



COMPRENDRE L'ÉCOSYSTÈME : UN ÉTAT DES LIEUX

Livre 3

UNIPSO

 Renforcer la
première ligne
FONDS DR. DANIEL DE CONINCK

SOMMAIRE

Comprendre l'écosystème : un état des lieux	4
Quels sont les acteurs qui interviennent sur la question de l'entrée dans le secteur, les métiers ?	5
Les acteurs de l'attractivité	5
Les acteurs de l'orientation et de la promotion des métiers	5
Les acteurs de la formation	6
Les acteurs de la construction de référentiels métiers	6
Les acteurs externes en contact avec des candidats (entrée en formation ou entrée dans l'emploi)	6
Les opérateurs d'enseignement et de formation et les filières.....	7
Les acteurs de la validation et la valorisation des compétences.....	7
Les acteurs du recrutement.....	8
Quels sont les acteurs qui interviennent dans la question du Pourquoi on reste ?.....	8
Les acteurs de l'accueil et de l'intégration	8
Les acteurs de la fidélisation	8
Présentation des acteurs de l'écosystème	9
Qui intervient sur la question de l'entrée dans le secteur, les métiers ?	9
Les acteurs de l'orientation-promotion des métiers.....	9
Les Centres PMS.....	10
Les Cités des métiers.....	10
Les Carrefour Emploi-Formation Orientation (CEFO)	13
Le Service d'Information sur les Études et Professions (SIEP).....	14
Les IBEFE - Instances bassins Enseignement qualifiant-Formation Emploi.....	14
Les acteurs de la formation initiale	16
Les acteurs référentiels métiers	16
Les acteurs de la validation-valorisation des compétences	18
Les acteurs de la formation.....	21
Les acteurs du recrutement.....	24
Les acteurs de la fidélisation	26
Les commissions paritaires	26

Les commissions paritaires (CP) et Sous commissions paritaires pour les services d'aide et soins à domicile.....	27
Composition du Comité C wallon.....	29
Cadre des négociations	30
Les Fonds sectoriels	30
Fonds Maribel social - CP 330 - Chambre 3 Soins à domicile	31
Le Fonds Maribel Social pour les Aides Familiales et les Aides Seniors	35
Le Fonds social des Aides Familiales et Aides Seniors	35
Conseil régional de la formation (CRF)	35
Les acteurs transversaux	37
Les organisations syndicales	37
Les fédérations d'employeurs et organisation professionnelles.....	38
Les organisations "corporatives"	42
Les acteurs macro	43
Les administrations/OIP du secteur et qui interviennent sur l'exercice du métier	43
Santé et Bien-être	44
L'organisation de la première ligne d'aide et de soins au domicile	44
Handicap	44
Lignes de forces lors de l'exécution des missions.....	45
Le Comité de l'assurance soins de santé	46
La Commission de contrôle budgétaire	46
Le Collège des médecins-directeurs	47
Autres commissions, conseils et collèges importants	47
La Commission AIS du CESE-W.....	49
Conclusions	50

COMPRENDRE L'ÉCOSYSTÈME : UN ÉTAT DES LIEUX

L'écosystème de la chaîne de l'attractivité (AFRAIF) se retrouve à différents niveaux et, afin de comprendre comment agir sur les différents maillons de cette chaîne, l'UNIPSO a dressé un inventaire de ces acteurs et a relevé leurs actions. Ces acteurs sont classés en plusieurs catégories : ceux qui influent sur l'attractivité, sur l'orientation, sur la formation, sur le recrutement et sur la fidélisation.



L'UNIPSO a relevé différents niveaux d'interventions de ces acteurs. Ainsi, en agissant sur ces niveaux, nous pourrions travailler à lever les freins.

Au niveau MACRO

Les acteurs du niveau macro sont les acteurs politiques qui travaillent au sein des cabinets ministériels sur les questions relatives aux secteurs concernés. Ici, il s'agit des ministres de la santé (aux niveaux fédéral et régional), de la Ministre de l'action sociale (législations entourant le secteur et les métiers du secteur) mais aussi les cabinets qui travaillent sur l'enseignement : ministres de l'enseignement (enseignement obligatoire, enseignement de promotion sociale, enseignement supérieur), de la formation et de l'emploi.

Au niveau MESO

Les acteurs du niveau méso se situent entre les entreprises et les pouvoirs publics. Ils sont ici présentés pour leur influence sur le secteur, les métiers ou sur la chaîne de l'attractivité. Ils sont aussi appelés acteurs institutionnels. Ils mettent en œuvre les politiques en faveur de l'attractivité, de l'enseignement, de la formation, de l'emploi ou favorise la fidélisation.

Au niveau MICRO

Le niveau micro est celui de l'entreprise comprenant les acteurs tels que la direction, les travailleurs et les bénéficiaires.

Ce niveau a été particulièrement investi dans l'enquête réalisée par l'UNIPSO. Lors de la rencontre avec l'USSAFF (Fédération française ayant parmi ses membres la première ligne), nous avons découvert un projet très intéressant sur l'attractivité au niveau des entreprises : La "marque" employeur. Ce qui met l'accent sur les outils que l'employeur peut utiliser pour améliorer le recrutement, la communication autour du recrutement et sur la fidélisation du personnel par des pratiques et des outils à partager.

Quels sont ces acteurs et quels sont les actions déjà réalisées ? Ce sont des questions que l'UNIPSO a posées pour le secteur des SAFA et pour les 6 métiers étudiés dans ce secteur. La

plus-value de ce travail est l'identification de ce qui fonctionne, des moyens mis en œuvre et des améliorations qui pourraient se développer.

QUELS SONT LES ACTEURS QUI INTERVIENNENT SUR LA QUESTION DE L'ENTRÉE DANS LE SECTEUR, LES MÉTIERS ?

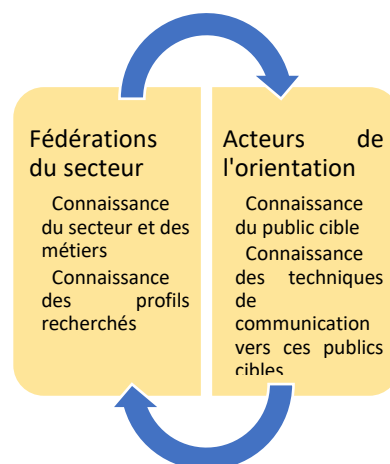
LES ACTEURS DE L'ATTRACTIVITÉ

LES ACTEURS DE L'ORIENTATION ET DE LA PROMOTION DES MÉTIERS

Ces acteurs ont un impact important sur le choix de rentrer dans le secteur et dans le métier. La manière dont ils présentent le secteur et leurs connaissances du contexte du secteur et de l'exercice des métiers sont essentiels.

- ▶ FOREM (orientation des demandeurs d'emploi vers les offres d'emploi, screening des compétences, présentation des formations, etc.)
- ▶ AMEF (analyse du marché de l'emploi et des métiers)
- ▶ Centres Psycho-médico-sociaux (PMS) (orientation)
- ▶ Carrefour Emploi-Formation Orientation (CEFO) (orientation)
- ▶ Service d'Information sur les Études et Professions (SIEP)
- ▶ Cités des métiers (orientation et promotion des métiers)
- ▶ IBEFE (promotion des métiers et analyse des métiers par région)
- ▶ Infor jeune

Les fédérations d'employeurs ont un rôle à jouer pour affiner les connaissances des acteurs précités. La présence du secteur au sein des différents organismes peut favoriser les échanges des pratiques.



LES ACTEURS DE LA FORMATION

Parmi les acteurs de la formation, nous identifions plusieurs types d'acteurs : les acteurs des référentiels qui vont intervenir sur la construction des profils métiers, des profils d'enseignement-formation, sur les grappes métiers et les parcours de formation. Ils ont un impact non seulement sur le métier mais aussi sur l'attractivité du métier avec l'élaboration des parcours possibles. Nous avons également une série d'acteurs qui interviennent dans l'orientation par la mise en place de liens entre les niveaux d'apprentissage et l'ouverture vers les reprises de formation. Ensuite, interviennent les opérateurs d'enseignement et de formation qui jouent un rôle important puisqu'ils apportent les compétences des futurs travailleurs. Ces apprentissages doivent pouvoir correspondre aux attentes des employeurs pour que le recrutement soit favorable. L'encadrement, les parcours et les stages sont des facteurs essentiels à l'apprentissage. Enfin, nous pouvons également intégrer ici les acteurs de validation et de la valorisation des compétences qui permettent la reconnaissance des compétences acquises antérieurement sous certaines conditions. Celles-ci diffèrent selon le mécanisme de validation ou de valorisation et des législations en vigueur. Ces acteurs permettent le raccourcissement du parcours de formation. Il est cependant encore peu développé pour le secteur à profit social au niveau du secondaire qualifiant.

LES ACTEURS DE LA CONSTRUCTION DE RÉFÉRENTIELS MÉTIERS

- ▶ SFMQ-secondaire qualifiant (enseignement de plein exercice, promotion sociale et l'enseignement spécialisé, alternance et opérateurs de formation FOREM/CISP)
- ▶ ARES-enseignement supérieur
- ▶ Interfédé pour la préqualification

LES ACTEURS EXTERNES EN CONTACT AVEC DES CANDIDATS (ENTRÉE EN FORMATION OU ENTRÉE DANS L'EMPLOI)

- ▶ Interfédé
- ▶ MIRE
- ▶ FOREM
- ▶ FEBI (Fonds de formation financement de bourses pour étude aide-soignant et infirmier)

Ces acteurs travaillent en collaboration avec l'enseignement de promotion sociale qui a une offre plus flexible pour une reprise d'étude et permet de modulariser le cursus.

Aujourd'hui, le paysage reste complexe, peu compréhensible pour les citoyens. Le rôle des acteurs de l'orientation est en quelque sorte de servir de traducteur de ce paysage.

La structure de l'enseignement et la formation telle que dessinée actuellement se base sur des parcours prédéfinis qui rendent encore plus primordial la question du choix. La question de la relégation reste prégnante et le parcours vers les métiers du qualifiant (secondaire technique, professionnel et de l'alternance) reste trop souvent celui du second choix après l'échec dans l'enseignement général. Les réflexions en cours sur l'enseignement qualifiant et sa reconfiguration dans le Pacte d'excellence prennent beaucoup de temps et les implémentations à venir sont à travailler.

Le recours à l'enseignement de promotion sociale est davantage guidé par une réflexion plus approfondie en lien avec une reconversion et une certaine maturité du projet professionnel.

Les profils métier prennent 2 à 3 ans avant d'être approuvés par les pouvoirs publics. Il n'y a pas de certitudes que les profils de formation construits en conformité avec ces profils métiers soient effectivement appliqués par les opérateurs d'enseignement et de formation. Aucune mesure coercitive n'existe. Il faut également souligner la difficulté pour les opérateurs d'appliquer ces profils de formation étant donné le manque de moyens pour rencontrer les exigences techniques (bâtiments vétustes et pas toujours un accès au matériel technique nécessaire). Il n'existe pas de Centre de compétence ni de centre de technologie avancée pour le secteur à profit social. Les opérateurs doivent également tenir compte du profil des étudiants et des exigences qu'ils peuvent leur demander. Il existe une tension entre les exigences inscrites dans le profil et l'application sur le terrain.

LES OPÉRATEURS D'ENSEIGNEMENT ET DE FORMATION ET LES FILIÈRES

La formation et plus précisément les parcours de formation ont un impact sur la chaîne de l'attractivité. En effet, faire correspondre les profils de formations aux profils métiers permet d'avoir des étudiants qui disposeront des compétences indispensables à l'exercice du métier. C'est pourquoi le rôle des représentants des secteurs est essentiel pour définir les compétences attendues. Tout en sachant que ces compétences fluctuent en fonction de l'évolution des métiers sur le terrain en regard de l'évolution des besoins des bénéficiaires. Il est donc indispensable de développer des capacités d'apprentissage tout au long de la vie. Le travail par grappe métiers permet d'avoir une vision plus globale des métiers et des connexions entre les métiers.

Le développement de parcours professionnels et de liens entre les filières de formations permettra de donner des perspectives d'évolution et d'ouverture dans le choix du métier. Comme indiqué dans le Livre 1, le choix de la filière dépend aussi de ce vers quoi elle mène. Les acteurs de la formation initiale jouent un rôle important dans le choix du secteur et du métiers par l'offre de filières, de présentation des parcours possibles, de la création de passerelles.

LES ACTEURS DE LA VALIDATION ET LA VALORISATION DES COMPÉTENCES

La validation des compétences pour les métiers du niveau du secondaire qualifiant a démarré par des métiers techniques pour lesquels il était facile de mesurer des compétences. Un acte technique est facilement observable et mesurable. Pour les métiers qui nous intéressent, seul le métier de l'aide ménager peut être évalué actuellement. Les travaux du Consortium de validation des compétences sur l'évaluation sur dossier ont permis d'ouvrir les perspectives pour une évaluation du volet relationnel. Tous ces critères d'évaluation doivent encore faire l'objet d'un travail par métier et en fonction des exigences du secteur. Pour le niveau de l'enseignement supérieur c'est par dossier que la valorisation des compétences se fait en fonction du cursus choisi.

LES ACTEURS DU RECRUTEMENT

Parmi les acteurs qui interviennent dans le recrutement, on a :

- ▶ Le FOREM
- ▶ Les établissements scolaires et les opérateurs de formation
- ▶ Les entreprises

Les secteurs jouent également un rôle important. Les employeurs en sont les acteurs principaux. La question de définition des compétences attendues et de descriptif de fonction y joue un rôle indispensable.

Le rôle de la communication autour de ces offres d'emploi est également important. La publicité de l'offre, le choix du support permettront de toucher plus ou moins efficacement les demandeurs d'emploi.

Dans le Livre 1, les constats ont démontré combien le lien avec la description du métier est essentiel.

QUELS SONT LES ACTEURS QUI INTERVIENNENT DANS LA QUESTION DU POURQUOI ON RESTE ?

