

Les Instances Bassins Enseignement qualifiant - Formation - Emploi



**Comment les opérateurs de formation,  
d'enseignement et d'insertion  
socioprofessionnelle ont-ils vécu la  
crise sanitaire COVID-19  
en Région Wallonne ?**

**Quelles sont les perspectives pour la reprise ?**

ÉTATS DES LIEUX RÉALISÉS PAR LES BASSINS EFE

EDITION 01 JUILLET 2020

## Avant-propos

## Difficultés rencontrées lors du confinement et difficultés actuelles

- Au niveau organisationnel
- Au niveau financier
- Au niveau des secteurs d'activités
- Au niveau des opérateurs et des équipes
- Au niveau des formations/de l'accompagnement
- Au niveau des usagers/apprenants

## Moyens mis en œuvre lors du confinement

- Au niveau pédagogique
- Au niveau de l'accompagnement psychosocial et des élèves
- Au niveau des équipes

## Projets de fin de cursus/formation/accompagnement et reprise des activités

## Projets de formation/accompagnement pour la rentrée

## Apports de la crise sanitaire

## Conclusions et apports des IBEFE

# Avant-propos

Cet état des lieux est une note interne et de travail qui a été réalisée à la demande des Présidents wallons des IBEFE. Il est le fruit de la compilation et du croisement des informations recueillies par 6 IBEFE<sup>1</sup>.

Les équipes de ces IBEFE ont réalisé un sondage auprès d'un échantillon de membres ou de partenaires externes afin de récolter des informations concernant l'impact de la crise liée au confinement sur leurs activités, sur base de **questionnaires** reprenant des éléments relatifs à :

- L'impact de la crise au niveau institutionnel, sur leurs activités, leurs modes de fonctionnement, leur organisme, leurs équipes, leurs finances, leurs usagers/étudiants/stagiaires mais aussi au niveau des secteurs d'activités ;
- Les problèmes principaux rencontrés et à venir et les solutions mises en place, les réponses apportées ;
- Les projets de fin de formation et la préparation de la rentrée/reprise ;
- Les apports éventuels de la crise sur leurs activités, leurs modes de fonctionnement, leur organisme, leurs pratiques pédagogiques, leurs publics ... ;
- Les problèmes, questions sans réponse à l'heure actuelle ;
- Le rôle que les IBEFE pourraient jouer (rôle de relais ? facilitateur ? mise en place d'actions ? ...) ;
- ...

Le questionnaire a été transmis de différentes manières selon les Instances : **par mail**, via un **entretien téléphonique**, en **visioconférence** ou encore un mixe de ces différentes formules.

Ces informations sont **anonymisées**. Elles correspondent à la situation entre début **mai et juin 2020**. Celles-ci sont susceptibles d'évoluer fortement au vu des mesures prises dans le cadre de la gestion de la crise. Les propos recueillis, sous forme « **d'échos de terrain** », doivent faire l'objet d'une certaine prudence car ils ne reflètent pas la situation de l'ensemble des opérateurs.

Les grandes familles d'opérateurs interrogés sont les suivantes :

- **Enseignement de Promotion Sociale**
- **Enseignement de plein exercice**
- **CEFA**
- **IFAPME**
- **Le Forem**
- **AViQ et services d'ISP pour personnes en situation de handicap**
- **Centre d'éducation permanente**
- **CISP**
- **CPAS**
- **Mission régionale**
- **Couveuse d'entreprise**
- **Centre de Réhabilitation Fonctionnel (CRF)**
- **PCS (Plans de Cohésion Sociale)**
- **Asbl de réinsertion socioprofessionnelle**
- **Secteurs/Fédérations ou entreprises/Fonds sectoriels**
- ...

---

<sup>1</sup> Huy-Waremme, Luxembourg, Brabant Wallon, Liège, Namur et Charleroi

Il s'agit d'une **première étape** permettant de répondre aux préoccupations des Présidents des IBEFE concernant la situation et les problèmes que rencontrent les opérateurs et secteurs à la suite de la crise sanitaire. Une **seconde étape** sera lancée dès la fin août. Une grille de consultation commune sera mise à disposition des bassins relative à l'évolution de l'offre qui permettra d'avoir une vision de l'impact de la crise à court et moyen terme. Cette dernière sera diffusée à partir de la fin août auprès des secteurs et des centres de formation/accompagnement en vue de récolter l'information pour le 9 octobre au plus tard.

# Difficultés rencontrées lors du confinement et difficultés actuelles

## Au niveau organisationnel

Les **situations** ont pu être **variables** en fonction des organismes/opérateurs/établissements.

Les formations « en présentiel » ont toutes été suspendues ce qui n'est pas le cas de l'accompagnement qui a été, la plupart du temps, maintenu via divers outils informatiques.

Les opérateurs ont dû retravailler toute leur offre de formation et l'adapter en ligne quand cela était possible.

Dans le secteur de la santé mentale et/ou du handicap, les travailleurs ISP ont parfois été réaffectés aux secteurs en tension afin de soutenir/renforcer les équipes sur le terrain (personnel malade COVID, personnes handicapées ou +âgées).

La reprise ne sera pas forcément évidente car les opérateurs ne disposent pas toujours des locaux adéquats pour respecter les mesures de distanciation sociale. Celle-ci se fait, la plupart du temps, sur base volontaire et de façon progressive.

Les **injonctions gouvernementales** (parfois régionales ou communales) sont arrivées au compte-goutte et le temps d'adaptation a été très court et brutal. La communication, *en général*, a été assez chaotique aussi bien de l'institutionnel vers les secteurs que des secteurs vers les usagers/apprenants. Les services eux-mêmes ont été pris d'assaut avec un personnel réduit rendant l'accès à l'information difficile (exemples : matières chômage, syndicats, administrations ...).

Pour certains, si les circulaires officielles sont arrivées parfois tardivement, les relais/référents ont bien joué leur rôle et les informations clés sont arrivées de façon à pouvoir fonctionner. Les fins de formation et la reprise des activités sont sous contrôle. Pour d'autres, la situation reste floue. Aujourd'hui, *beaucoup d'opérateurs sont en attente d'informations claires concernant les conséquences de la crise sur leur financement mais aussi sur les fins de formation/certifications.*

**Au niveau des acteurs de l'enseignement**, trois circulaires différentes traitent de la reprise en FWB : qualifiant, général et spécialisé. Certaines mesures étaient totalement inapplicables. La reprise dans les écoles secondaires a demandé une dépense d'énergie énorme pour le gain que cela va apporter aux élèves (seuls les 2<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> ont repris). Cela a encore été plus complexe à organiser pour l'Enseignement Qualifiant. L'intérêt réel de cette reprise est de préparer la réflexion pour septembre 2020.

A ce sujet, les différents Ministres de l'Enseignement obligatoire viennent de définir les divers scénarios pour la rentrée en septembre dans l'enseignement fondamental et secondaire (Circulaires 7626 et 7525 FWB du 24 juin 20, *définition d'une stratégie en vue de la rentrée de septembre 2020-2021 dans le contexte Covid 19 – Enseignement fondamental et secondaire*).

