
Gestion du deuil				X				
PowerPoint				X			X	
Word					X			
La législation de l'asbl						X		
Déterminer les objectifs de l'équipe						X		
Gestion du changement dans l'organisation						X		
La détente au travail							X	
Gestion de projets								X

Légende :

- Rang 1 -> 5
- Rang 6 -> 10
- Rang 11 -> 15
- Rang 16 -> 20

- AS : Assistant-e social-e
- E : Educateur-riche
- D : Directeur-riche
- AVJ : Aide à la vie journalière
- EA : Employé-e administrative
- RA : Responsable administratif-ive
- D : Divers
- RE : Responsable de la formation



LE FONDS SOCIAL DES ÉTABLISSEMENTS D'ÉDUCATION ET D'HÉBERGEMENT BICOMMUNAUTAIRES ET FÉDÉRAUX

Le Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux – dit aussi Fonds Social 319 Bico -, organise et soutient des activités de formation pour les organisations relevant de la Commission paritaire 319, avec pour objectif d'encourager un emploi durable et de qualité.

Concrètement, le Fonds Social 319 Bico s'adresse aux groupes dits à risque. Par exemple, il organise et finance des formations pour les travailleur-euse-s et les demandeur-euse-s d'emploi et encourage la formation des jeunes en alternance.

Les ressources du Fonds Social 319 Bico proviennent des contributions patronales versées à l'Office national de la Sécurité sociale (ONSS) par les institutions relevant du domaine d'activité du Fonds. Ces montants sont ensuite reversés par l'ONSS au Fonds. Actuellement, le montant de cette contribution est fixé à 0,10 % de la masse salariale.

PLUS D'INFOS SUR LE FONDS SOCIAL DES ÉTABLISSEMENTS D'ÉDUCATION ET D'HÉBERGEMENT BICOMMUNAUTAIRES ET FÉDÉRAUX?

319BICO@fe-bi.org

Pernelle COURTOIS, Responsable de projets (FR) | tél. 02/229.32.53
 Jules NKESHIMANA, Responsable de projets (NL) | tél. 02/250.37.74

www.fe-bi.org > Formation > CP 319 Établissements d'Éducation et d'Hébergement

VOUS SOUHAITEZ CONSULTER CE RAPPORT EN LIGNE ?

www.fe-bi.org > Etudes et publications > Enquêtes de besoins en formation

D'AUTRES QUESTIONS ? CONTACTEZ-NOUS :

Service d'études de l'asbl FeBi

enquete@fe-bi.org

Isabelle Van Houdt, Responsable du service d'études
Isabelle.VanHoudt@fe-bi.org | tél. 02/227.22.55

Fonds Social des Établissements d'Éducation et d'Hébergement bicommunautaires et fédéraux

319BICO@fe-bi.org

Pernelle COURTOIS, Responsable de projets (FR | tél. 02/229.32.53
Jules NKESHIMANA, Responsable de projets (NL) | tél. 02/250.37.74

FeBi vzw

info@fe-bi.org

Jonathan Chevalier, Directeur | Jonathan.Chevalier@fe-bi.org

L'association des Fonds Fédéraux et Bicommunautaires du Secteur Non Marchand (asbl FeBi) vise entre autres la promotion et le développement d'actions initiées par le Fonds Social auxiliaire du Non Marchand et les fonds de sécurité d'existence appartenant aux secteurs suivants :

- Hôpitaux
- Secteur des personnes âgées
- Soins infirmiers à domicile
- Centres de revalidation
- Établissements et services de santé bicommunautaires
- Établissements d'éducation et d'hébergement bicommunautaires et fédéraux
- Secteur socioculturel

Vous trouverez plus d'info sur l'asbl FeBi et les fonds sociaux sur notre site Internet www.fe-bi.org

Suivez nous :



bicommunautaire en federale opvoedings- en huisvestingsinrichtingen | vorming
établissements d'éducation et d'hébergement bicommunautaires et fédéraux | Formation