LES ACTEURS DE L'ACCUEIL ET DE L'INTÉGRATION

Les acteurs de l'accueil et de l'intégration sont ceux qui favorisent l'entrée dans le secteur, dans l'entreprise.

On peut relever parmi ces acteurs :

- ▶ Les employeurs qui mettent en place la politique d'accueil et d'intégration
- ▶ Les travailleurs (qui assument une fonction de tuteur)
- ▶ Les Fonds sociaux/ CRF qui fournissent des outils facilitant l'accueil (www.tutorat.org)

LES ACTEURS DE LA FIDÉLISATION

Les acteurs de la fidélisation sont ceux qui interviennent sur le pourquoi on reste dans le secteur et le métier choisi.

Ces acteurs sont souvent présents dans l'amélioration des conditions de travail, de la formation continuée et dans le bien-être au travail.

On peut citer :

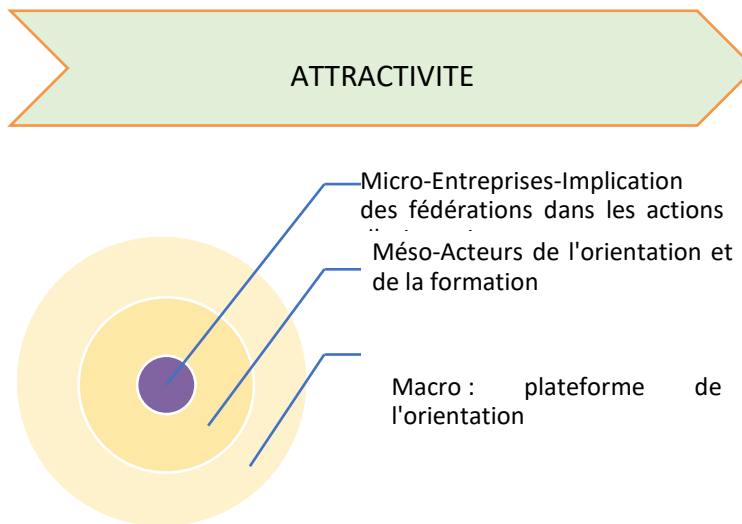
- ▶ Les Commissions paritaires
- ▶ Les Fonds sectoriels/ CRF (secteur public)

Nous pouvons également citer les entreprises elles-mêmes qui mettent en place des actions favorisant la fidélisation. Les organisations syndicales et les fédérations d'employeurs œuvrent également à favoriser les conditions de travail et de l'exercice des métiers.

PRÉSENTATION DES ACTEURS DE L'ÉCOSYSTÈME



QUI INTERVIENT SUR LA QUESTION DE L'ENTRÉE DANS LE SECTEUR, LES MÉTIERS ?



LES ACTEURS DE L'ORIENTATION-PROMOTION DES MÉTIERS

Les acteurs de l'orientation occupent une place centrale dans l'attractivité d'un métier. C'est par la présentation, les informations qu'ils en donnent que le choix vers ce métier se réalise ou pas.

En Belgique francophone, plusieurs acteurs ont dans leur attribution l'orientation. Il n'existe pas encore actuellement une politique commune et concertée sur ce sujet hormis la mise en place d'une Plateforme de l'orientation en 2020 qui devrait rassembler les acteurs. Les acteurs sont différents en fonction du public-cible. Il existe des acteurs de l'orientation qui s'adressent aux étudiants, ceux qui s'adressent aux demandeurs d'emploi et ceux qui s'adressent aux jeunes. Les cités des métiers et les IBEFE sont un peu à la croisée de ces publics-cibles bien que chacun des acteurs ait développé ses outils et ses descriptifs des métiers. Les outils et les approches de présentation des métiers diffèrent selon les sources, le public-cible et la connaissance dont ils disposent des secteurs.

LES CENTRES PMS

En Fédération Wallonie-Bruxelles et sous la tutelle de l'enseignement obligatoire, les Centres psycho-médico sociaux remplissent cette mission d'orientation.

Les missions du Centre PMS sont définies par le décret du 14 juillet 2006 relatif aux missions, programmes et rapports d'activités des Centres PMS.

Le Centre P.M.S. développe des actions pour offrir à l'élève les meilleures chances de se développer harmonieusement, de préparer son futur rôle de citoyen autonome et responsable et de prendre une place active dans la vie sociale et économique.

- ▶ Il favorise la mise en place des moyens qui permettent d'amener les élèves à progresser toujours plus, et ce, dans la perspective d'assurer à tous des chances égales d'accès à l'émancipation sociale, citoyenne et personnelle.
- ▶ Il soutient l'élève dans la **construction de son projet personnel, scolaire et professionnel**.

Ces missions s'exercent au profit des élèves de l'enseignement ordinaire et spécialisé de niveau maternel, primaire et secondaire, de plein exercice et à horaire réduit (enseignement en alternance). C'est essentiellement dans l'enseignement secondaire que la mission d'orientation est développée.

Dans l'interface de l'orientation scolaire et la réorientation professionnelle, nous retrouvons les Cités des métiers.

LES CITÉS DES MÉTIERS

"Une Cité des métiers est un **lieu multi-partenarial, ouvert à tous les publics** en recherche d'informations et de conseils pour la **construction de leur avenir professionnel**, respectant des principes de **libre accès, d'anonymat et de gratuité**.

Elle a pour mission d'aiguiller les usagers vers tous les moyens d'élaboration et de réalisation d'objectifs professionnels et de les accompagner dans leurs choix en offrant dans un **lieu unique** :

- ▶ Des **entretiens avec des professionnels** des institutions compétentes dans les domaines de l'orientation et de la vie professionnelle
- ▶ Une **documentation en libre-service** sur l'emploi, les métiers et les formations
- ▶ Des **centres ressources informatiques** et espaces multimédias
- ▶ Des **journées d'information, des colloques et des rencontres** organisés par l'ensemble des partenaires, ou coproduits avec des partenaires extérieurs." (source : <https://www.reseaucitesdesmetiers.org/>) En 2015, 4 Cités des Métiers ont ouvert leurs portes en Belgique francophone : Bruxelles, Charleroi, Liège et Namur. Chacune a développé ses spécificités.

La Cité des Métiers de Namur : Angle spécifique d'action - Les métiers qualifiants et la formation professionnelle

- ▶ **Les supports d'information** : mise à disposition d'une grande quantité d'informations, d'offres d'emploi, de brochures, de documents et autres ouvrages en lien avec les grandes

thématiques de la vie professionnelle. Des ordinateurs sont également mis à disposition pour une recherche via internet.

- ▶ **Le conseil individuel** : les séances de conseil individuel sont gratuites et organisées quotidiennement. Elles tournent autour de l'orientation, de la recherche d'une formation, d'un emploi ou encore de la création d'une activité indépendante.
- ▶ **Les ateliers et les séances d'information** : séances prises en charge par les différents partenaires autour d'un thème spécifique (ex. : formation dans un secteur) et destinées à un petit groupe d'utilisateurs, ateliers thématiques (CV, entretien d'embauche, sensibilisation à l'esprit d'entreprendre, etc.), séances d'information (se lancer comme indépendant, l'enseignement en alternance, présentation des filières de formation, etc.).
- ▶ **Les visites d'entreprises** : destinées dans un premier temps au 12-15 ans en vue de leur ouvrir l'esprit à des métiers qu'ils ne connaissent pas. Ils n'excluent pas à l'avenir de les ouvrir à d'autres publics.

La Cité des Métiers de Charleroi - Angle spécifique d'action – L'enseignement :

- ▶ **Découvrir "Vivre les métiers et se mettre en route" :**
 - ▶ Découverte des métiers à l'école à travers des sessions d'immersion via le cours d'éducation à la technologie
 - ▶ Découverte des technologies avancées à travers des sessions ludiques au sein d'un Centre de Technologie Avancée (domotique, immotique ou encore mécanique appliquée)
 - ▶ Découverte des métiers en entreprises à travers des rencontres de la région pour mieux appréhender les réalités du monde du travail
 - ▶ "Le monde en chantier" consistant en des activités ludo-éducatives permettant de traverser les grands chantiers de Charleroi par le biais de visites didactiques
- ▶ **Orienter "Mieux connaître les métiers pour avancer" :** différents outils sont mis à disposition gratuitement pour soutenir les acteurs de l'orientation dans leurs démarches :
 - ▶ Vidéo Box : produite par la Cité des Métiers, cette application gratuite permet d'accéder à une large sélection de vidéos métiers et de conseils pour trouver un emploi ou créer son activité
 - ▶ Vraie vie... Vrais défis : jeu de rôle produit par la Fondation JAE qui plonge dans les réalités de la vie d'adulte
 - ▶ Orient'Express : centralisation des outils d'orientation et d'information relatifs aux études et aux métiers proposés par les différents partenaires
- ▶ **Informier "Avoir les bonnes infos et prendre une longueur d'avance" :**
 - ▶ Séances d'information : organisées avec les partenaires en vue d'augmenter le niveau d'information sur les métiers, les secteurs professionnels et les trajectoires de carrière
 - ▶ CDM Community : relais des activités de la Cité et des partenaires auprès du public via les réseaux sociaux
 - ▶ CDM Café : courtes sessions d'information et d'échanges dédiées à un sujet en particulier lié à l'orientation, l'enseignement ou l'insertion socio-professionnelle se déroulant le midi

- ▶ CDM Live : chat en direct via le site internet pour répondre aux différentes questions liées à l'orientation

La Cité des Métiers de Liège : Angle spécifique d'action – L'entrepreneuriat

- ▶ **E=mc² (Entreprise = métiers x compétences²)** : visite active et structurée d'une entreprise menée par un professionnel, adaptée aux différents publics, pour répondre concrètement à leurs besoins en matière d'information métiers et d'orientation professionnelle.
- ▶ **Ouvre-boîtes – C'est fabriqué près de chez toi !** : action de sensibilisation aux métiers de l'entreprise et de l'industrie destinée aux élèves de fin primaire, début secondaire.
- ▶ **Skills Lab** : une rencontre avec des professionnels et des spécialistes pour informer, échanger, trouver des réponses aux questions dans des domaines innovants.
- ▶ **Work in touch !** : séminaires ouverts à tous les acteurs des mondes de l'enseignement et de l'entreprise en vue d'aborder ceux-ci à travers des actions de terrain et les articulations sur le territoire wallon.

La Cité des métiers de Bruxelles : Angle spécifique d'action, outre son bilinguisme – La mobilité

- ▶ **L'orientation** : aide à l'orientation en général, scolarité, études, réorientation professionnelle. Celle-ci se fait via des rencontres avec des conseillers spécialisés dans les différents domaines mais également via la consultation de nombreux documents, vidéos ou encore via des ateliers d'aide ou des séances d'information sur le choix des métiers et de formations.
- ▶ **Les études et la formation** : basée sur le travail que Bf.Carrefour (Bruxelles Formation) réalisait, l'offre sera élargie afin de toucher tous les publics dans les 2 communautés linguistiques dans tous les types et niveaux d'enseignement et de formation.
- ▶ **L'emploi** : des conseils en matière de recherche d'emploi et d'aide à l'élaboration de stratégies individuelles pour trouver un emploi seront offerts. Ce service viendra en amont des services offerts par les partenaires (première porte d'entrée) et respectera le principe d'anonymat.
- ▶ **La création d'une activité** : également une première porte d'entrée sous forme de conseils et d'information sur les services existants à destination des candidats entrepreneurs de la région.
- ▶ **La mobilité** : mise en place pour inciter les bruxellois à s'intéresser aux niches d'emploi qui se situent en dehors de la ville puisque c'est surtout là que l'emploi se trouve. L'accent est également mis sur la mobilité dans le cadre des études, d'une recherche de stage ou de formation, tout en faisant le lien vers les autres communautés linguistiques, vu le principe de bilinguisme de la Cité.

Les actions des Cités des métiers pour les métiers de l'aide et des soins :

- ▶ **Cité des métiers Namur** : vidéos pour les métiers de l'aide familial, de l'aide-soignant, de l'infirmier
- ▶ **Cité des métiers Charleroi** : Vidéos aide-soignant à domicile, aide familial, assistant social, aide ménager, infirmier

- ▶ **Cité des métiers Liège** : Séance d'information sur le métier d'aide ménager social avec le CEFO de Verviers, Présentation du métier d'infirmier et lien vers les vidéos du site de la Cité des métiers de Charleroi
- ▶ **Cité des métiers de Bruxelles** : Liens vers les formations existantes sur Bruxelles (aide familial, aide-soignant, infirmier, assistant social et vers le descriptif métier pour l'assistant social et infirmier.

LES CARREFOUR EMPLOI-FORMATION ORIENTATION (CEFO)

Le premier CEFO a ouvert ses portes en 2003. Les CEFO sont au nombre de 12 aujourd'hui.

Les Carrefours Emploi Formation Orientation sont le résultat d'un partenariat structurel entre :

- ▶ Forem
- ▶ Agence pour une Vie de Qualité (AViQ)
- ▶ INTERFEDE
- ▶ Enseignement de promotion sociale
- ▶ l'Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME)
- ▶ Missions régionales pour l'Emploi (MIRE)

Les Carrefours Emploi Formation Orientation ont pour objectif d'aider à trouver une réponse adéquate aux questions en matière d'orientation, de formation et d'emploi salarié ou indépendant.

Les services rendus par les CEFO sont : obtenir des informations sur des métiers, réfléchir à son projet professionnel et identifier les services qui peuvent aider à le concrétiser... Mais aussi trouver un emploi, une formation, ou créer son activité.

Ce partenariat vise à :

- ▶ Rassembler en un même lieu des expertises diverses et complémentaires
- ▶ Mettre en place des synergies avec des opérateurs et acteurs œuvrant dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle
- ▶ Permettre une meilleure connaissance des opérateurs et de leur offre de services

Les services rendus par les Carrefours Emploi Formation Orientation sont pris en charge par une équipe composée des différents partenaires représentés au sein des Carrefours Emploi Formation Orientation et au sein de son Comité de pilotage.