Début mai, la plupart des questions des opérateurs de l'enseignement portaient sur la certification et plus particulièrement les qualifications ainsi que les stages. La circulaire 7560 du 30 avril 2020 apporte des réponses à ces questions. Elle porte sur les modalités liées à la sanction des études de l'année scolaire 2019-2020, questions spécifiques relatives à l'enseignement qualifiant et en alternance.

Cette circulaire comprend diverses dispositions relatives à la sanction des études pour l'année scolaire 2019-2020 pour l'enseignement qualifiant et en alternance. Certaines de ces dispositions sont ordinairement d'application. A contrario, d'autres mesures sont exceptionnelles et sont le reflet de la situation hors du commun à laquelle nous sommes actuellement confrontés. Ainsi, la circulaire revient sur les évaluations et les compétences du Conseil de classe. En outre, elle aborde, de manière non-exhaustive, les problématiques liées à l'organisation des épreuves de qualification menant à la délivrance du Certificat de qualification, à la suspension des stages obligatoires (avec le cas échéant les spécificités propres à l'enseignement spécialisé de formes 3 et 4), aux élèves exclus sans établissement scolaire, ainsi qu'à l'organisation du 4ème degré de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, section « soins infirmiers ». La procédure de recouvrement de la qualité d'élève régulier est également abordée.<sup>2</sup>

La reprise des activités pratiques n'a pu se faire que si la sécurité le permettait ; c'est à évaluer par les enseignants pour déterminer si les activités sont OK par rapport aux règles de distanciation. La capacité à nettoyer entre chaque silo conditionne aussi l'activité en ateliers. De réelles tensions avec les organisations syndicales ont été signalées dans des établissements, lors de la préparation de la reprise (des 4 mai et 18 mai 20).

Début juin, nous avons appris que le retour des élèves est faible dans l'enseignement qualifiant. Les directions et équipes éducatives sont épuisées. De plus, la reprise totale dans le fondamental, avec moins de conditions, a créé un sentiment de frustration.

Enfin, de grosses inquiétudes sont exprimées pour la rentrée dans l'enseignement qualifiant avec les modalités d'orientation et de sanction des études cette année. Certaines directions proposent un moratoire sur les moyens alloués à l'enseignement qualifiant pour 2020-2021. On peut craindre que certaines options n'ouvrent pas en septembre prochain faute de candidats, avec des répercussions sur les années suivantes.

Selon des informations recueillies auprès d'un CEFA à la mi-mai : ce centre comptait 45% de reprises des stages et quasi 31% de suspensions de contrats, cette proportion est plus forte dans les filières non qualifiantes. Le reste concerne des étudiants sans contrat ou en renouvellement de contrat. Il est pointé le problème de la filière Horeca dont la reprise est postposée à la réouverture du secteur (Source : Direction CEFA).

Début mai, l'**IFAPME** souhaitait se calquer aux mesures prises dans l'enseignement. La principale interrogation portait sur l'organisation des évaluations certificatives avec une volonté de s'aligner sur l'enseignement. Un centre de formation constate que les entreprises font pression sur les stagiaires en dernière année pour qu'ils ne retournent pas au Centre en promettant qu'ils auront leur contrat. Toujours selon ce centre, il y a des problèmes d'organisation avec les experts-vacataires pour finaliser les cours, difficultés de report des prestations. Le personnel administratif est partagé. Certains ont trouvé leur bonheur dans le télétravail. Le centre a réouvert le 18/5. Les apprenants sont majoritairement de retour (75%) et sont respectueux des règles sanitaires. Pour les années non certifiantes, l'**IFAPME** a mis en place un système de recommandations de remédiations qui seront faites entre le 17/8 et septembre. La rentrée serait postposée début octobre. Pour les filières Horeca, le centre a décidé de s'inspirer de la pratique du secteur et fonctionne avec des formules à emporter. Il serait également prévu une possibilité de report des qualifications (fin novembre) (Source : Direction du Centre).

**Les CISP** ont reçu des instructions pour la réouverture des centres fin avril, mais celles-ci étaient confuses. Des contacts sont menés entre les Cabinets et l'Interfédé pour clarifier les choses. La reprise

---

<sup>2</sup> Source : [http://www.enseignement.be/index.php?page=26823&do\\_id=7813](http://www.enseignement.be/index.php?page=26823&do_id=7813)

a commencé le 18/5. Si de nombreuses filières vont pouvoir passer la crise sans trop de dégâts, c'est la catastrophe pour les CISP qui ont des filières dans l'HORECA et dans le domaine culturel/spectacle car rien n'a redémarré avant la fin juin.

**Le retour des stagiaires est très variable** d'un centre à l'autre (dans un bassin jusqu'à 2/3 d'absents pour un centre) et d'une filière à l'autre. Parmi les justifications de la non reprise : problèmes de mobilité, d'organisation familiale et de la garde des enfants, peur... Certains CISP appréhendent un décrochage important.

Plus globalement, certains secteurs s'organisent et partagent leurs préoccupations en **groupes de travail** ou plateformes d'échanges virtuelles sur divers aspects de la crise (logistique, fournitures, organisation du travail, questions aux autorités, plan de déconfinement, penser l'accompagnement à distance, les outils de travail à distance comme *Teams, Outlook, Beekast, Cisco Webex meeting, Skype, Slack, Wooclap, Yammer, Workplace*.

D'autres font parfois des **propositions concrètes** aux Ministres afin de répondre aux conséquences de la crise (exemple : plan d'accompagnement des travailleurs qui ont perdu leur emploi).

## Au niveau financier pour les opérateurs

**Dans les CISP**, en ce qui concerne les subsides, la RW reconnaît d'office les stagiaires comme étant présents pour les heures de formation prévues jusque fin mai 2020. Pour les EFT, il y a tout de même un manque à gagner avec l'absence de l'apport financier des activités sur chantiers, leur chiffre d'affaires étant nul pour un certain temps, notamment pour les EFT dans l'Horeca. Depuis le mois de juin, les CISP sont considérés comme devant reprendre leurs activités. Plus aucune heure ne sera donc reconnue si elle n'est pas prestée et il n'y a actuellement aucune prise en compte prévue de reprises partielles éventuelles.

En ce qui concerne le **FSE, c'est le flou**. La première information venant du FSE est arrivée début mai. Il a juste été signalé que les heures réalisées en télétravail pouvaient être reconnues. Certains opérateurs s'inquiètent également des vérifications financières qui seront opérées dans 5 ans, prendront-elles bien en compte les effets de cette crise ?

Pour les appels à **projets ILLI**, qu'en est-il pour 2021 ?

Enfin, en ce qui concerne **l'appel à projets du Forem**, les relations avec le Forem au niveau local sont bonnes mais rien n'a été anticipé. Le Comité de Gestion du Forem devait prendre position au sujet de l'appel à projets le 15 mai mais ce point a été reporté. Les informations arrivent au compte-gouttes, au fur et à mesure que les questions sont posées et il y a un risque que les réponses données varient d'un territoire à l'autre.

Il nous est revenu qu'un courrier a été envoyé aux opérateurs de l'appel à projets fin mai pour les informer que le Comité de gestion du Forem lève une série d'obligations de l'appel à projets, notamment sur la capacité d'accueil par session au vu des normes sanitaires à respecter par l'opérateur. Il a été décidé une immunisation du budget à enveloppe fermée constante, si l'opérateur respecte les indicateurs. Il en est de même pour l'appel à projets des publics extra européens. Le Forem souhaite mettre les opérateurs dans des conditions optimales. La phase 3 de l'Appel 9 se termine normalement en juin. Elle pourrait être prolongée pour permettre d'organiser la fin des modules qui ont été interrompus ou n'ont pu être organisés. Une prolongation des activités durant juillet et août paraît difficile.

Et quid alors du démarrage de la phase 4 qui était envisagé en septembre ? Si celui-ci est reporté début 2021, certains organismes risquent de connaître une période sans subsides.

Quid aussi des motifs éventuels de sortie des stagiaires qui ne peuvent ou ne pourront terminer leur formation, par exemple parce qu'ils n'ont pas de solution de garde d'enfants, l'école ne reprenant pas pour tous avant septembre (même s'il y a une souplesse du Forem sur les motifs de sortie de formation, le cadre fixé par l'ONEM n'a pas changé) ? Les stagiaires attendent des réponses que les CISP ne savent pas leur donner.

*Remarque : les EFT n'ont pas ce problème car tous les stagiaires sous dispense ont eu une prolongation automatique de celle-ci pour 3 mois.*

Une reprise des activités à temps partiel pourrait avoir un impact sur les contrats des stagiaires et la dégressivité des allocations de chômage.

Le Gouvernement a gelé la dégressivité des allocations de chômage durant la période allant du 1/04 au 30/06/20, avec neutralisation des mois d'avril à juin 2020 (AR du 23/4/20-MB 30/04/20). Suite à l'accord du G10 du 28 mai, le Gouvernement a prolongé le gel de la dégressivité jusqu'au 31/8 (y compris la neutralisation pour les allocations d'insertion et la période de référence des artistes). A la mi-juin, le G10 a demandé au Gouvernement de prolonger ces mesures jusqu'au 31/12.

**L'interfédé** intervient pour relayer les problèmes et négocier des solutions avec le Cabinet et le Forem. C'est principalement au niveau du FSE que le relais est moins évident.

Il faut aussi tenir compte du **coût d'achat des équipements** important pour certains centres.

En ce qui concerne l'impact de la crise sur les subsides des **Missions régionales**, une demande a été faite à la Ministre de tutelle pour avoir « une année blanche » mais cela n'a pas été accepté. La tutelle a informé que l'analyse des résultats des Mires serait menée en tenant compte de la crise ; mais actuellement, il n'y a aucune certitude en la matière. C'est la même chose en ce qui concerne le FSE qui donne pour consigne de « maintenir la continuité des services ». Les missions craignent pour l'année 2021, qui sera une année charnière au niveau de la programmation FSE ; aucune décision n'étant prise pour l'instant en ce qui concerne les lignes budgétaires, tant au niveau européen, qu'au niveaux belge et wallon. Habituellement, la transition budgétaire entre deux programmations est assurée sur base des non-consommations de la programmation qui se termine mais à priori, cette année, il y en aurait moins que prévu et ce qui reste serait attribué en priorité aux OIP et au Forem. L'Intermire relaie à l'Agence FSE et à la Ministre de tutelle les craintes des Mires à ce sujet.

**Pour les stagiaires**, une procédure Covid est mise en place pour ceux qui souhaitent arrêter leur formation (à la suite de peurs, problèmes personnels, santé, ...). Ils pourront bénéficier d'une fin de formation anticipée sans sanction, sauf si l'opérateur estime qu'il s'agit d'un cas litigieux.

Des **ASBL** rencontrent des problèmes par rapport à la poly-subsidiation : il reste beaucoup de questions non résolues. On parle de remboursement dans certains cas. Une ASBL est une entreprise sociale avec des clients (principalement FOREM, FWB, CEFORA, DBSF, FSE, Technobel). Donc, la perte de clients signifie aussi la perte de revenus (sauf pour certains contrats) et une diminution du personnel.

Les **centres non-agrérés** rencontrent de grosses difficultés car ils n'ont pu bénéficier de la protection des mesures d'aide (maintien des subsides pendant la période de confinement).



**Pour l'enseignement<sup>3</sup>, le coût de la crise sanitaire pour les établissements est très important et les plongent dans des situations de trésorerie inquiétante. Le SEGEC a mené une enquête auprès de ces écoles, l'impact financier est estimé à 15 millions d'€ pour l'enseignement catholique et 39 millions pour tous les établissements de la FWB !** Les pertes sont parfois liées à la fermeture de l'internat.

**Pour l'Enseignement de Promotion Sociale**, les craintes sont aussi et surtout pour la rentrée ... des coûts sont à prévoir pour certains établissements qui souhaiteront investir dans l'acquisition de plateforme type moodle qui sont aujourd'hui financée par la FWB.

D'autres opérateurs qui dépendent de **subventions pérennes** (AViQ, par exemple) ne craignent pas des problèmes de trésorerie.

Le **FSE**, pour les projets visant le public **NEETS**, a communiqué aux opérateurs concernés un document de type "FAQ" sur les actions soutenues financièrement dans le cadre de la crise. Quant à la possibilité de valoriser dans les projets FSE les actions d'accompagnement, formations à distance (téléphone, vidéoconférence, etc.) ou adaptées aux besoins liés à la crise Covid 19, il est indiqué que « même si les modalités d'intervention à distance n'étaient pas prévues dans le projet, ces actions ainsi que les dépenses afférentes (le budget 2020 alloué au projet restant inchangé) seront considérées comme éligibles sans qu'il n'y ait besoin de modifier la fiche projet ».

## Au niveau des secteurs d'activités

*NB : Les informations recueillies par secteur ne sont pas exhaustives et tous les secteurs n'ont pas été interviewés. Il s'agit principalement des secteurs avec lesquels les bassins travaillent dans le cadre, par exemple, des pôles de synergie.*

**Pour le secteur de la construction** (CP124), le Fonds effectue un état des lieux trimestriel. Il n'y avait pas de données d'impact à la mi-mai (et le premier trimestre a été peu impacté par la crise qui a réellement débuté à la mi-mars). Dans les faits, les petits patrons ont (pour beaucoup) continué de travailler car moins de risque avec la distance sociale imposée. Le vrai problème s'est posé lorsque les fournisseurs de matériaux n'ont plus pu suivre au niveau des livraisons/fournitures mais beaucoup ont pu continuer au ralenti tout de même.

Énormément d'ouvriers se sont retrouvés en chômage temporaire mais nous ne disposons pas encore de données à ce sujet. Le Fonds sectoriel a réalisé des supports relatifs aux consignes et mesures pour la prévention du Coronavirus (négociations sociales difficiles).

De manière générale, le secteur a été peu touché par la crise. La plupart des commandes ont été passées avant la crise. En revanche, le secteur craint une diminution des budgets alloués aux marchés publics dans les mois à venir. Les investissements pour les bâtiments publics et les travaux de voirie risquent de chuter.

**Pour le secteur vert** : le monde agricole a été peu impacté par la crise. Il en va de même pour les entrepreneurs agricoles. L'horticulture a rencontré des grands problèmes de recrutement. En effet, durant cette période, les employeurs font habituellement appel à des travailleurs saisonniers (attention, il s'agit d'une appellation spécifique au secteur avec une législation qui lui est propre. Exemple : une Dimona doit être faite chaque jour).