Ils proposent des services accessibles librement et gratuitement sous la forme d'information et de conseil individualisés, d'activités en groupe et d'un accès à un espace documentaire et technologique. Ils travaillent en collaboration avec les Cités des métiers et les IBEFE. Exemple : séance d'information sur le métier d'aide ménager au CEFO de Verviers.

LE SERVICE D'INFORMATION SUR LES ÉTUDES ET PROFESSIONS (SIEP)

Le SIEP est une ASBL pluraliste reconnue comme Organisation de Jeunesse et Fédération de centres d'information par la Fédération Wallonie-Bruxelles, Service de la Jeunesse et soutenue par les Régions wallonne et bruxelloise. Le SIEP est membre de la Confédération des Organisations de Jeunesse – COJ. Il a été créé en mai 1973. Le SIEP dispose auprès du Service de la Jeunesse de la Fédération Wallonie Bruxelles d'une procédure de reconnaissance de l'ensemble de ses centres comme Centres d'Information. Cette reconnaissance labellise le SIEP en qualité de centre spécialisé en information jeunesse et fait du siège social du SIEP une fédération regroupant les centres régionaux de Bruxelles, Charleroi, Liège, Mons et Namur.

Le SIEP diffuse toute information sur les études, les professions via entretiens individuels, collectifs, séances d'orientation, édition de publications, création d'outils multimédia, sites Internet, organisation de salons et de campagnes d'information, etc.

Pour les métiers de l'aide et des soins, il existe des fiches métiers reprenant un descriptif du métier, les conditions et les filières existantes. Les métiers considérés en pénurie sont classés par ordre alphabétique, par secteur. Il existe aussi des vidéos.

Néanmoins sur le site du SIEP, il n'y a pas de mention des fédérations représentatives du secteur qui permettrait d'avoir des informations sur le secteur et les métiers.

Un salon du SIEP est organisé chaque année afin de faire découvrir les métiers et favoriser l'orientation.

LES IBEFE - INSTANCES BASSINS ENSEIGNEMENT QUALIFIANT-FORMATION EMPLOI¹

Les instances bassins ont été mises en place par décret en 2014 afin de rapprocher les acteurs de l'emploi, de la formation et de l'enseignement sur un territoire et permettre de créer des synergies afin de rencontrer les besoins d'emploi.

Les Instances bassin EFE ont pour rôle de :

- ▶ Veiller au niveau local à la cohérence de l'offre d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle avec les besoins socioéconomiques
- ▶ Veiller au développement au niveau local des politiques croisées en matière de formation professionnelle, d'enseignement qualifiant, d'emploi et d'insertion mise en œuvre par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Wallonie et la Commission communautaire française

Leurs missions consistent à :

- ▶ Permettre un dialogue et une concertation permanente entre les partenaires sociaux, les acteurs locaux de l'enseignement qualifiant, de la formation professionnelle, de l'emploi et de l'insertion

¹ Décret portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 20 mars 2014 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française relatif à la mise en œuvre des bassins Enseignement qualifiant - Formation – Emploi 24 avril 2014- (MB 25-06-2014)

- ▶ Assurer le recueil, la synthèse, le croisement et la mise en contexte des analyses réalisées par les administrations, les opérateurs d'enseignement, de formation, d'emploi et d'insertion et par les experts scientifiques et méthodologiques en termes de besoins d'emploi, d'offre d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle existante ainsi que des ressources disponibles sur le bassin de vie
- ▶ Etablir une liste de thématiques communes aux filières professionnelles et métiers et diffuser celle-ci auprès des opérateurs d'enseignement qualifiant, de la formation professionnelle, d'emploi et d'insertion
- ▶ Transmettre des informations, rendre des avis, formuler des orientations aux opérateurs d'enseignement qualifiant (CEFA compris), de formation professionnelle, d'insertion en matière d'offre d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle
- ▶ Développer des pôles de synergie afin de permettre l'émergence de projets communs visant l'amélioration de dispositifs locaux de formation professionnelle, d'enseignement qualifiant, d'emploi et d'insertion
- ▶ Intégrer et assurer le bon fonctionnement des chambres de l'Instance
- ▶ Mettre en œuvre et assurer le bon fonctionnement de toute autre chambre visant à accueillir une nouvelle mission dans le domaine des politiques croisées en matière d'enseignement qualifiant, de formation, d'insertion et d'emploi

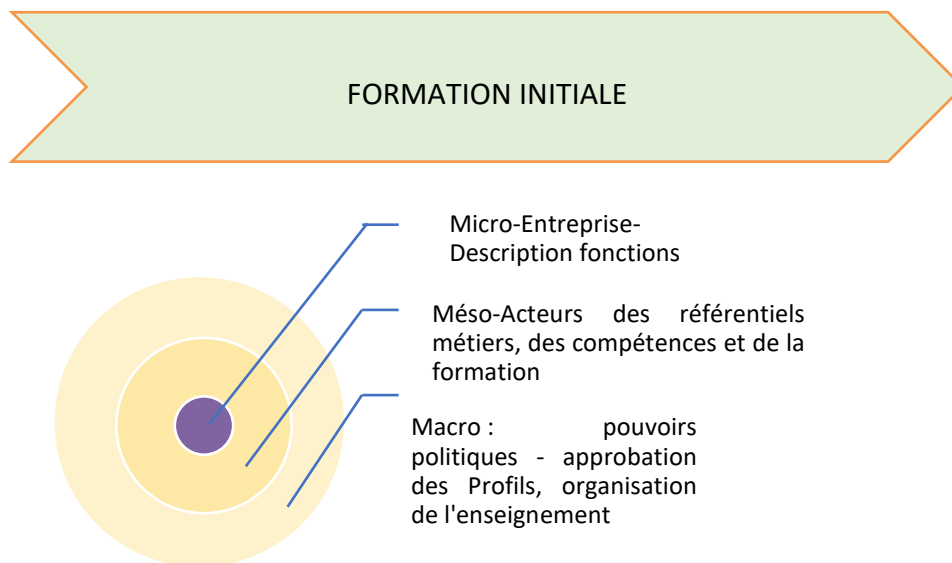
Chaque IBEFE peut solliciter la Chambre Emploi-Formation (CEF) pour toute demande d'avis spécifique à la formation professionnelle et à l'emploi et la Chambre "enseignement" pour toute demande d'avis spécifique à l'enseignement secondaire technique et professionnel. Ainsi, un avis est émis par la CEF sur les mesures suivantes :

- ▶ Les demandes d'aide à la formation des travailleurs occupés par les entreprises, uniquement à défaut d'existence d'organes consultatifs internes à l'entreprise et, à défaut d'un avis positif remis par eux sur le plan de formation : Dispositifs Crédit adaptation et Crédit adaptation tutorat
- ▶ Les appels à projets du Forem dans le cadre du Plan d'Accompagnement des Chômeurs (PAC)
- ▶ L'agrément des Centres de formation et d'insertion socioprofessionnelle adaptés (CFISPA)
- ▶ Les demandes d'agrément des filières de formation des CISP
- ▶ Les demandes d'agrément des formations financées par les ALE au profit de ses travailleurs, uniquement si le module de formation n'est pas déjà reconnu

Il existe 9 bassins en Fédération Wallonie-Bruxelles : Bruxelles, Brabant wallon, Wallonie picarde, Mons La Louvière-Hainaut Centre, Charleroi-Hainaut sud, Namur, Luxembourg, Huy-Waremme Liège et Verviers et 10 Chambres Emploi Formation.

[Action des IBEFE concernant les aides et soins](#)

LES ACTEURS DE LA FORMATION INITIALE



LES ACTEURS RÉFÉRENTIELS MÉTIERS

SFMQ - Service francophone des métier et qualification

Pour l'enseignement secondaire qualifiant de plein exercice, l'enseignement en alternance (CEFA), l'enseignement de promotion sociale et enseignement spécialisé.

Le SFMQ est issu d'un accord de coopération développé dans le décret du 29 octobre 2015 (abrogeant le précédent accord du 30 avril 2009).

Il rassemble les Services publics de l'emploi (S.P.E.), les Interlocuteurs sociaux, tous les opérateurs d'enseignement qualifiant, de formation et d'insertion socioprofessionnelle, ainsi que le Consortium de validation des compétences (CVDC) pour la Belgique francophone.

Les objectifs du S.F.M.Q. sont :

- ▶ Réaliser des Profils métiers qui traduisent la réalité de l'exercice concret des différents métiers
- ▶ Réaliser des Profils formations qui correspondent aux Profils métiers et ainsi de garantir la cohérence des formations dispensées avec les besoins du monde du travail
- ▶ Doter les Opérateurs d'enseignement et de formation (O.E.F.) de Profils formations communs et de permettre la perméabilité entre les O.E.F. en garantissant la prise en compte des acquis antérieurs des apprenants et donc en favorisant leur mobilité
- ▶ Établir le lien entre les Profils et les structures de Services publics de l'emploi (S.P.E.) et d'améliorer la lisibilité des systèmes d'enseignement qualifiant, de formation, de validation des compétences et d'offre d'emploi
- ▶ Disposer de références et de langage communs pour tous les partenaires : interlocuteurs sociaux, S.P.E., enseignement et formation professionnels, validation des compétences

En ce qui concerne les métiers du domicile, le SFMQ a validé les profils métiers de l'aide en avril 2019 et les profils de formation sont en cours de réalisation en 2021. Actuellement, la Commission des profils de formation (COPROFOR) a priorisé le travail sur les métiers d'aide-ménager titre service et aide-ménager social car ils représentent la base de l'aide familial et du garde à domicile. S'ensuivra ensuite le travail sur ces deux derniers. Les listes des acquis d'apprentissage sont d'ores et déjà réalisées et le travail porte actuellement sur le partage en unités d'acquis d'apprentissage.

En ce qui concerne les métiers des soins, les profils métiers ont été définis en 2020 et devront faire l'objet d'une construction des profils d'enseignement-formation.

ARES - Académie de recherche et de l'enseignement supérieur

L'ARES est la fédération des établissements d'enseignement supérieur de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle est un organisme d'intérêt public financé par la Fédération Wallonie-Bruxelles et créé par le décret "Paysage" du 7 novembre 2013.

Ses missions consistent à :

- ▶ Garantir la mission de service public d'intérêt général de l'enseignement supérieur
- ▶ Soutenir les établissements et assurer leur coordination globale dans leurs missions d'enseignement, de recherche et de service à la collectivité
- ▶ Susciter entre eux des collaborations, dans le respect de leur autonomie

Ces missions s'articulent autour de 6 axes : académique, recherche et développement, institutionnel, information, coopération au développement et international.

C'est dans son axe académique que nous retrouvons ce rôle de construire les référentiels métiers pour l'enseignement supérieur et de promotion sociale :

- ▶ **Suivre l'évolution de l'offre de formations, assurer sa cohérence globale et son adéquation au marché de l'emploi**
- ▶ Organiser les tests et examens d'admission communs à des établissements (tests de médecine et de connaissance du français notamment)
- ▶ Favoriser la concertation et promouvoir les collaborations entre établissements d'enseignement supérieur ou pôles académiques
- ▶ Coordonner les activités et les structures d'apprentissage tout au long de la vie et agréer les formations continues
- ▶ **Définir les référentiels de compétences correspondant aux grades académiques et garantir leur conformité**

La rédaction du référentiel métier **Infirmier bachelier responsable en soins généraux** a été réalisée en juin 2018 par la Commission des Sciences de la santé publique.

La rédaction du référentiel de compétences de **l'assistant social** a été réalisée en juin 2018 par la Commission des Sciences humaines et sociales. Un travail est en cours pour compléter ce référentiel en le confrontant aux exigences des milieux professionnels pour ce métier.

L'Interfédé-CISP

L'Interfédé regroupe les 5 fédérations représentant les CISP-Centres d'insertion socio-professionnelle (FIAS-ACFI, AID, ALEAP, CAIPS, Lire et Ecrire). L'Interfédé est née de la volonté commune de ces cinq fédérations de coordonner et soutenir ensemble le secteur CISP et de le représenter auprès du pouvoir politique et des administrations.

Certains CISP organisent une formation de base préparatoire aux métiers de service. Leur objectif est de permettre aux participant(e)s à la formation de prendre connaissance du secteur des services aux personnes et d'acquérir des compétences utiles à la poursuite d'une qualification. Leur programme de formation est construit à partir de plusieurs référentiels.

Pour soutenir ces centres, l'INTERFEDE, à leur demande en 2015, a organisé la mise en place d'un groupe de travail visant à produire un référentiel identifiant les compétences transversales préparatoires aux métiers de service aux personnes et ce en référence à quatre métiers : aide-familial(e), aide-soignant(e), auxiliaire de l'enfance, éducateur/trice.

<https://www.interfedebelgium.be/wp-content/uploads/2018/07/Referentiels-de-competences-transversales-preparatoires-aux-metiers-de-service-aux-personnes1.pdf>

L'IFIC (Institut de Classification de Fonctions)

L'IFIC est une ASBL fondée en 2002. Son équipe se compose de consultants, de data-analysts et des membres de la direction. En étroite collaboration avec le terrain, les experts et les partenaires sociaux, cette équipe travaille à l'élaboration de classifications de fonctions sous tous leurs aspects. Elle établit des descriptions, des pondérations et des modèles de classes, et elle réalise également des études salariales, afin de pouvoir effectuer des estimations de coût. Au cours des dernières années, elle a acquis une connaissance étendue des métiers ainsi que de l'organisation des secteurs impliqués, et des mécanismes de rémunération sectorielle. Elle soutient également les partenaires sociaux dans leurs négociations concernant l'implémentation de nouvelles classifications, et les procédures et les mesures de transitions y afférentes.