---

<sup>3</sup> [https://www.rtbf.be/info/belgique/detail\\_la-crise-du-coronavirus-coute-39-millions-d-euros-aux-ecoles-de-la-federation-wallonie-bruxelles-selon-le-segec?id=10527350](https://www.rtbf.be/info/belgique/detail_la-crise-du-coronavirus-coute-39-millions-d-euros-aux-ecoles-de-la-federation-wallonie-bruxelles-selon-le-segec?id=10527350)

La main d'œuvre est traditionnellement composée de travailleurs venant des pays de l'Est (la raison est simple : faible salaire et conditions de travail très dures). Un site Internet a été mis en place pour mettre en relation les employeurs et les travailleurs belges potentiels. Face à la réalité de terrain, beaucoup se sont désistés. Depuis peu, les travailleurs de l'Est sont à nouveau autorisés à venir travailler comme saisonniers en Belgique.

En ce qui concerne les entreprises de parcs et jardins, étant donné qu'il s'agit d'un secteur non essentiel, dans lequel le télétravail est évidemment impossible, les entreprises ont soit continué à travailler s'il était possible de mettre en place les mesures de prévention (raison pour laquelle des consignes ont été assez rapidement réalisées d'ailleurs), soit mis les travailleurs en chômage économique pour force majeure covid.

Pendant le confinement, les consommateurs ont été nombreux à se tourner vers les circuits courts et les produits locaux en allant faire leurs courses chez les producteurs locaux ou auprès de plateformes de distribution de produits locaux. Il semblerait malheureusement que quelques semaines après le déconfinement, les producteurs constatent que ces nouveaux consommateurs ont disparu. Or, pour répondre à une demande qui parfois a été multipliée par 3 ou 4, au cours de ces trois derniers mois, ces producteurs ont planté plus et risquent de se trouver sans acheteurs. C'est la désillusion pour les producteurs locaux<sup>4</sup>.

#### **Pour le secteur de l'aide à domicile :**

Les centres de formation : dès le confinement, les formations ont été interrompues et une reprise progressive s'est enclenchée mi-mai en respectant les mesures sanitaires. Cela a engendré un retard dans les fins de formation de +/- 3 mois. Le travail d'accompagnement s'est poursuivi à distance, via des contacts téléphoniques ou virtuels dans l'objectif de garder le lien avec les stagiaires. Des difficultés ont été rencontrées à la reprise :

- Réorganisation des cours et multiplication des groupes - impact en termes de temps / disponibilité et coût financier / dynamique d'apprentissage différente
- Réorganisation logistique en matière de matériel « sanitaire » à fournir - impacts sur l'organisation
- Difficulté dans la mise en place des règles sanitaires et de distanciation
- Manque de candidats pour le recrutement à la rentrée

Des points + sont aussi à relever comme le peu d'abandons en cours de formation et la motivation des stagiaires ; la crise n'a pas eu d'effet négatif sur leur envie de travailler dans le secteur.

Les stages ont été reportés en été ou en septembre. Le contenu des formations a également été modifié (nouveaux comportements, prises en charge plus « techniques » - nécessité de mettre encore davantage l'accent sur la sécurité, les règles d'hygiène, comment réagir en cas d'urgence sanitaire, développer la valeur « respect de soi et d'autrui » ...).

La certification aura bien lieu mais la fin de formation sera reportée. Une augmentation du nombre de demandes d'inscription pour certaines formations (ex. assistant en logistique en unité de soins et/ou services d'urgence) est aussi à noter. Enfin, il sera nécessaire de renforcer le cours en informatique pour permettre de suivre les cours à distance et de pouvoir assurer le suivi pédagogique.

Les services d'aide aux personnes : Le secteur des services aux personnes a connu une très forte diminution de l'activité (aide-ménagers et aides familiaux). Le secteur de la santé (hôpitaux et maisons de repos a quant à lui bien évidemment connu une hausse de l'activité (et encore, il s'agissait

---

<sup>4</sup> Source : RTBF, Clients disparus après le déconfinement : la désillusion pour les producteurs locaux.

principalement de contrats de remplacement). Il n'y a donc pas véritablement eu de hausse de l'emploi). Des difficultés ayant en effet été rencontrées :

- Difficultés dans la mise en place des mesures de distanciation, le port du masque et des gants pour la réalisation des actes au domicile, la compréhension des règles (matériel arrivé très tard entraînant un stress au sein des équipes)
- Stress et peur des travailleurs au domicile
- Peur des bénéficiaires d'accepter des travailleurs au domicile, difficultés de changer les pratiques dans les actes habituels réalisés sur le terrain

La crise a eu divers impacts sur le secteur :

- Plus forte professionnalisation de certains postes de travail
- Prise de conscience de l'importance du secteur par les pouvoirs politiques et la population
- Evolution des compétences liées à la gestion de crise sanitaire
- Accompagnement des travailleurs pour faire face à ce genre de pandémie
- Notions de protection « santé » de soi-même et du bénéficiaire
- Stages en standby pour le secteur de l'aide à domicile, les stages sont interdits jusqu'au mois de septembre. Seuls les stages d'aide-soignant ont pu reprendre dans les hopitaux et maisons de repos
- Certains services vont souffrir de difficultés financières du fait du ralentissement de leurs activités

Le plan annuel de formation destiné au personnel a été interrompu et ne reprendra qu'en septembre avec des groupes de taille réduite. Il est envisagé de reprendre le plan de formation prévu, en donnant la priorité aux formations obligatoires en lien avec la fonction.

Enfin, la crise a mis en évidence une prise de conscience de l'importance que les métiers de l'aide aux personnes représentent au quotidien, une révision nécessaire des barèmes et un travail sur le manque de reconnaissance et de visibilité.

Pour d'autres, la crise a encore plus fragilisé le métier d'aide familial, car le public a justement pris conscience qu'il s'agissait de métiers pénibles et mal payés. La crise a ainsi contribué à la dévalorisation de ces métiers.

**Pour le secteur de l'Horeca et du commerce de détail :** le secteur a été à l'arrêt et durement touché par la crise entraînant chômage économique, grosses pertes financières ... il est à craindre des licenciements et même des faillites dans les prochains mois...

**Pour le secteur de l'industrie alimentaire :** les entreprises ont eu des difficultés car le taux d'absentéisme a été extrêmement élevé. La situation se normalise doucement. L'impact de la crise est très variable d'une entreprise à l'autre. Certaines entreprises ont perdu jusqu'à 50% de leur chiffre d'affaires.

**Pour le secteur du transport et de la logistique :** certaines entreprises du secteur ont été fortement mises à contribution pendant la période de covid pour alimenter les secteurs essentiels. Par contre, d'autres ont vu leurs activités chuter voire s'arrêter.

**Pour le secteur de l'électrotechnique (Volta) :** chômage économique, pertes de contrats, offres annulées... Toutes les entreprises ne vont pas reprendre avec le personnel d'avant la crise. D'une situation de "pénuries" au sein de ce secteur, on va peut-être revenir à une situation inverse - une offre d'emploi inférieure à la demande, ce qui peut modifier la priorité des actions du secteur. A voir...