La définition de fonctions est disponible sur son site et concerne les métiers des soins.
<https://www.if-ic.org/fr>

LES ACTEURS DE LA VALIDATION-VALORISATION DES COMPÉTENCES

CVCD - Consortium de validation des compétences

La validation des compétences est mise en œuvre en Belgique francophone, par un [Accord de coopération](#) revu en 2019, via un Consortium de validation des compétences (CVDC) et des Centres de validation agréés. Ils sont organisés par les 5 institutions publiques d'enseignement et de formation professionnelle continue : le FOREM, Bruxelles Formation, l'Enseignement de promotion sociale (EPS), l'Institut de Formation en Alternance des Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME) et le Service de Formation des Petites et Moyennes Entreprises (SFPME).

La **vision** du CVDC, telle que recommandée par le Conseil de l'Europe pour 2018 est de :

- ▶ Renforcer l'employabilité et la mobilité professionnelle des travailleurs occupés ou non en attestant auprès des employeurs et des opérateurs de qualification professionnelle de la présence de compétences validées selon un système reconnu par tous et ce, quel que soit l'endroit ou les circonstances dans lesquelles les compétences ont été acquises
- ▶ Renforcer la cohésion sociale en permettant aux citoyens qui ne possèdent pas de titre scolaire – ce qui représente un des facteurs d'exclusion du marché de l'emploi, voire d'exclusion sociale – de voir reconnaître par un système légal et complémentaire au système de certification scolaire des compétences acquises par l'expérience de travail, de formation professionnelle, de vie

La **mission** du CVDC est d'organiser les démarches visant à vérifier la maîtrise des connaissances, des compétences et des aptitudes professionnelles. Pour obtenir un Titre de compétence reconnu par les partenaires associés. Ce Titre permet, depuis 2005, l'accès ou le maintien à l'emploi et, partant, le bien-être économique et social de chacun.

En particulier, à la demande des trois gouvernements (Région wallonne, Fédération Wallonie-Bruxelles et Commission communautaire française), le Consortium de validation des compétences :

- ▶ Organise l'agrément des Centres de validation
- ▶ Coordonne l'offre de validation des compétences et favorise son développement
- ▶ Assure le suivi des demandes de validation
- ▶ Établit la méthodologie d'évaluation des compétences, commune aux Centres de validation
- ▶ Élabore les référentiels de validation destinés aux épreuves organisées dans les Centres,
- ▶ Organise la coordination des référentiels de validation avec les référentiels métiers et de qualification dans une optique européenne, fédérale, communautaire et régionale
- ▶ Assure la confidentialité des informations recueillies
- ▶ Favorise la reconnaissance des Titres de compétence
- ▶ Assure la mission générale d'organisation et de gestion de l'ensemble du processus de validation

Concernant les métiers du domicile il existe deux titres pour l'aide-ménager : effectuer l'entretien courant de la maison (durée de l'épreuve 3 heures) et assurer l'entretien du linge (durée de l'épreuve 2h30). Quatre centres organisent l'épreuve : Bruxelles Ouest, Charleroi, Huy Waremme, Mouscron Comines). Ce sont les CEFO qui donnent les informations.

<https://www.validationdescompetences.be/php/pdf.php?fuse=metiers&idmetier=5>

Pour les métiers d'aide familial, de garde à domicile et d'aide-soignant, l'approche de la validation des compétences doit encore évoluer et une réflexion sectorielle est encore à construire. Il est à noter que l'enseignement de promotion sociale permet déjà sur base d'un dossier des dispenses dans le cursus pour en raccourcir la durée.

LES ACTEURS DE LA FORMATION

Ces acteurs reprennent les filières de l'enseignement et de la formation. Cela permet de comprendre le paysage de la formation.

L'enseignement secondaire de plein exercice

L'enseignement secondaire ordinaire comprend 4 formes d'enseignement³:

- ▶ Général (G)
- ▶ **Technique (T)**
- ▶ Artistique (A)
- ▶ **Professionnel (P)**

Et se répartit en 4 degrés.

L'enseignement secondaire se subdivise en trois degrés de deux ans chacun (trois ans maximums pour le premier degré) :

- ▶ Le 1^{er} degré – dit degré d'observation (normalement pour les élèves âgés de 12 à 14 ans – maximum 16 ans)
- ▶ Le 2^e degré – dit degré d'orientation (normalement pour les élèves âgés de 14 à 16 ans)
- ▶ Le 3^e degré – dit degré de détermination (normalement pour les élèves âgés de 16 à 18 ans)

A partir du **deuxième degré** de l'enseignement secondaire :

L'enseignement secondaire ordinaire est organisé sous les 4 formes précitées. L'enseignement technique peut être organisé en section de transition (Tr) et en section de qualification (Q)

L'enseignement professionnel est organisé en section de qualification.

Une 7^e année préparatoire à l'enseignement supérieur peut être organisée au terme du **3^e degré** de l'enseignement de transition.

Au terme du 3^e degré de l'enseignement de qualification, des 7^e années qualifiantes ou complémentaires peuvent être organisées.

³ Cadre légal : [Arrêté royal du 29 juin 1984](#) relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire
[Décret du 30 juin 2006](#) relatif à l'organisation pédagogique du 1er degré de l'enseignement secondaire
[Décret du 07 décembre 2007](#) organisant la différenciation structurelle au sein du premier degré afin de mener l'ensemble des élèves à la maîtrise des socles de compétences
[Loi du 19 juillet 1971 relative à la structure générale et à l'organisation](#) de l'enseignement secondaire
Circulaire 1891 : Enseignement secondaire ordinaire de plein exercice. Directives pour l'année scolaire 2007-2008 – Organisation, structures, encadrement (parue le 06-06-2007) et Circulaire 1952 : Enseignement secondaire en alternance : Directives pour l'année scolaire 2007-2008 – Organisation, structures, encadrement (parue le 12-07-2007)
Circulaire 2689 : Réforme du premier degré de l'enseignement secondaire : organisation, conditions d'admission, passage de classe, sanction des études (parue le 27-04-2009)
Circulaire 2784 : Sanction des études : transferts possibles au 1er degré, admissions au 2^e degré, notions de correspondance ... (parue le 26-06-2009)

Enfin, l'enseignement secondaire comporte un **4^e degré** complémentaire organisé de manière spécifique dans le cadre de la filière professionnelle de l'enseignement secondaire pour des études en section soins infirmiers.

L'enseignement secondaire en alternance⁴

L'enseignement secondaire en alternance propose de combiner la formation générale et la pratique professionnelle. Le texte de référence en la matière est le décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance.

L'enseignement en alternance est organisé selon deux modalités :

- ▶ Vise les mêmes options, les mêmes objectifs en termes de compétences et les mêmes certifications que le plein exercice : c'est alors une variante de cet enseignement. Par référence au décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre. C'est l'alternance "article 49"
- ▶ Organisé sur la base de profils de formations spécifiques ; par référence au décret du 24 juillet 1997 précité. C'est l'alternance "article 45"

Dans les 2 cas, il s'agit toujours d'enseignement secondaire de qualification⁵.

Un CEFA est une structure commune à plusieurs établissements d'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice organisant, au 2^e et au 3^e degré, l'enseignement technique de qualification ou l'enseignement professionnel. Toutefois, un CEFA peut ne comporter qu'un seul établissement.

Le CEFA a son siège administratif dans un établissement d'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice, dénommé "établissement siège" : il y en a 43 en Communauté française, proposant plus de 100 formations, tous secteurs confondus.⁶

L'enseignement de promotion sociale⁷

L'Enseignement de promotion sociale est organisé par le décret du 16 avril 1991 et poursuit 2 **finalités** :

- ▶ Concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle (développement des personnes)
- ▶ Répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels (besoins de la société)

⁴ Décret du 3 juillet 1991 *organisant l'enseignement secondaire en alternance*.

⁵ Décret du 24 juillet 1997 *définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre*

⁶ Circulaire 6792 : Enseignement secondaire en alternance - Directives pour l'année scolaire 2018-2019 – Organisation, structures, encadrement (parue le 29-08-2018)

⁷ Décret du 16 avril 1991

http://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=16184&referant=l02&bck_ncda=16184&bck_referant=l00

L'enseignement supérieur

Le paysage de l'enseignement supérieur, son organisation ainsi que les habilitations à organiser des formations d'enseignement supérieur de plein exercice accordées aux Universités, Hautes Ecoles et Ecoles supérieures des Arts sont définies dans l'annexe III du décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (décret dit "paysage").

Les grades académiques octroyés à l'issue de la réussite de ces formations sont énumérés exhaustivement à l'Annexe II du décret "paysage".

Certains établissements de promotion sociale organisent des formations relevant de l'enseignement supérieur et délivrent des diplômes correspondants à ceux délivrés par les Hautes Ecoles. Ces établissements sont énumérés à l'article 13 du décret "paysage".

L'enseignement supérieur compte 26 domaines d'études répartis en 4 secteurs décrits dans l'Art 83 du Décret Paysage).

- ▶ Les sciences humaines et sociales
- ▶ La santé
- ▶ Les sciences et techniques
- ▶ L'art

Les **hautes écoles** organisent, selon les cas, des études supérieures de type court et / ou de type long.

Les études de type court s'étendent sur un cycle professionnalisant de 180 crédits (240 crédits pour la formation de bachelier - infirmier responsable de soins généraux et celle de sage-femme) et donnent lieu à la délivrance du grade de bachelier.

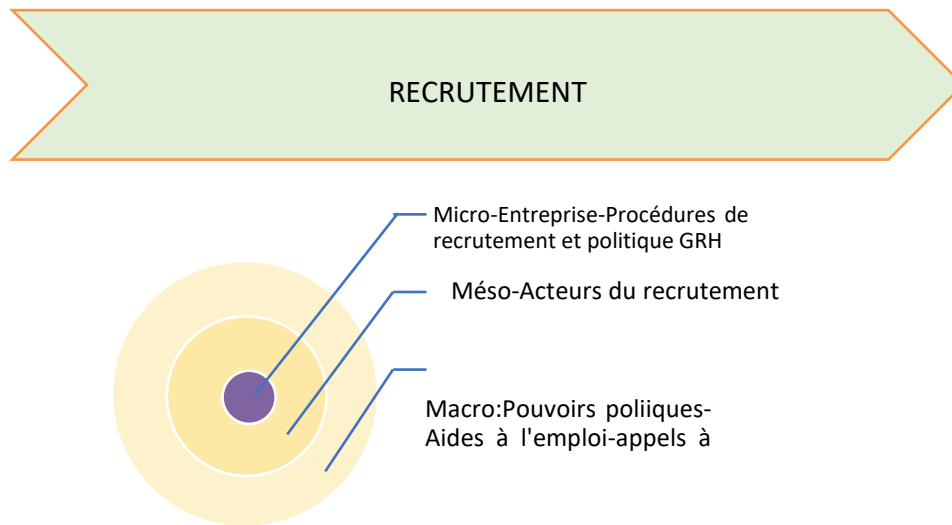
Au terme des études de type court, des formations en 60 crédits peuvent mener au grade de bachelier de spécialisation.

Le grade de bachelier de spécialisation sanctionne des études spécifiques de premier cycle et complète une formation initiale préalable (de bachelier ou de master, article 72 du décret "paysage")

Les opérateurs de formation privés

MIRE, CISP qui travaillent beaucoup en partenariat avec l'enseignement de promotion sociale et les opérateurs de formation privés reconnus par la Wallonie pour la formation de l'aide familiale. Il existe pour la formation d'aide familial des centres de formation délivrant le titre requis. Ils sont 2 en Wallonie.

LES ACTEURS DU RECRUTEMENT



Le FOREM

Le Forem est le Service Public wallon de l'Emploi et de la Formation professionnelle. Son cœur de métier est l'insertion des demandeurs d'emploi sur le marché du travail dans une perspective d'emploi durable et de qualité, ainsi que la satisfaction des besoins des employeurs et de leurs offres d'emploi.

Il propose aux demandeurs d'emploi des services de conseil, d'orientation et d'information personnalisés, destinés à les accompagner dans leur recherche d'emploi ou dans leur parcours professionnel. Validation des compétences, soutien à la mobilité géographique, actions spécifiques pour les jeunes font également partie des services proposés par le Forem. Avec, pour finalité, leur insertion sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, le Forem évalue les efforts de recherche d'emploi et les situations litigieuses des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'allocations d'insertion ou de chômage ou en stage d'insertion.

En ce qui concerne les entreprises, le Forem propose des services de conseil, d'assistance et d'information sur l'emploi et la formation. Il garantit l'accès des entreprises aux aides et dispositifs publics, aux conseils en matière de gestion des ressources humaines et de diffusion de leurs offres d'emploi.

Le Forem propose à tous les citoyens de Wallonie de langue française des formations leur permettant d'obtenir une qualification conforme aux exigences du marché de l'emploi. Plus de 270 formations qualifiantes sont ainsi proposées par le Forem. Il garantit également l'accès de tous aux informations sur les formations organisées par d'autres opérateurs.

- ▶ Il y a un projet européen RECTEC+ pour développer un référentiel pour les compétences transversales en lien avec le cadre européen de certification. Echelle qui comporte 8 niveaux. Reconnaissance de diplômes entre pays (Outil diagorienté : <https://id6tm.org/diagorienté>)
- ▶ Les inscriptions au FOREM se font sur base déclarative des demandeurs d'emploi. Cependant, depuis 2010, lorsqu'un demandeur d'emploi se positionne comme aide-

familial lors de son inscription au FOREM, il est vérifié qu'il dispose bien du certificat d'immatriculation délivré par la Région Wallonne ou de l'attestation de capacité d'aide familial délivrée lorsqu'une personne a suivi la formation dans un centre de formation reconnu. Et pour que la base de données relative aux demandeurs d'emploi inscrits comme aide familial soit totalement à jour, le FOREM a par ailleurs décidé d'envoyer, au mois de février 2012, un courrier à tous les demandeurs d'emploi de Wallonie inscrits comme aide-familial, afin de vérifier qu'ils disposent bien d'un des diplômes requis et qu'ils remplissent toutes les conditions requises pour pouvoir exercer le métier. Pour ce qui concerne les demandeurs d'emploi qui souhaitent se positionner sur le métier d'aide-soignant, ils ne pourront dorénavant s'inscrire en tant que tel que s'ils ont obtenu leur enregistrement d'aide-soignant, que celui-ci soit transitoire ou définitif. Notons enfin que les personnes qui ont travaillé comme aide-soignant avant 2006 sans être en possession du diplôme d'aide-soignant ne peuvent plus être engagées pour cette fonction, sauf si elles remplissent certaines conditions en lien avec les mesures de transition décidées en 2006 et qu'elles suivent une formation spéciale de 120 heures.