A noter enfin une diminution du travail intérimaire d'environ 50% suite à l'arrêt de nombreuses entreprises. Tous les secteurs ne sont cependant pas logés à la même enseigne, certains ayant du mal à

maintenir la cadence (augmentation de la production, personnel malade, problèmes de garde d'enfants, etc.) et devant recruter pour faire face aux activités dites essentielles : Agriculture, industrie agroalimentaire, transport de marchandises portuaires et aéroportuaires, médical, paramédical.

## Au niveau des opérateurs et des équipes

La plupart des travailleurs ont été et sont encore en **télétravail**. Cependant, depuis début juin, la reprise sur site est en cours progressivement.

Tout comme les usagers/apprenants, certains travailleurs ne disposent pas de l'équipement nécessaire pour télétravailler dans de bonnes conditions ou ne sont pas formés à son utilisation (mauvaise connexion, pas d'ordinateur, pas d'accès à une ligne téléphonique, pas d'accès aux dossiers des usagers...).

Certains travailleurs ont eu des difficultés à s'adapter aux nouvelles formes de travail. Soit parce que le contenu de leur travail ne s'adaptait pas facilement au télétravail, soit parce qu'ils ont dû jongler avec l'organisation de leur travail et de leur vie de famille (enfants à la maison), soit parce qu'ils ont eux-mêmes souffert de cette distance inhabituelle par rapport à leur lieu de travail (isolement, anxiété, manque de contacts sociaux et de stimulation d'un travail d'équipe, culpabilité par rapport à la quantité restreinte de travail fourni, peur de perdre son emploi...). Il y a des appréhensions d'une partie du personnel pour la reprise des activités au bureau, mais celles-ci disparaissent toutefois petit à petit.

Des mesures sanitaires ont été prises très rapidement et en priorité afin de protéger les équipes (télétravail, congé corona, masques, paroi en plexi, affiches...) et la reprise sera difficile à mettre en place en raison de ces mesures strictes. Il faudra aussi « éduquer » les travailleurs à une nouvelle façon de fonctionner.

L'accompagnement à distance des usagers/apprenants s'est avéré compliqué pour les équipes qui se sont néanmoins rapidement réorganisées même si cela a été très « brutal » (téléphone, mails, vidéoconférences, ateliers virtuels, création de groupes Facebook...). Parfois, il a fallu maintenir le lien via des activités originales (ex. sport, promenades...).

## Au niveau des usagers/apprenants

L'accompagnement/la formation à distance s'est avéré(e) compliqué(e) aussi pour certains usagers/apprenants :

- Pas d'accès et/ou de maîtrise de l'outil informatique // **fracture numérique** - un opérateur CISP déclare que 20% des stagiaires de son centre ont eu des difficultés : explosion des forfaits, problèmes de connexion, qualité d'image et de son très variable, ... il constate plus de difficultés d'accès chez les stagiaires plus âgés - l'ordinateur familial est en priorité destiné au télétravail, puis aux enfants avant la formation - il faut également tenir compte des impératifs de la vie de famille (pas simple à coupler avec la formation) → accompagnement parfois jugé DISCRIMINATOIRE pour certains...

Certains publics sont encore plus durement touchés par la crise étant donné leur fragilité. Ces circonstances particulières et difficiles, pour des apprenants en **situation d'illettrisme et d'analphabétisme**, ont renforcé l'éloignement par rapport au numérique ; rendant difficiles, voire impossibles les travaux à distance, en autonomie. La crise a aussi renforcé l'éloignement inhérent à un nonaccès ou à un accès très parcellaire à l'information assorti d'un déficit de compréhension potentiellement préjudiciable. La crise aura été le révélateur des inégalités sociales pour un public

déjà fragilisé (personnes en situation d'illettrisme, fracture numérique, pauvreté ...). Il sera donc nécessaire à l'avenir **de mettre davantage l'accent sur l'acquisition des savoirs et compétences de base.**

- **Mode à distance pas toujours adapté** à toutes les formations/accompagnements ou à tous les bénéficiaires.
- **Baisse de motivation** liée à l'absence de contacts physiques (essoufflement au fil des semaines) Ce n'est pas la même chose de venir en formation/accompagnement en centre que de participer à des suivis/formations virtuels pour la motivation. On a enregistré beaucoup d'abandons chez les publics peu qualifiés qui ne se sentaient pas en capacité de pouvoir suivre la formation à distance.
- **Situation anxieuse** menant à davantage d'isolement même si certains opérateurs ont proposé quelques trucs et astuces pour aider à bien gérer le stress durant le déconfinement. Pour le public NEETS, l'anxiété était grande quant à leur avenir, les difficultés étant encore plus présentes pour trouver du travail et le confinement ayant exacerbé des tensions familiales, la crise a pu modifier leur vision de certains métiers même si globalement les jeunes ne se sont pas sentis concernés par les mesures sanitaires.
- **Manque de disponibilité** liée à la garde des enfants à domicile.
- **Besoin d'un accompagnement direct** pour le public déjà fragilisé pour pouvoir assimiler de la nouvelle matière.

Il a été rapporté par des porteurs de projets NEETS que les équipes ont tenté de continuer des accompagnements à distance ou, au moins, maintenir un contact avec les jeunes qui étaient impliqués dans ces projets au moment du confinement. Maintenir le lien à distance est très difficile et cela a suscité de nombreux questionnements chez les professionnels sur la quête de sens dans le travail.

- ...

Des **craintes** apparaissent néanmoins chez certains usagers/apprenants partagés entre le désir de reprendre leurs activités et de revoir leurs collègues usagers/apprenants, les risques liés au virus lui-même surtout quand la personne est dite « à risque », les possibilités de sanctions par le Forem/Onem en cas de non reprise, les difficultés organisationnelles (garde des enfants, transports) ...

Pour certains usagers (des services de santé mentale notamment), ils se sont davantage repliés sur eux-mêmes vivant mal cette situation anxieuse sans réelle information/communication officielle de la part des différents services. Pour d'autres, cette crise était perçue comme une parenthèse « cocon » (« pendant ce temps, on me laisse tranquille - pas de recherche emploi, pas d'entretiens, pas de contraintes ») ou au contraire, une découverte de vraies ressources et une adaptation aisée à la situation.

Le plus difficile pour les usagers/apprenants va être de reprendre le chemin de la formation. Comment vont-ils raccrocher le train ? Les mesures de distanciation sociale vont-elles avoir un impact sur les relations de confiance essentielles dans le secteur ISP ? Auront-ils encore les acquis du début de formation ?

On parle de prolonger la formation, notamment dans l'enseignement de promotion sociale, mais cela poserait un problème pour certains qui ont vu leurs allocations diminuer avant la crise sanitaire avec la dégressivité des allocations de chômage. Leur situation devient très difficile.

Les contrats qui liaient les entreprises aux stagiaires ont été arrêtés dans la majorité des secteurs. Il y a d'ailleurs des craintes concernant les stages et le volontariat pour l'avenir. De la même manière, les mises à l'emploi seront-elles possibles pour un public déjà fragilisé ?

# Moyens mis en œuvre lors du confinement

## Au niveau pédagogique

L'essentiel était de poursuivre au maximum les travaux/activités avec les usagers/apprenants à distance avec un programme à court et moyen terme. De nombreux opérateurs ont mis en place un **accompagnement et de la formation à distance**. Ils ont utilisé la vidéo, MOOC (cours en ligne), les exercices à distance, les visioconférences et réalisé des suivis d'accompagnement individuel à distance, il y a même eu des évaluations à distance. Des examens et défenses de travaux de fin d'études ont été organisés via Teams.