- ▶ La période covid a fait bouger les lignes au vu des besoins pour les acteurs de "santé". Il y a eu un rapprochement entre le FOREM et les acteurs de la santé (notamment AViQ, ex de la plateforme solidaire pour mettre en lien les opérateurs et les travailleurs). Cela aura à terme un effet bénéfique. Avant cela, on remarquait que les offres d'emploi n'arrivaient pas au FOREM... Meilleure confiance et contact avec les entreprises.

https://www.leforem.be/MungoBlobs/1391440894528/Rapport_annuel_2019.pdf

- ▶ Le FOREM a produit des vidéos sur les métiers de l'aide et des soins.

L'AMEF - Service de Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi

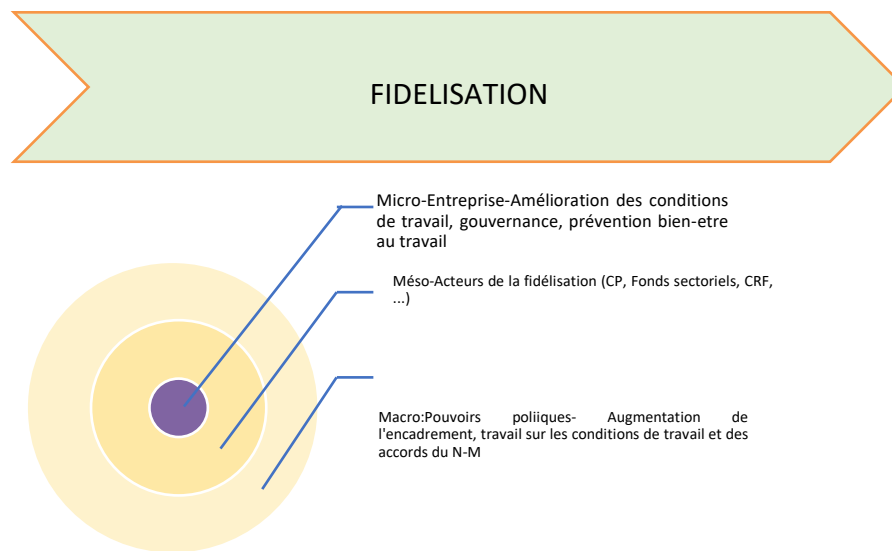
Le Forem dispose d'un service d'analyse du marché de l'emploi et de la formation qui réalise des récoltes de chiffres, des analyses et études prospectives.

Parmi lesquelles on retrouve des études sur les métiers d'avenir de la santé https://www.leforem.be/MungoBlobs/1391423807962/24_Sante_par_secteur.pdf et de l'action sociale

https://www.leforem.be/MungoBlobs/1391423789489/25_Action_sociale_par_secteur.pdf

On retrouve également des analyses sur les métiers en tension https://www.leforem.be/MungoBlobs/1391501709248/202006_Analyse_metiers_tension_recrutement_wallonie_2020.pdf

LES ACTEURS DE LA FIDÉLISATION



LES COMMISSIONS PARITAIRES

Les commissions paritaires sont des organes institués sur base de la [loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires](#). Elles sont constituées en nombre égal de représentants d'organisations patronales et de représentants d'organisations syndicales.

Instituées pour toutes les branches d'activités, les commissions paritaires ont pour objectif de regrouper les entreprises exerçant des activités similaires afin de les soumettre à des règlements adaptés aux conditions de travail.

Leurs missions sont les suivantes :

- ▶ Conclure des conventions collectives de travail
- ▶ Prévenir ou régler des conflits sociaux
- ▶ Conseiller le gouvernement, le Conseil national du travail ou le Conseil central de l'économie
- ▶ Accomplir chaque mission qui leur est confiée par une loi

Les sous-commissions paritaires sont des subdivisions des commissions paritaires instituées pour un territoire ou un secteur d'activité spécifique. Elles peuvent être autonomes ou non. Les conventions collectives conclues au sein des sous-commissions paritaires autonomes ne doivent pas être approuvées par la commission paritaire.

Certaines catégories de travailleurs ne sont pas concernées par les commissions paritaires tels que les travailleurs du secteur public.

CP 318.00 : Coupole qui regroupe les deux sous CP concernant l'aide familial et les aides seniors. - **SCP 318.01** : compétente pour la Communauté française et pour la Communauté germanophone. - **SCP 318.02** : compétente pour la Flandre.

La Commission paritaire pour les services d'aide à domicile de la Région wallonne, de la Région bruxelloise et de la Communauté germanophone est compétente pour les travailleurs en général et leurs employeurs, à savoir tous les services d'aide à domicile qui sont agréés et/ou subventionnés par la Région wallonne, la Commission communautaire française, la Commission communautaire commune ou la Communauté germanophone, ainsi que pour les services exerçant les mêmes activités et qui ne sont ni agréés, ni subventionnés et dont le siège social est situé en Région wallonne ou en Région bruxelloise. Par "services d'aide à domicile", on entend tout service ambulatoire qui favorise le maintien et le retour à domicile et assure, aussi longtemps que nécessaire, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie journalière des personnes isolées, âgées, malades et des familles en difficulté. Par "accompagnement et aide aux actes de la vie journalière", on entend l'aide à la vie quotidienne, l'aide relationnelle et sociale, l'aide-ménagère, le soutien psychosocial et la garde à domicile de malades.

CP 330-SCP 330.01.30-Services de soins infirmiers à domicile

Les commissions paritaires (330 – 331 - 332) ont été installées le 8 juin 2007 par un arrêté royal (MB du 8 juin 2007). Les CCT conclues au sein des anciennes (sous)-commissions restent obligatoires jusqu'à ce qu'elles cessent d'exister ou qu'elles soient modifiées⁸.

Ressortissent à la compétence de la Commission paritaire des établissements et des services de santé (CP 330) :

- ▶ Les établissements et services dispensant des soins de santé, de prophylaxie ou d'hygiène
- ▶ Les établissements et services médicaux ou sanitaires
- ▶ Les établissements dispensant des soins de santé sociaux, psychiques ou physiques
- ▶ Les établissements de prothèses dentaires
- ▶ Appartiennent, à titre d'exemple, à ces établissements et services :
- ▶ Tous les établissements soumis à la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987
- ▶ Les plateformes de concertation des établissements et services psychiatriques
- ▶ Les maisons de soins psychiatriques
- ▶ Les initiatives d'habitation protégée pour patients psychiatriques
- ▶ Les centres de revalidation

- ▶ Les maisons de repos pour personnes âgées, les maisons de repos et de soins, les résidences-services
- ▶ **Les services de soins à domicile**
- ▶ Les équipes de soins palliatifs à domicile
- ▶ Les maisons médicales
- ▶ Les services de transfusion sanguine et de traitement du sang
- ▶ Les polycliniques
- ▶ Les laboratoires de biologie clinique ou d'anatomopathologie
- ▶ Les entreprises de la branche du transport indépendant de malades
- ▶ Les services de secourisme
- ▶ Les centres médicaux pédiatriques
- ▶ Les centres de soins de jour pour personnes âgées
- ▶ Les centres d'accueil de jour pour personnes âgées
- ▶ Les cabinets de médecins généralistes, de spécialistes, de dentistes, de kinésithérapeutes et d'autres paramédicaux
- ▶ Les services de physiothérapie
- ▶ Les entreprises de la branche d'activité de la prothèse dentaire
- ▶ Les services externes de prévention et de protection au travail

La commission paritaire est également compétente pour les établissements et services agréés et/ou subventionnés par ou relevant de la compétence de la Commission communautaire commune, comme entre autres :

- ▶ Les services d'aide sociale aux justiciables
- ▶ Les centres d'aide aux personnes
- ▶ Les centres de santé mentale
- ▶ Les services de lutte contre la toxicomanie et de prévention des assuétudes

Sous la SCP 330.01.30 se retrouvent les services de soins infirmiers à domicile. Des Conventions collectives de travail sont spécifiquement dédiées à ce sous-secteur (classification de fonction, barèmes, primes, temps de travail, prime d'attractivité, fin carrière, formation, etc.).

Le Comité C-Secteur public

Le Comité C wallon⁹ est un comité de négociation, créé par le statut syndical, au sein duquel le Gouvernement wallon et les organisations syndicales représentatives négocient des

⁹ La Loi cadre du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités et ses arrêtés d'exécution, communément appelés "le statut syndical », imposent à toute autorité publique qui envisage de prendre des mesures générales en matière de personnel – statutaire et contractuel - de négocier ou de concerter celles-ci, au préalable, avec les organisations syndicales.

mesures qui concernent l'ensemble du personnel occupé dans les services publics provinciaux et locaux wallons (à l'exclusion de celui occupé dans l'enseignement officiel subventionné).

Ce dispositif législatif distingue deux formes de consultation des organisations syndicales : la négociation et la concertation. Elles se caractérisent par ce à quoi elles aboutissent, par les matières qu'elles visent et par les modalités de procédure. Ce dialogue est mené au sein de comités de négociation et de comités de concertation.

En cas de signature d'un protocole d'accord, l'autorité publique s'engage politiquement à prendre les mesures dans le sens de l'accord. Si l'accord intervenu est dépourvu de portée juridique, l'obligation de soumettre les mesures envisagées à une consultation préalable avec les organisations syndicales constitue, quant à elle, une formalité substantielle. En effet, le non-respect de cette formalité est annulable par l'autorité de tutelle ou par le Conseil d'Etat et peut être l'objet d'une exception d'illégalité (article 159 de la Constitution).

Le statut syndical précise les matières à négocier, lesquelles sont des questions importantes concernant le statut du personnel au sens large et l'organisation du travail.

Les comités de négociation syndicale sont structurés – selon une forme pyramidale – de la manière suivante :

- ▶ Le Comité A constitue le comité commun à l'ensemble des services publics
- ▶ Le Comité B est le comité des services publics fédéraux, communautaires et régionaux ; il est subdivisé en 20 comités de secteurs
- ▶ Le Comité C est le comité des services publics provinciaux et locaux ; il comporte deux sections :
 - ▶ La section "enseignement", laquelle est subdivisée en 3 sous-sections : Communauté française, Communauté flamande, Communauté germanophone
 - ▶ La section "autre personnel", laquelle compte 6 sous-sections : Communauté et Région flamandes, Région wallonne, Région de Bruxelles-Capitale, Communauté française, Communauté germanophone, Régions portuaires flamandes

Il existe autant de comités particuliers que d'administrations locales ; chaque autorité locale compte un comité particulier pour le personnel de son administration et un comité particulier distinct pour l'enseignement officiel subventionné.

Le lieu de négociation est donc fonction de la catégorie de personnel concernée par la mesure à négocier.

Composition du Comité C wallon

Le Comité de négociation C, sous-section "Région wallonne", est composé paritairement :

- ▶ Des délégations des organisations syndicales représentatives :
 - ▶ La Centrale générale des services publics (C.G.S.P.)
 - ▶ La Fédération des syndicats chrétiens des services publics (C.S.C.-S.P.)
 - ▶ Et le Syndicat libre de la fonction publique (S.L.F.P.)
- ▶ De la délégation du Gouvernement : le Comité est présidé par le Ministre des Pouvoirs locaux ou son délégué mandaté (généralement un membre du cabinet). Les membres de

la délégation sont choisis par le Président du Comité parmi les personnes qui ont qualité pour engager les membres du Gouvernement. La délégation de l'autorité peut se faire accompagner par des techniciens. Elle est ainsi assistée par des représentants des pouvoirs locaux wallons - "employeurs", en l'occurrence l'UVCW, la Fédération des CPAS, l'APW, Santhea ; ainsi que par des conseillers techniques : le Conseil Régional d'Aide aux Communes, le Conseil Régional de la Formation, et l'Administration (SPW intérieur et action sociale). Le secrétariat du Comité est assuré par cette dernière.

Cadre des négociations

Au Comité C wallon, la négociation ne se déroule pas entre les syndicats et l'employeur mais entre les syndicats et le Ministre de tutelle des employeurs, à savoir le Ministre des Pouvoirs locaux. Sont négociées, toutes les matières visées dans le statut syndical et qui concernent le personnel ou une partie du personnel de l'ensemble des pouvoirs locaux wallons (excepté celui des communes de langue allemande).

En Comité C wallon comme dans tout comité de négociation, les sujets sont portés, à l'initiative de l'autorité publique ou des organisations syndicales. Les initiatives du Gouvernement wallon sont principalement des avant-projets de décrets ou d'arrêtés. A l'initiative des organisations syndicales, c'est généralement, mais pas exclusivement, un cahier revendicatif présenté en front commun qui débute et rythme les travaux de négociation. L'analyse des revendications par le Gouvernement et les discussions avec les organisations syndicales aboutissent à l'élaboration d'une convention sectorielle. Celle-ci est ensuite mise en œuvre au travers de textes réglementaires ou de circulaires ministérielles.

LES FONDS SECTORIELS

Les Fonds de sécurité d'existence sont institués dans un secteur à l'initiative des partenaires sociaux au moyen d'une convention collective de travail rendue obligatoire, afin de remplir, à l'aide des cotisations patronales perçues, des tâches d'utilité sociale, et qui sont gérées de façon autonome et paritaire par les représentants des employeurs et des travailleurs du secteur concerné.

Conformément à la loi du 7 janvier 1958 concernant les Fonds de sécurité d'existence. Ces fonds peuvent avoir pour objectif :

- ▶ Le financement, l'octroi et le versement d'avantages sociaux
- ▶ Le financement et l'organisation de la formation professionnelle des travailleurs et des jeunes
- ▶ Le financement et l'assurance de la sécurité et de la santé des travailleurs en général

Outre les trois missions précitées, les Fonds peuvent exercer d'autres missions en application d'une réglementation particulière.

- ▶ Des obligations imposées aux employeurs en matière de formation et d'emploi par les pouvoirs publics, par exemple en faveur des groupes à risque.
- ▶ De la réglementation permettant à un Fonds de sécurité d'existence de reprendre les obligations de l'employeur. Ainsi, dans certains secteurs, le salaire garanti prévu dans certains cas de suspension du contrat de travail, le salaire pour les jours fériés et

l'indemnité complémentaire en cas de prépension, qui sont normalement dus par l'employeur, sont collectivisés et mis à charge du Fonds de sécurité d'existence.

- ▶ De la loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires qui prévoit la possibilité de désigner un Fonds de sécurité d'existence comme organisateur d'un régime de pension complémentaire sectoriel ou comme exécutant de l'engagement de solidarité du régime de pension complémentaire sectoriel social. Lorsqu'un fonds de sécurité d'existence multisectoriel intervient comme organisateur pour plusieurs commissions et/ou sous-commissions paritaires, il ne peut avoir que pour l'unique objet la constitution de pensions complémentaires.

Les avantages octroyés par les fonds sectoriels diffèrent d'un secteur à l'autre.

Le financement des fonds de sécurité d'existence est assuré par les cotisations des employeurs ressortissant à ces fonds. La perception des cotisations peut se faire directement par le fonds lui-même ou par l'intermédiaire de l'Office national de sécurité sociale.

Les règles particulières qui s'appliquent aux Fonds Maribel social pour le secteur non-marchand privé qui doivent être institués conformément aux dispositions de la loi du 7 janvier 1958 concernant les Fonds de sécurité d'existence, ne seront pas abordées ici. De plus amples informations sur le fonctionnement des Fonds Maribel social peuvent être obtenues auprès de la Cellule Maribel social de la Direction générale Emploi et Marché du travail.

FONDS MARIBEL SOCIAL - CP 330 - CHAMBRE 3 SOINS À DOMICILE¹⁰

Le Maribel est une mesure de création d'emploi. Le principal objectif est la création d'emplois supplémentaires pour répondre aux besoins du secteur non marchand. Le système contribue donc à :

- ▶ Diminuer la charge de travail sur le terrain
- ▶ Améliorer les soins, l'aide et la qualité du service rendu
- ▶ Optimiser le confort des patients et des clients

Cette mesure a été élaborée grâce aux négociations entre les partenaires sociaux et le gouvernement. Ces négociations ont permis de dégager un budget pour le secteur non marchand.

Le Fonds Maribel met en place une série d'actions permettant de valoriser les métiers des soins à domicile et d'en favoriser les conditions de travail.

Plan d'attractivité

L'arrêté royal du 22 juin 2010 prévoit **un supplément de 20% pour les prestations du soir, du lundi au vendredi entre 19h et 20h**, dans le secteur des soins infirmiers à domicile à partir du 1^{er} janvier 2010. Cette mesure fait partie du plan d'attractivité du ministre Onkelinx et a pour

¹⁰ Le Maribel Social est réglementé par l'Arrêté Royal (AR) du 18 juillet 2002.

<https://www.fe-bi.org/fr/secteurs/Fonds/13587/cp-330-soins-infirmiers-a-domicile-maribel-chambre-3-maribel>

objectif de mettre la profession des infirmières en valeur et de la rendre plus attrayante. Les employeurs du secteur des soins infirmiers à domicile peuvent demander une intervention.

Conditions à remplir :

- ▶ Fournir un justificatif du paiement des suppléments (par exemple un document fourni par votre secrétariat social, un extrait de votre logiciel de salaire)
- ▶ Un cumul avec d'autres mesures financières ou une prime pour des prestations irrégulières plus élevé que les 20% sont exclues
- ▶ Le document doit être signé par les membres de votre organe de concertation
- ▶ Remplir une déclaration sur l'honneur

La chambre calcule le montant de l'intervention auquel l'institution a droit sur base des montants déclarés.

Les institutions du secteur recevront une déclaration sur l'honneur fin janvier.:

- ▶ [L'Arrêté Royal \(AR\) du 22 juin 2010](#)
- ▶ [La Convention Collective de Travail \(CCT\) du 7 décembre 2000](#)
- ▶ [La Convention Collective de Travail \(CCT\) du 30 juin 2006](#)
- ▶ [La Convention Collective de Travail \(CCT\) du 4 mars 2011](#)

Chaque employeur qui a signé la déclaration sur l'honneur recevra aussi une intervention financière pour le surplus de la prime d'attractivité (par rapport à la prime d'automne) et de la nuit du dimanche.

Le comité de gestion a décidé de calculer la répartition des moyens financiers sur base de la moyenne du volume d'emploi par trimestre exprimé en équivalents temps plein. Les données ONSS sont utilisées pour le calcul de l'intervention individuelle par employeur. La dotation complète est donc répartie de cette manière sur tous les employeurs qui y ont droit.

La Chambre reçoit les moyens financiers au cours de l'été de chaque année et fait un versement unique des montants à l'employeur.

L'employeur reçoit un aperçu annuel des moyens financiers versés pendant l'année écoulée.

Il peut également demander à tout moment un aperçu provisoire.

Les montants reçus ne peuvent être utilisés que pour l'application des mesures citées ci-dessus.

Si l'employeur n'a pas de personnel en service (temporairement ou de manière définitive), il doit immédiatement le communiquer à la Chambre, de manière à ce que les paiements soient suspendus ou stoppés.

- ▶ [La Convention collective de travail \(CCT\) du 30 juin 2006](#)

Le complément de fonction

La Convention collective de travail (CCT) du 30 juin 2006 prévoit, à partir du 1^{er} janvier 2008, un complément de fonction mensuel à attribuer dans le secteur Soins infirmiers à domicile aux :

- ▶ Infirmier·ère en chef
- ▶ Avec échelle salariale catégorie 7 (cf CCT du 7 décembre 2000)
- ▶ Avec une ancienneté barémique de 18 ans ou plus

Pour définir la clé de répartition des moyens disponibles, le Comité de gestion a décidé de demander une liste annuelle aux employeurs de tous les infirmiers qui ont reçu un complément de fonction dans le courant de l'année. La Chambre demande que la liste contienne :

- ▶ Nom et prénom de(s) infirmier·ère·s en chef
- ▶ Barème (échelle salariale ex. **1.80** ou **Catégorie 17** (IFIC))
- ▶ Ancienneté barémique (minimum 18 ans)
- ▶ Date d'entrée en service, et hors service le cas échéant
- ▶ Temps de travail

Cette liste doit être signée par les membres de l'organe de concertation.

L'information sur ce site est purement informative. Vous retrouvez toutes les dispositions légales dans :

- ▶ [La Convention collective de travail \(CCT\) du 30 juin 2006](#)

Mini accord 2011

La Convention Collective de Travail du 13 juillet 2011 prévoit l'engagement de travailleurs mobiles dans le secteur Soins infirmiers à domicile.

Les employeurs du secteur Soins infirmiers à domicile peuvent demander une attribution.

Les emplois doivent être occupés par des infirmiers ou des aides-soignants en vue de :

- ▶ Remplacer le personnel inopinément absent
- ▶ Limiter la flexibilité des horaires (promouvoir la notion de cycle) afin de :
 - ▶ Favoriser la conciliation vie familiale/vie professionnelle
 - ▶ Garantir la continuité des soins aux patients

Le déploiement de ces travailleurs supplémentaires ne pourra pas donner lieu à une augmentation des prestations facturées à l'INAMI.

La demande doit être signée par les membres de l'organe de concertation de l'entreprise.

Si l'employeur reçoit au minimum un équivalent mi-temps, il doit développer un système d'équipe mobile.

Les institutions devront remplir annuellement un document d'évaluation concernant l'année civile précédente.

Référence : La Convention collective de travail (CCT) du 13 juillet 2011

Le gouvernement fédéral a donné son accord pour l'exécution du Protocole d'Accord du 18/11/2020. Dans ce Protocole, les représentants des employeurs et des travailleurs des soins infirmiers à domicile ont décidé d'attribuer une prime unique d'encouragement de 985€ bruts au personnel du secteur. Le financement est géré par la Chambre. Le budget Fonds Blouses Blanches sera utilisé pour ce financement.

Cette prime concerne tous les **travailleurs salariés** (y compris les étudiants) du secteur des soins infirmiers à domicile et relevant de la CP330.01.30, ainsi que le personnel intérimaire qui travaille dans ce secteur. Il s'agit d'une prime exceptionnelle par travailleur (une seule fois par travailleur) de 985 € bruts pour un emploi à temps plein pendant la période de référence du 1er septembre 2020 au 30 novembre 2020 (sur base du temps de travail payé et des prestations assimilées payées. On peut uniquement les compléter avec le chômage temporaire – Covid-19- quarantaine). Les employés qui ont eu des prestations pendant la période de référence, mais qui sont entre-temps hors de service, ont aussi droit à la prime unique. Les heures supplémentaires/complémentaires rémunérées sont incluses dans le calcul sans dépasser le temps de travail d'un employé à temps plein. Cette prime se calcule au prorata au temps de travail et la période de travail au sein de cette période de référence. Elle est à **payer par l'employeur avant le 31/12/2020**. La prime peut, si c'est possible, être ajoutée à la partie forfaitaire de la prime de fin d'année.

- ▶ Pour le **31 mars 2021** au plus tard, l'employeur doit [remplir la déclaration sur l'honneur](#) et ajouter toutes les annexes nécessaires (des pièces justificatives, le PV de l'organe de concertation).
- ▶ En cas d'absence d'un organe de concertation au sein de l'institution (Conseil d'entreprise, Comité de Protection et Prévention et/ou délégation syndicale), la déclaration sur l'honneur et les pièces justificatives doivent être envoyées aux trois secrétaires régionaux des syndicats reconnus (un(e) par syndicat et mettre la Chambre maribel3@fe-bi.org en copie (cc).

Les dispositions légales se retrouvent sur [La Convention Collective de Travail \(CTT\) du 14 décembre 2020](#).

Les chèques consommations

Sur la base des décisions du gouvernement fédéral sur le champ d'application et le cadre budgétaire, mises en œuvre par arrêté royal du 26 juin 2020, du 15 juillet 2020 et du 22 décembre 2020, la CCT relative à l'octroi de chèques consommation a été adoptée en CP330 le 11/01/2021. Pour les conditions de ces chèques, il faut se référer à [l'Arrêté Royal du 15 juillet 2020](#) et l'Arrêté Royal du 22 décembre 2020.

Ces chèques sont destinés à tout travailleur salarié (y compris les étudiants) employé dans une institution et de la CP 330.01.30. Les médecins ne sont pas concernés par ces chèques.

Il s'agit d'une allocation exceptionnelle et unique par salarié de chèques consommation d'un montant de 300 € pour un emploi à temps plein pendant la période de référence du 1^{er} janvier 2020 au 30 septembre 2020 (sur la base du temps de travail rémunéré et des prestations assimilées - pouvant être complété par une période de chômage temporaire).

Elle se calcule au prorata du temps de travail et de la période de travail au cours de cette période de référence. La valeur de ces chèques consommation s'élèvera à maximum 10€ par chèque. Les travailleurs qui ont presté pendant la période de référence mais qui sont déjà hors service ont également droit à ces chèques. L'employeur informera ces travailleurs et déterminera les modalités selon lesquelles ils seront contactés.

Le chèque est à remettre nominativement au salarié par l'employeur dans un délai d'un mois à compter de la réception du financement du Fonds Maribel.

La déclaration sur l'honneur via [l'enquête en ligne](#) doit être complétée **au plus tard pour le 28 février 2021** et doit s'adjoindre de la convention collective de travail au niveau de l'entreprise, le cas échéant.

[Convention collective de travail \(CCT\) du 11 janvier 2021.](#)

LE FONDS MARIBEL SOCIAL POUR LES AIDES FAMILIALES ET LES AIDES SENIORS

Ce Fonds Maribel a pour objectifs de créer des emplois supplémentaires, de diminuer la pénibilité du travail ainsi que d'améliorer la qualité des services. Sauf attribution particulière, ce sont des emplois à durée indéterminée.

LE FONDS SOCIAL DES AIDES FAMILIALES ET AIDES SENIORS

Le **Fonds social**, destiné aux Services d'aides aux familles et aux personnes âgées en Région Bruxelloise, Région Wallonne et Communauté Germanophone, a pour **missions** :

- ▶ D'organiser l'octroi et la liquidation de la prime syndicale.
- ▶ De payer les indemnités complémentaires de prépension et les charges y afférentes.
- ▶ D'assurer la prise en charge financière de la formation syndicale. Le Fonds social rembourse aux employeurs et aux organisations syndicales les débours rencontrés lors de la formation syndicale.
- ▶ De payer l'indemnité complémentaire dans le cadre de l'aménagement de la fin de la carrière pour les travailleurs de plus de 55 ans, occupés à $\frac{3}{4}$ temps minimum, qui réduisent leurs prestations à $\frac{1}{2}$ temps.

CONSEIL RÉGIONAL DE LA FORMATION (CRF)

Depuis 1995, le CRF¹¹ joue le rôle de **plateforme** où se rejoignent de nombreux acteurs intéressés et impliqués dans le développement d'une **cohérence RH**.

Il a pour mission de base de pourvoir de **conseils**, d'**avis** et de **recommandations** le Gouvernement Wallon et le Comité C et d'organiser des **agrément**s, le CRF développe un ensemble d'actions résumées dans un concept dénommé **COMPAS** (acronyme de compétences et partenariats).

- ▶ Le CRF est un **carrefour** entre le monde de l'enseignement et de la formation, d'une part, et celui des pouvoirs locaux et provinciaux, d'autre part.