La mise en place de **cours en ligne** n'a pas toujours été possible. Il a parfois fallu faire preuve de créativité ! Parfois la technique ne le permettait pas et, pour certains publics, il était impossible de mettre sur pied une version virtuelle car il n'avait aucune compétence en informatique.

Les équipes ont réalisé tout un **travail de traduction et d'interprétation** des messages liés à la crise pour les usagers/apprenants.

Dans l'enseignement, la mise en place d'**outils numériques** s'est faite différemment selon les écoles. Certaines disposaient déjà de plateforme numérique du type Smartschool, Wazoo... tandis que d'autres n'en sont qu'à la découverte de l'outil numérique et/ou manquent tout simplement de ressources. Pour l'enseignement de promotion sociale, une plateforme a été subsidiée par la FWB dans le cadre du projet numérique, mais celle-ci sera payante par la suite si les établissements souhaitent continuer à l'utiliser et représenterait ainsi un coût important en termes de gestion de la plateforme.

Il faudrait **penser un système coordonné** pour l'ensemble des établissements scolaires et utiliser le levier du Pacte d'Excellence où le numérique est présent, pour activer les autorités compétentes. Dans les écoles, on dispose globalement du matériel mais on manque de compétences. C'est le même constat chez les élèves.

## Au niveau de l'accompagnement psychosocial et des élèves

Des contacts réguliers ont été maintenus afin de **garder le lien avec le public** et **apporter un soutien** dans la résolution d'éventuelles difficultés d'apprentissage/administratives/sociales/psychologiques durant la crise (par mail, appel téléphonique, permanence téléphonique, visioconférence, Facebook, promenades régulières, ...).

Pour l'enseignement, plus de 90% des écoles WBE disent avoir déployé des moyens et gardé le contact avec les élèves. Parmi les constats sur les moyens : peu d'usage des plateformes mais surtout l'utilisation des réseaux sociaux, FB et Cie. Quid de la sécurité ? (Source : CEQ).

## Au niveau des équipes

- Poursuite quand cela était possible des activités en télétravail.
- Mise en place de réunions d'équipe virtuelles.
- Mise en œuvre de GT thématiques permettant un travail exploratoire sur le plan pédagogique, partenarial voire psychosocial/travaux collectifs par audioconférence et visioconférence.
- Travail créatif sur la production de supports de travail.

- Réflexion sur l'organisation d'une reprise progressive en présentiel pour les actions le nécessitant, sinon poursuite du télétravail.
- Poursuite des travaux partenariaux.
- ...



# Projets de fin de cursus/formation/accompagnement et reprise des activités

## Lourdeurs administratives et logistiques à la reprise

Certains centres de formation essaient de reprendre leurs activités mais cela est très variable d'un centre à l'autre en fonction des capacités d'accueil et des types d'activités. Les opérateurs sont très inquiets quant à la reprise de leurs formations prévues normalement dès début juin. Cette reprise demande une grande réorganisation et une certaine **lourdeur administrative** (adaptation, monitoring, rapport, gestion du personnel, gestion des stagiaires, équipement, permanences sur site, gestion de documents sociaux...). Parfois, elles sont partielles, ce qui entraîne une **lourdeur logistique** car cela nécessiterait un dédoublement des groupes de personnes en formation et donc du nombre de formateurs, des locaux et équipements, ...

Les formations reprennent donc progressivement quand un accès à des locaux adéquats est possible. Comment maintenir une distanciation physique pour le transport/covoiturage des stagiaires sur chantier (EFT), ou dans un atelier sur machine par exemple ? Les efforts physiques avec des masques de protection sont plus pénibles et le seront encore plus avec les chaleurs. On ne peut pas faire de courants d'air dans les ateliers. Cette reprise concerne donc souvent de petits groupes (distanciation physique oblige) et un à deux jours/semaine maximum ce qui permettra aux usagers/apprenants de remettre progressivement le pied à l'étrier et de confronter les plans de déconfinement/consignes de sécurité à la réalité de terrain. Il n'y a pour l'instant pas d'obligation dans le chef des usagers/apprenants qui ne peuvent pas participer (risques réels de santé, craintes, problèmes logistiques...). Ces derniers reçoivent des travaux à faire à domicile.

Pour les autres formations, quand cela est possible, elles sont maintenues en ligne.

Tous les opérateurs (exemple, les ALE) ne sont pas en mesure de mettre en place les consignes de sécurité spécifiées par le gouvernement et nécessaires pour une reprise des activités garantissant la sécurité des collaborateurs (distanciation et/ou plexi, gel, masques, ...). De ce fait, le nombre de centres réouverts est limité de même que l'accès au public.

La durée de la formation sera aussi variable, certaines se prolongeant en juillet et/ou en août pour consolider les acquis, voire même en septembre et octobre.

Les évaluations s'organisent quand elles sont possibles (jury, présentation d'un travail de fin d'année, examens en présentiel ou en ligne...). Une certaine souplesse va devoir s'imposer.

Les directions et les équipes s'attèlent aussi à envisager la faisabilité de recevoir du public dans les bureaux avec toutes les contraintes sanitaires que cela suppose (gants, masques, désinfection des locaux, paroi en plexi, ...). Ces nouveaux modes de fonctionnement devront faire l'objet d'une explication au public qui devra aussi les respecter. Il sera aussi difficile pour les équipes d'accompagner des personnes tout en portant un masque. Certains réfléchissent à un dispositif mixte (à distance et présentiel) d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi qui disposent du matériel.

Même s'il n'y a pas de restriction dans les activités autorisées aux utilisateurs, l'activité est en nette baisse notamment dans les écoles. Parfois ce sont les utilisateurs qui suspendent leurs activités et parfois ce sont les travailleurs qui décident de ne pas reprendre.

## **Craintes concernant :**

### ***Une diminution de l'effectif d'élèves/apprenants/usagers à la rentrée***

Les établissements d'enseignement qualifiant craignent de grandes difficultés de recrutement pour la rentrée de septembre car, outre l'annulation d'événements de type "portes ouvertes", la stratégie adoptée au niveau des écoles semble être celle de faire passer les élèves dans la classe supérieure, d'éviter les recours... Or, ce sont vers les filières de l'enseignement qualifiant que les élèves sont réorientés habituellement. Il risque d'y avoir moins d'élèves cette année.

Ce même constat revient auprès des opérateurs de formation et d'ISP. Avec le retard accumulé à la suite de la crise, qu'en sera-t-il des adressages via le Forem ou les CPAS ? Les mesures sanitaires ont pour impact que les conseillers reçoivent moins de demandeurs d'emploi, uniquement sur rendez-vous et donc ils adressent moins. Les demandeurs d'emploi s'inscriront-ils en formation à la rentrée ? A contrario, la crise va-t-elle amener un public plus nombreux en formation à la suite de pertes d'emploi ?

### ***L'insertion dans l'emploi et les stages***

Aujourd'hui, il reste difficile pour les opérateurs de trouver des emplois pour leurs stagiaires. Au début de la crise, quelques insertions ont été possibles dans certains secteurs clés comme la vente ou l'aide aux personnes mais les employeurs semblent désormais privilégier le travail étudiant. L'insertion professionnelle des publics pose de gros problèmes. Beaucoup d'employeurs prospectés disent avoir eux-mêmes une partie de leur personnel en chômage technique. Comment « déontologiquement parlant » accompagner un public peu qualifié qui, dans le cadre de la crise économique qui s'annonce, n'a aucune chance de trouver du travail.