¹¹ <https://crf.wallonie.be/crf.html>

- ▶ Il **informe et sensibilise** les dirigeants locaux et provinciaux dans le domaine de la gestion des ressources humaines.
- ▶ Il **accompagne** également les pouvoirs locaux et provinciaux dans leur démarche d'implémentation d'une politique RH intégrée dans leur gestion à travers des coachings et des outils.

La valeur ajoutée du CRF réside en la diversité de ses partenariats et dans sa capacité de fédérer des acteurs reconnus et de qualité autour des projets dont la finalité est d'aider (à des coûts maîtrisés) au développement des compétences individuelles et collectives dans des entités publiques.

En pratique, le **CRF** :

- ▶ Anime des commissions thématiques
- ▶ **Émet des avis débouchant sur des circulaires**, notamment concernant :
 - ▶ Les conditions d'évolution de carrière ou de promotion du personnel
 - ▶ Le contenu de périodes de formation ou d'outils de sensibilisation
- ▶ L'assimilation de certains diplômes
- ▶ Intervient dans la **détermination de conditions d'agrément** des organismes de formation dans le cadre de l'application des principes généraux de la fonction publique locale ainsi que dans l'étude des demandes d'agrément
- ▶ Publie un **catalogue de formations agréées**

Les commissions ont pour vocation première, dans un domaine déterminé (administratif, ouvrier, culturel, sportif, technique, personnel de soins, de bibliothèque et personnel spécifique), de veiller à la cohérence entre le contexte professionnel d'un agent et la formation dispensée.

Concrètement, étant le lieu de rencontre des acteurs de la formation, le CRF bénéficie d'appuis, de partenaires et de réseaux qui se retrouvent, au gré des thématiques, dans des commissions dont le rôle est de travailler et de fédérer en vue de formuler avis et recommandations. Depuis la création du CRF, pas moins de 13 commissions ont réalisé de travaux dans des matières ciblées : coordination des textes, personnel administratif, personnel ouvrier et technique, personnel des services de secours – pompiers, personnel d'animation sportive, personnel des bibliothèques, personnel des établissements de soins, agrément – validation- catalogue, concertation, formation à l'accueil, outil d'aide à la décision et plan de formation, pacte, évaluation.

Il existe une Convention NM APEF FEBI CRF et IFAPME ET FOREM pour développer des actions en faveur des acteurs sectoriels.

LES ACTEURS TRANSVERSAUX

LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Il existe trois confédérations syndicales reconnues en Belgique comme organisations représentatives de travailleurs : l'ACV-CSC (syndicat chrétien), l'ABVV-FGTB (syndicat socialiste) et l'ACLVB-CGSLB (syndicat libéral).

Chaque travailleur est libre de s'affilier ou non à une organisation ou confédération syndicale officielle. Il n'existe pas de condition particulière requise pour appartenir à un syndicat (sauf évidemment, l'obligation de payer la cotisation annuelle demandée par l'organisation elle-même). En cas d'adhésion à un syndicat, le travailleur est présumé accorder au syndicat un mandat général pour le représenter dans le cadre de la protection de ses intérêts professionnels.

La loi leur reconnaît le droit d'ester en justice et d'entreprendre des actions légales et également de conclure, au nom des travailleurs qu'ils représentent, les conventions collectives du travail même si les syndicats ne disposent pas de la personnalité juridique en Belgique.

Le dialogue social s'organise à tous les niveaux (interprofessionnels, sectoriels ou au niveau de l'entreprise) et dans les différents secteurs socio-économiques (politique économique, sociale, matières liées à la sécurité et à la santé).

LA REPRÉSENTATION DES TRAVAILLEURS

Pour représenter les travailleurs, des élections sociales s'organisent tous les quatre ans, dans le secteur privé. Les ouvriers et employés élisent leurs délégués et représentants au sein du Conseil d'Entreprise et du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail.

Le Conseil d'entreprise

Les conseils d'entreprise sont notamment institués dans toutes les entreprises occupant au moins 100 travailleurs mais également dans toutes entreprises occupant 50 travailleurs et ayant institué un conseil d'entreprise à l'occasion des dernières élections sociales. Le Conseil d'Entreprise dispose de compétences larges dans les matières économiques et financières, la concertation, la négociation et l'information des travailleurs. Il est constitué de représentants de l'Employeur et des travailleurs.

Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail

Dans toutes entreprises occupant au moins 50 travailleurs, des comités spécifiques (pour la prévention et la protection au travail) doivent également être institués. Les missions du CPPT sont la sécurité, la santé publique, l'hygiène et l'embellissement des lieux de travail. Les représentants des travailleurs au sein du CPPT sont – comme indiqué ci-dessus – élus tous les quatre ans par l'ensemble des travailleurs de l'entreprise (en même temps que les conseils d'entreprise).

Les délégations syndicales

Les délégations syndicales doivent être instituées à la demande des organisations syndicales susmentionnées (le plus souvent à la requête du personnel) dans chaque entreprise comprenant au moins 50 travailleurs.

Des élections sont également organisées pour élire ces délégués syndicaux. Comme pour les représentants aux conseils d'entreprise et CPPT, les délégués syndicaux font l'objet d'une protection spécifique contre le licenciement.

La délégation syndicale a plusieurs missions, telles que l'administration des conflits collectifs du travail, la réception des plaintes individuelles ; tout changement susceptible de modifier les conditions de travail au sein de l'entreprise doit également être porté à sa connaissance¹².

- ▶ Confédération des Syndicats Chrétiens (CSC)
- ▶ Centrale Nationale des Employés (CNE) (dont secteur non marchand : hôpitaux, maisons de repos, etc.) - représente ouvriers et employés Belgique
- ▶ Fédération générale du travail de Belgique (FGTB) FGTB Horval (ouvrier)
- ▶ Syndicat des Employés, Techniciens et Cadres de Belgique (SETCA) (dont secteur non marchand : infirmier, etc.) Belgique
- ▶ Centrale Générale des Syndicats Libéraux de Belgique (CGSLB) - non-marchand et enseignement (employé-ouvrier) - Services aux personnes (titres-services)

LES FÉDÉRATIONS D'EMPLOYEURS ET ORGANISATION PROFESSIONNELLES

Les fédérations d'employeurs représentent les services de l'aide et/ou des soins, elles défendent les intérêts des services dans différents lieux de consultation, de concertation du ou des secteurs.

Fédération Wallonne de services d'aide à domicile (FEDOM) - CP 318.01

La FEDOM est une fédération d'employeurs créée en 1995 sous le nom de la FESAD à l'initiative d'un groupe de services d'aide à domicile privés situés en Région wallonne. Ces services ont pour mission d'améliorer l'aide apportée aux familles et aux personnes isolées, sans distinction d'opinion politique, philosophique ou religieuse.

La FEDOM est une fédération représentative du secteur de l'aide à domicile. A travers ses missions de soutien et de représentation qu'elle assume quotidiennement auprès de ses membres, elle défend le secteur mais aussi par son engagement dans le champ de l'action sociale pour aider les familles d'hier, d'aujourd'hui et de demain dans la gestion de leur vie quotidienne. L'aide apportée consiste en la mise à disposition de professionnels des différents métiers des secteurs de l'aide sociale et de l'économie sociale à domicile.

La FEDOM regroupe 11 services privés d'aide à domicile répartis sur le territoire wallon. En Wallonie. 3066 travailleurs (2316,50 ETP).

¹² Source : [Pierre Beyens](#) Avocat au barreau de Bruxelles - [van Cutsem Wittamer Marnef & Partners](#)

Focus Métier FEDOM	PP	ETP	%
Aide familial	2070	1604,84	67,5%
Aide ménager	510	322,60	17%
Garde à domicile	169	126,79	5,5%

Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile (FASD)

En 1995, la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile voit le jour. Elle est le fruit des collaborations de la Croix Jaune et Blanche (partie francophone uniquement), de la Fédération Nationale Aide Familiale (FNAF) et de la Coordination nationale des Centres de Soins et Services à Domicile (CCSSD). Cette année symbolise la construction d'un véritable projet commun. Dès lors, une vraie centralisation des services proposés par les centres d'Aide et de Soins à Domicile (ASD) se met en place. L'objectif de ces centres ASD est d'apporter aux personnes âgées, malades ou handicapées ainsi qu'à tous ceux dont l'autonomie est réduite mais qui souhaitent rester chez eux, toute l'aide dont ils ont besoin et ce, en augmentant leur qualité de vie via une réponse globale continue et pluridisciplinaire.

La FASD regroupe 11 services privés répartis sur le territoire bruxellois (1), la Wallonie (9) et la Communauté germanophone (1). Ces services disposent de toute la gamme de services d'aide et de soins à domicile. Bruxelles et Wallonie. LA FASD regroupe 11 services répartis sur le territoire bruxellois (1), la Wallonie (9) et la Communauté germanophone (1). Ces services comptent plus de 4000 travailleurs (3000 ETP) et disposent de toute la gamme de services d'aide et de soins à domicile

Focus Métier FASD ⁷⁴ 2017	PP	ETP	%
Aide familial	1575	1165,73	73,24%
Aide ménager	422	235,38	14,79%
Garde à domicile	248	190,64	11,98%

Focus Métier FASD ⁷⁴ 2017	PP	ETP	%
Aide familial	1575	1165,73	73,24%
Aide ménager	422	235,38	14,79%
Garde à domicile	248	190,64	11,98%

Fédérations des Centres de Soins et Services à Domicile (FCSD)

La principale mission de la FCSD est de représenter les intérêts de ces membres vis-à-vis des pouvoirs politiques. Elle prend position sur des orientations adoptées par nos représentants politiques et à réagir à l'actualité. De plus, la FCSD souhaite également être une force de proposition et suggérer aux politiques et partenaires du secteur de l'aide et des soins à domicile des projets innovants. Enfin, la FCSD a également pour mission de faire connaître ses 16 services membres. C'est pourquoi, la Fédération participe à différents événements (salon, conférence, etc.).

La FCSD regroupe 16 services privés (dont 2 à Bruxelles) : 10 centrales de services à domicile et 6 services associés. Certains services proposent des services d'aide et de soins à domicile, tandis que d'autres sont axés sur l'aide uniquement. La FCSD regroupe 16 services (dont 2 à Bruxelles) : 10 centrales de services à domicile et 6 services associés. Ces services comptent plus de 3000 travailleurs.

Focus métiers FCSD ⁷³	PP	ETP	%
Aide familial	± 2000	± 1500	± 66,6%
Aide ménager	± 330	± 200	± 11%
Garde à domicile	± 180	±130	± 6%

CODEF (Coordination et Défense des Services Sociaux et Culturels)

La CODEF (Coordination et Défense des Services Sociaux et Culturels) est une fédération patronale multisectorielle, pluraliste et indépendante reconnue comme organisation représentative des employeurs du secteur non-marchand, dit secteur à profit social. Elle existe depuis 2002 et représente plus de 470 ASBL en Wallonie et à Bruxelles qui emploient près de 4000 travailleurs dans de multiples secteurs.

La CODEF représente tous ses membres au niveau intersectoriel, que ce soient des associations :

- ▶ Non agréées* et non subventionnées, ni par des politiques fonctionnelles (subventions structurelles), ni par des subventions APE
- ▶ Non agréées et non subventionnées par des politiques fonctionnelles mais subventionnées par des APE
- ▶ Non agréées et subventionnées par des politiques fonctionnelles (subventions facultatives) mais pas par des subventions APE
- ▶ Agréées et non subventionnées, ni par des politiques fonctionnelles (subventions structurelles), ni par des subventions APE
- ▶ Agréées et non subventionnées par des politiques fonctionnelles mais subventionnées par des APE
- ▶ Agréées et subventionnées par des politiques fonctionnelles (subventions facultatives) mais pas par des subventions APE
- ▶ Agréées/Non agréées, subventionnées/non subventionnées par des politiques fonctionnelles, subventionnées/non subventionnées par des APE et aidées financièrement par d'autres types de subventions (FSE, Fondations, etc.).

Elle représente également certains membres au niveau sectoriel (Wallonie et Fédération Wallonie-Bruxelles).

Elle est également une des 5 fédérations SAFA (Service d'Aide aux Familles et aux Aînés) pour le secteur de l'aide à domicile.

Fédération des CPAS/UVCW

La Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie représente et défend les intérêts des centres publics d'action sociale de Wallonie. Les 262 CPAS wallons sont donc tous membres de la Fédération des CPAS.

La loi prévoit que le CPAS peut créer, là où cela se révèle nécessaire, des établissements ou services à caractère social, curatif ou préventif, et les gérer. Les services gérés par les CPAS sont divers et varient d'un CPAS à l'autre, suivant les besoins de la population de la commune. Voici quelques exemples de services gérés par les CPAS : service de médiation de dettes, lavoir, boutique sociale, maison d'accueil, logement de transit, restaurant social, maison pour enfants, service d'aide aux familles, garderie, maison de repos, etc.

Dans le secteur public, on compte 55 SAFA représentant 1758 PP pour 1411,82 ETP. Les aides familiales représentent 82,94% de l'effectif total.

Fonctions/métiers	PP	%
Assistant social	119	6,77
Aide familial	1458	82,94
Attaché spécifique	1	0,06
Chef de bureau	4	0,23
Directeur	9	0,50
Administration	101	5,75
Ouvrier	37	2,10
Puériculture	29	1,65
Total	1758	100

Fonctions/métiers	PP	%
Assistant social	119	6,77
Aide familial	1458	82,94
Attaché spécifique	1	0,06
Chef de bureau	4	0,23
Directeur	9	0,50
Administration	101	5,75
Ouvrier	37	2,10
Puériculture	29	1,65
Total	1758	100

Le contingent de ces services était de 1.413.814,00 heures en 2017. Il a donc diminué entre 2012 et 2017. Beaucoup de CPAS ont également développé un service d'aide-ménager. Parmi ceux-ci, 53 services fonctionnent via le dispositif des titres-services. Plus de 1.000 personnes y travaillent. Les CPAS qui souhaitaient obtenir le métier d'aide-ménagère sociale ont dû abandonner le service titre service.