### ***Les activités d'orientation***

Une grande partie des activités liées à l'orientation ont également été suspendues (plus de journées portes ouvertes, moins de journées d'immersion, annulation des salons de découverte des métiers et formations...). Certaines activités de découverte ou d'orientation sont toutefois maintenues et adaptées (un ou deux jours en atelier en juin pour les élèves d'autres écoles, rencontres d'orientation en groupe de 4-5 jeunes organisé par une asbl, publication de carnet d'orientation, etc.) mais il y a une crainte que moins d'élèves ne changent d'orientation (et donc ne rejoignent pas le Centre) étant donné la crainte de participer à ces découvertes.

# Projets de formation/accompagnement pour la rentrée

## Une rentrée qui s'annonce difficile à plusieurs niveaux

La rentrée ne sera de toute façon **pas « normale »** mais il faut s'y préparer même si les **inconnues** restent nombreuses. Cela dépendra du redémarrage progressif mis en œuvre dès la mi-mai, de l'évolution de la pandémie et des recommandations du CNS. Depuis peu, on connaît les différents scénarios pour la rentrée dans l'enseignement obligatoire. C'est par contre encore très confus pour ce qui concerne la formation. Difficile de prévoir le dispositif qui sera d'application en septembre. Les opérateurs devront encore certainement s'adapter. De plus, si moins d'élèves sont admis en même temps, il y aura **moins de temps** de formation et donc in fine une **accumulation de retard**.

Certains vont sans doute maintenir, en partie, **une offre en ligne** et **développer certains modules spécifiques**.

La **logistique** risque d'être compliquée à gérer : locaux suffisamment espacés et nombreux pour respecter les distances, disponibilité du matériel utile pour la prévention du Covid : masques et gel désinfectant, groupes à organiser en fonction du suivi des personnes pendant le confinement et des formateurs disponibles pour pouvoir clôturer des formations. Il faudra essayer avant tout de terminer les formations entamées. Certains opérateurs s'inquiètent de ce point car il ne sera pas possible de tout postposer à la rentrée alors qu'il y a déjà des formations programmées (pas de possibilités de dédoublement des équipes).

Il ne faut pas non plus oublier le coût de ces diverses mesures sanitaires pour les opérateurs, qui augmentent leurs charges (matériel, nettoyage, sous-groupes, ...) alors que les produits sont en recul ou maintenus constants dans le meilleur des cas.

La nouvelle **programmation FSE** est aussi une occasion de repenser sa manière de travailler et de réfléchir à de nouveaux dispositifs de formation pour la rentrée.

Pour certains opérateurs, il n'y a finalement **plus de craintes pour la reprise** et il faudra être très attentif aux conditions de celle-ci. Cela va demander beaucoup d'efforts aux usagers et aux équipes de reprendre sa vie avec ses contraintes et ses réalités.

Tous espèrent néanmoins une reprise normale en septembre d'autant plus pour certaines formations/accompagnements qui nécessitent la présence du groupe dans la construction de projet ou en orientation. Mais il faudra fonctionner par priorité dans la reprise des activités qui se fera en douceur...

Pour ce qui est du recrutement des futurs usagers/apprenants, de nombreuses questions se posent. Le public ne sera-t-il pas trop frileux pour s'inscrire dans une formation en groupe ? Des journées « portes-ouvertes » et des inscriptions sont prévues en ligne chez certains opérateurs. Qu'en sera-t-il de l'adressage et des séances d'information qui se feront en plus petits comités ?

# Apports de la crise sanitaire

## « Boom » dans l'utilisation et le développement de l'outil numérique

La crise a permis de faire un bond de quelques années dans l'utilisation de l'outil numérique. Ce fut une révélation pour certains qui envisagent d'y faire davantage appel dans le futur mais certainement pas pour tous les services, le contact direct restant le lien privilégié. Les stagiaires sont en recherche de contacts sociaux. Par ailleurs, le réseau et le travail de la confiance en eux ainsi que le soutien psycho-social proposé en centre sont des leviers pour l'insertion. Cependant, pour le personnel administratif et financier, la question du TAD va être revue après avoir évalué l'impact que cela a eu sur l'organisation. De même pour le recours à la visioconférence, cela restera pour certaines réunions de travail car c'est très positif, notamment pour des petits groupes-projet. Mais, certains centres avaient déjà recours à la visioconférence, par exemple pour certains projets inter CISP.

Certains centres réfléchissent aussi à la création de cours en ligne ou encore de plateformes d'échange d'informations plus professionnelles. Les équipes ont fait un gros travail d'adaptation de leur offre de formation qui sera encore peaufinée à l'avenir permettant parfois un mixte entre le présentiel et l'e-learning.

L'équipement informatique doit aussi être une priorité pour tous. Le remplacement du parc informatique se fera en fonction des nouveaux besoins détectés par la crise. Les ordinateurs fixes seront plus facilement remplacés par des ordinateurs portables pour permettre une meilleure adaptation au télétravail.

## Développement des compétences individuelles et en équipe

Cette crise aura permis le développement de nouvelles compétences numériques (réunions virtuelles, recrutement et/ou séance d'information en ligne, formation à distance, ...). Certains opérateurs ont pris le temps de développer/trouver de nouveaux outils, référentiels, tests (de se former) pendant le confinement. La digitalisation de certaines tâches administratives sera très certainement maintenue.

Certains travailleurs ont trouvé l'occasion également pour s'autoformer, pour lire des publications intéressantes, pour réfléchir à l'après Covid, pour prendre plus de temps avec certains usagers ... C'était aussi l'occasion de tester des choses et de découvrir des ressources certainement bénéfiques pour la suite. D'autres ont, cependant, décidé de ne pas reprendre dans les conditions imposées par les mesures sanitaires (logistiques, calendrier, etc.) ou en raison de la perte de stagiaires.

Cette crise a parfois révélé une vraie cohésion/solidarité entre les équipes renforçant les liens entre travailleurs, permettant confiance et plus grande autonomie.

Elle a été aussi l'occasion de réfléchir en interne sur les outils, la pédagogie, les contenus à développer, pour actualiser ou faire évoluer l'offre de formation.

## Nécessité de travailler les savoirs de base pour un public déjà fragilisé

Mais la crise a été surtout un révélateur des inégalités sociales et de la nécessité de mettre l'accent sur la maîtrise des compétences de base rendant les adultes peu qualifiés prioritaires dans le plan de relance envisagé par la Région Wallonne.

# Conclusions et apports des IBEFE

## Covid-19 : penser la crise, préparer l'après

### Des mesures spécifiques pour chaque dispositif

- Des **mesures** ont été **prises** pour chaque dispositif (cursus scolaire, apprentissage, contrat de professionnalisation, formation des demandeurs d'emploi, ...) afin de **limiter les ruptures de financement et pour sécuriser les parcours de formation**.
- Des **questions** subsistent pour lesquelles le terrain attend encore des réponses :
  - *Quelles seront les exigences en matière d'accompagnement et de justificatifs à fournir pour les DE d'autant plus que la reprise partielle rendra difficile l'atteinte des objectifs ?*
  - *Quid des fins de formation prolongées /certifications ?*
  - *Quid du F70bis ?*
  - *Quid du prolongement des AP9 ?*
  - *Parlera-t-on d'une année blanche ou d'un gel du financement jusqu'en décembre ?*
  - *Quelles perspectives pour demain et quid des inscriptions à la rentrée (seront-elles suffisantes pour maintenir les activités) ?*
  - *Les financements wallons ou même européens seront-ils toujours garantis ?*
  - *Quid de la programmation européenne 2021 ?*
  - *Les opérateurs qui ne dépendent pas de subsides pérennes vont-ils pouvoir survivre à cette crise ? Seront-ils soutenus par le Gouvernement ?*
  - ...
- La prise en compte des contraintes de la crise sur le financement.
- Des mesures spécifiques seront à prendre selon les **secteurs d'activités** qui souffriront plus de la crise (Horeca, tourisme, commerce de détail ...).
- Un appui à l'enseignement qualifiant avec les modalités d'orientation et de sanction des études cette année. Certaines directions proposent un moratoire sur les moyens alloués à l'enseignement qualifiant pour 2020-2021. On peut craindre que certaines options n'ouvrent pas en septembre prochain faute de candidats, avec des répercussions sur les années suivantes.

### Des nouveaux modes de travail

- Développement du télétravail.
- Développement de l'accompagnement à distance des usagers/apprenants (téléphone, mails, vidéoconférences, ateliers virtuels, création de groupes Facebook...).

### Des lourdeurs administratives et logistiques

- **Lourdeur administrative** (adaptation, monitoring, rapport, gestion du personnel, gestion des stagiaires, équipement, permanences sur site, gestion de documents sociaux...).
- **Lourdeur logistique** (dédoublage des groupes de personnes en formation et donc du nombre de formateurs, des locaux et équipements, ...).

### Des points positifs

- Créativité et adaptabilité.

- Ouverture des espaces de réflexion et d'analyse sur les bouleversements imposés par la crise sanitaire.
- Réflexion sur les approches du travail.
- Réflexion sur les emplois et le développement des compétences notamment numériques - « Boom » dans l'utilisation et le développement de l'outil numérique.
- Continuité pédagogique de l'activité en étant créatif et innovant (suivi à distance, développement de cours en ligne...).
- Développement de la formation continue - développement des compétences individuelles et en équipe.
- Développement de nouvelles pédagogies.
- Accélération de la mise en place des cours à distance.
- ...

## Des craintes pour la reprise des activités

- Une diminution de l'effectif d'élèves/apprenants/usagers à la rentrée.
- L'insertion dans l'emploi et les stages.
- Les activités d'orientation en standby.
- Une rentrée qui s'annonce difficile à plusieurs niveaux (moins de temps de formation, accumulation de retard, réadaptation de l'offre et développement de certains modules spécifiques, logistique difficile à mettre en place.
- ...

## Des mesures à mettre en place pour les plus fragilisés

- Nécessité de travailler les savoirs de base pour un public déjà fragilisé - la crise aura été le révélateur des inégalités sociales pour un public déjà fragilisé (personnes en situation d'illettrisme, fracture numérique, pauvreté...). Il sera donc nécessaire à l'avenir de mettre davantage l'accent sur l'acquisition des savoirs et compétences de base.

## Des changements dans l'organisation de l'enseignement, de la formation ou de l'accompagnement à l'avenir

### Des secteurs et métiers mis en avant

- Certains secteurs et métiers (caissier, éboueur, infirmier, ...) ont été mis en évidence durant la crise et plus particulièrement les métiers pour lesquels les profils demandés sont peu qualifiés et où les conditions de travail et salariales sont peu valorisantes.

### Des attentes par rapport aux Instances bassins

Être un relai et apporter un soutien aux opérateurs et secteurs pour :

- des préoccupations et réalités des opérateurs (étroitement imprégnées des réalités des publics accompagnés) de manière à ce que ceux-ci bénéficient d'un soutien renforcé et ne soient pas triplement victimes de la pandémie. Il est essentiel qu'ils ne soient à aucun moment sanctionnés

parce que n'étant pas en capacité de reprendre ou de poursuivre leur formation (discrimination genrée, santé précaire, peur ...) – interpellation du service contrôle ;

- des difficultés en matière organisationnelle, logistique, financière inhérentes aux réalités géographiques (le coût de la décentralisation indispensable si on veut toucher les publics s'avère encore plus important), masques, nettoyage supplémentaire, accès aux services, ... ;
- des questions des acteurs de terrain par rapport aux subsides FSE, AP Forem, ILI, ...;
- du développement de supports et d'un soutien pédagogique en matière de digitalisation des opérateurs pour qu'ils puissent être, à leur tour et via leurs formations, des relais potentiels "d'éducateurs au numérique" pour diminuer la fracture qui s'est creusée (formations, outils pédagogiques disponibles en ligne, partages de bonnes pratiques) ;
- de l'organisation des stages durant l'été ;
- d'une réflexion plus globale sur la question de comment outiller les centres de formation aux niveaux technique et pédagogique pour travailler autrement avec les stagiaires (exemple : comment créer des tutos) ? et en parallèle, voir comment outiller les stagiaires // question de la fracture numérique (ex. créer un fonds d'équipement pour les DE ?) ;
- de l'importance de donner une priorité accrue aux publics en situation d'illettrisme, peu qualifiés, précarisés, isolés, en situation de handicap ou ayant des problèmes de santé mentale nécessitant des approches spécifiques ;
- du fait que le secteur de la formation des adultes n'a jamais été évoqué en tant que tel dans les mesures prises par le Gouvernement ;
- la continuité du travail de promotion et d'information sur les options qualifiantes en conservant les activités de découverte et de promotion des métiers et des formations ;
- de la réflexion à des alternatives afin de soutenir les secteurs d'activités en difficulté (ex. HORECA ou le commerce avec des plateformes subsidiées qui permettraient de livrer des produits locaux - livraison de repas ou de vêtements) ;
- de l'importance de maintenir le lien avec les opérateurs et de permettre un espace d'échanges entre eux. Cette dynamique est très précieuse et permet une interconnaissance et une meilleure coordination avec les partenaires des différentes filières de formation. Créer des liens entre partenaires : c'est vraiment le centre du travail de l'IBEFE et c'est vraiment la plus-value.

Une première réponse apportée par les Instances aux problématiques reprises ci-dessus est l'organisation d'un **cycle de 4 webinaires** qui se dérouleront de septembre à décembre 2020 avec une fréquence mensuelle :

- En septembre (24/09) : la fracture numérique (porté par l'IBEFE Luxembourg)
- En octobre : les bonnes/nouvelles pratiques pédagogiques (porté par IBEFE WAPI)
- En novembre : l'accroche des publics / la posture de l'accompagnateur (porté par l'IBEFE Verviers)
- En décembre : les perspectives d'emploi pour les publics peu qualifiés (porté par IBEFE HW)

**Les Présidents des Instances pourront se saisir de cet état des lieux et l'enrichir de leurs propres « échos » afin de donner aux équipes les grandes orientations de travail permettant de donner une suite et de répondre aux attentes des opérateurs.**