Il est à noter que des intercommunales ont des services d'aide aux familles et des services infirmiers à domicile et ne sont donc plus affiliées à la fédération des CPAS.

ASsAf

En 1975, le paysage institutionnel belge est bousculé par une régionalisation des compétences. Les réglementations du secteur de l'aide à domicile se régionalisent. Les services de la Région Wallonne décident de se réunir pour établir les bases d'une association

régionale représentative du secteur de l'aide à domicile. L'association des services d'aide aux familles et aux personnes âgées en Région Wallonne voit le jour pour promouvoir le travail des services et des aides familiaux.

L'Association des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés (AsSAF) est une ASBL qui a la spécificité de rassembler l'ensemble des services publics et privés du secteur autour de thèmes transversaux du secteur de l'aide à domicile. Elle rassemble les représentants des fédérations d'employeurs (FASD, FCSD, FEDOM et FCPAS). Elle poursuit ses objectifs visant à sensibiliser, promouvoir, soutenir et améliorer les aspects qualitatifs au sein du secteur. Et les projets sont nombreux : colloques, journées d'étude, brochures, affiches, projets communs avec l'enseignement, etc. de nombreuses actions saluées tant par les services que par des acteurs partenaires tels que le Forem ou les écoles.

La brochure sur le métier d'aide familial (ASSAF) 2015 est en cours de mise à jour.

LES ORGANISATIONS "CORPORATIVES"

L'Union Générale des Infirmiers de Belgique (AUVB-UGIB-AKVB)

Cette organisation réunit les praticiens de l'art infirmier, représente et défend les intérêts du secteur. Elle rassemble 43 organisations professionnelles issues des trois régions et communautés. 5 associations professionnelles peuvent représenter les praticiens de l'art infirmier dans des instances officielles :

- ▶ ACN (Association belge des praticiens de l'art infirmier - chrétienne)
- ▶ FNIB (Fédération nationale des infirmières de Belgique - laïque)

L'Association des Infirmières Indépendantes de Belgique (AIIB)

C'est une organisation professionnelle pluraliste, philosophiquement et politiquement indépendante. Son objectif est d'informer, de former, de représenter et de défendre les infirmier(e)s indépendant(e)s dans le secteur des soins à domicile.

La fédération des infirmières indépendantes de Belgique (FIIB)

Il s'agit d'une association de promotion et de défense professionnelle d'infirmières et d'infirmiers, elle est partenaire de la FNIB.

L'Association belge des praticiens de l'art infirmier (ACN)

C'est une des associations de promotion et de défense professionnelle d'infirmières et d'infirmiers les plus importantes du pays. Elle agit également pour les aides-soignants. Elle est un des membres fondateurs de l'Union Générale des Infirmières de Belgique (UGIB). C'est pourquoi elle peut représenter officiellement ceux-ci dans des instances officielles, sans considération de leur statut (salarié ou indépendant), de leur diplôme (général, expert ou spécialisé), ou de leur lieu d'exercice (hôpital, MRS, domicile, etc.). Cette représentativité très large est garantie par ses statuts et également par des conventions avec des associations spécifiques plus petites...

APIDAI – Association des Praticiens Indépendants à Domicile de l'Art Infirmier

Le "consortium des infirmières et infirmiers indépendants francophones et germanophones" a été créé en 2017 conformément aux dispositions de la loi du 21 avril 2007 en vue de statuer

sur la composition de la Commission de Convention (CC) INAMI pour la période comprise entre 2018 à 2022.

FNIB – Fédération Nationale des Infirmières de Belgique

La FNIB représente les infirmières de Belgique. L'association a été fondée en 1922 et se donne comme but de rassembler et d'unifier les groupements professionnels infirmiers épars, les amicales professionnelles régionales, attachées à un hôpital ou une école d'infirmières, et les groupements professionnels infirmiers spécialisés. Elle est structurée sous la forme d'une fédération de groupements, gardant chacun leur autonomie, la FNIB se donne comme objectifs :

- ▶ D'améliorer la qualité de la pratique infirmière tant dans l'intérêt des patients que dans l'intérêt de la profession elle-même
- ▶ De promouvoir les intérêts professionnels tant matériels que moraux de ses membres ;
- ▶ D'être un organe reconnu et représentatif infirmier tant auprès des pouvoirs publics belges que des pouvoirs internationaux
- ▶ De réaliser ces objectifs en respectant la liberté de conscience de chacun, c'est-à-dire en dehors de toute considération philosophique, religieuse, politique culturelle ou linguistique. Dans ce but fédérateur, la FNIB – NFBV s'est dotée de nouveaux statuts en 2003

INFICONSOR ou "Consortium Infirmier"

Association qui a pour objectif de représenter et défendre les spécificités de la pratique infirmière à domicile ; de mettre en évidence la plus-value de la profession des praticiens de l'art infirmier à domicile et renforcer la collaboration avec la première ligne de soins. Elle regroupe les associations et fédérations des infirmiers indépendants et infirmiers salariés au domicile (francophones et germanophones)

LES ACTEURS MACRO

Les acteurs macro sont cités ici car ils ont une action sur l'ensemble de la chaîne de l'attractivité par les normes, les décisions et les avis/ conseils donnés sur l'activité des secteurs de l'aide et des soins mais aussi sur les métiers.

LES ADMINISTRATIONS/OIP DU SECTEUR ET QUI INTERVIENNENT SUR L'EXERCICE DU MÉTIER

Le SPF Santé publique

Il organise les soins de santé en Belgique. Ses domaines de compétence comprennent, entre autres, le financement des hôpitaux, la politique des soins de santé, la coordination de l'aide médicale urgente.

Bonnes pratiques en matière de conditions de travail physiques et psychiques pour les infirmiers : résultats de l'étude "Ergonomie infirmière 2009-2010", SPF santé publique, DG1

Le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)

Il conseille les décisionnaires dans les décisions ayant trait aux soins de santé et à l'assurance-maladie, par la réalisation d'études et l'élaboration de rapports.

Le Conseil fédéral de l'art infirmier (CFAI)

Ce conseil donne au ministre des avis sur toute matière relative à l'art infirmier (exercice de l'art infirmier, qualifications requises, études et formation). Auparavant, c'était le conseil national de l'art infirmier (CNAI).

Le Conseil fédéral pour la Qualité de l'activité infirmière (CFQIA)

Ce conseil favorise l'amélioration de la qualité de l'activité infirmière. Il développe l'aspect scientifique de la profession infirmière à travers l'Evidence Based Nursing. Il favorise la participation des infirmiers à la politique d'évaluation des processus de soins.

L'AViQ

L'Agence est responsable de politiques majeures : Bien-être et santé, Handicap et Famille.

Santé et Bien-être

- ▶ Le remboursement de prestations de sécurité sociale en santé en maison de repos et de soins

L'organisation de la première ligne d'aide et de soins au domicile

- ▶ La prévention et la promotion en matière de santé
- ▶ Le financement des infrastructures d'accueil et d'hébergement ainsi que des hôpitaux

Handicap

- ▶ La sensibilisation et l'information en matière de handicap
- ▶ Les politiques relatives à l'accueil et l'hébergement des personnes handicapées
- ▶ L'aide à l'aménagement du domicile
- ▶ Le financement des politiques d'emploi

Famille

- ▶ La définition des allocations familiales
- ▶ La gestion des budgets et le contrôle des caisses y afférent

INAMI

L'INAMI est un acteur-clé de la sécurité sociale. Il remplit une double mission :

- ▶ Veiller à ce que chaque assuré social, quelle que soit sa situation, ait effectivement accès aux soins de santé de qualité qui sont nécessaires (accessibilité) et obtienne un remboursement. Ces soins de santé doivent être efficaces et dispensés aux tarifs convenus (sécurité tarifaire).
- ▶ Veiller à ce que les assurés sociaux, travailleurs salariés et indépendants, reçoivent un revenu de remplacement adéquat en cas d'incapacité de travail ou de maternité/paternité. Il garantit que de réelles opportunités de réinsertion au terme de l'incapacité de travail leur soient offertes.

Lignes de forces lors de l'exécution des missions

Il s'agit de gérer au mieux les moyens que la société destine à l'assurance soins de santé et indemnités.

L'INAMI s'engage à :

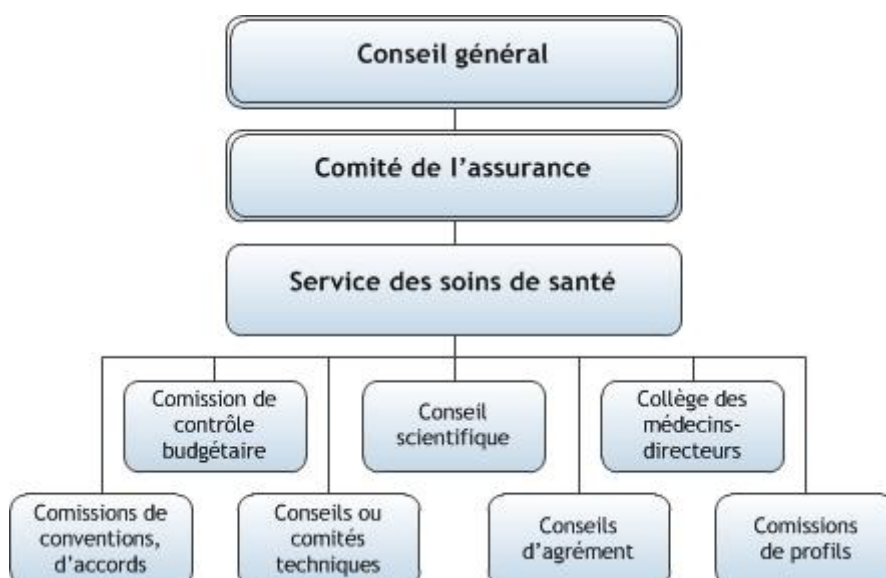
- ▶ Soutenir de manière adéquate l'activité des dispensateurs de soins (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, hôpitaux, maisons de repos, etc) et des mutualités
- ▶ Utiliser ces moyens de manière ciblée et efficace
- ▶ Faire respecter les obligations légales par toutes les parties concernées.

Ces moyens sont mis en œuvre :

- ▶ Au sein du cadre légal
- ▶ En concertation avec les acteurs concernés (partenaires sociaux, mutualités, dispensateurs, etc.)
- ▶ Avec une attention pour les principes de bonne gouvernance dans les systèmes de soins de santé

L'INAMI est structuré en 6 services : 5 Services opérationnels et les Services généraux de support. Chaque Service dispose de structures administratives qui leur sont propres.

- ▶ Le Service des soins de santé



Le Conseil général de l'assurance soins de santé détermine notamment les orientations de politique générale en matière de soins de santé.

Le Conseil :

- ▶ Approuve, sur base de la proposition du Comité de l'assurance, l'objectif budgétaire global des prestations de santé, ainsi que les objectifs annuels partiels
- ▶ Veille à l'équilibre financier de l'assurance soins de santé, prend, si nécessaire, des mesures de correction budgétaire, établit le budget et arrête les comptes de l'assurance soins de santé

- ▶ Transmet annuellement au gouvernement un rapport concernant l'application uniforme de la législation relative aux soins de santé dans tout le pays.

Les représentants de ceux qui assurent le financement de l'assurance, à savoir les employeurs, les travailleurs salariés, les travailleurs indépendants et les représentants du gouvernement y disposent des 3/4 du nombre de mandats.

Les organismes assureurs (O.A.) disposent d'1/4 des mandats. Les représentants des dispensateurs de soins n'ont qu'une voix consultative au sein de ce Conseil.

Le Comité de l'assurance soins de santé

Le Comité de l'assurance soins de santé (Comité de l'assurance) assume les tâches plus directement liées aux dispensateurs et aux prestations de soins. Il est composé d'un nombre égal de représentants des O.A. et des dispensateurs de soins. Les représentants des partenaires sociaux y siègent avec voix consultative.

Le Comité de l'assurance :

- ▶ Transmet sur base de nos estimations techniques une proposition globale au Conseil général qui respecte la norme de croissance et l'augmentation de l'indice santé
- ▶ Décide de la transmission des propositions de modification de la nomenclature des prestations de santé et peut, sous certaines conditions, y apporter des adaptations
- ▶ Approuve les accords et les conventions, sous réserve de la décision du Conseil général sur leur compatibilité budgétaire
- ▶ Conclut des conventions avec des centres de rééducation fonctionnelle.
- ▶ Est compétent pour formuler des règles interprétatives de la nomenclature et en fixer la date d'entrée en vigueur
- ▶ Dispose d'une compétence en matière de réglementation.

La Commission de contrôle budgétaire

La Commission de contrôle budgétaire fait rapport sur la gestion du secteur de l'assurance soins de santé, ainsi que sur les recettes et les dépenses, sur l'évolution et sur les prévisions en la matière ; elle propose des mesures d'économie à appliquer à certains secteurs en vue de respecter la norme de croissance et l'augmentation de l'indice santé. Dans la commission siègent des représentants des employeurs et des travailleurs indépendants, des travailleurs salariés, des O.A., des dispensateurs de soins et du ministre des Affaires sociales, ainsi qu'un conseiller budgétaire et financier qui préside la Commission.

Le Conseil scientifique - L'Observatoire des maladies chroniques

Le Conseil scientifique est chargé d'examiner tout aspect scientifique en relation avec l'assurance soins de santé et la qualité de la dispensation des soins. Il fait toute suggestion susceptible de mettre le progrès scientifique à la portée des bénéficiaires de l'assurance soins de santé, dans les conditions les meilleures d'efficacité, d'économie et de qualité. Il formule des avis et des recommandations sur la nomenclature des prestations de santé.

A l'heure actuelle, le Conseil scientifique est composé des sections suivantes :

- ▶ Le Comité d'évaluation des pratiques médicales en matière de médicaments (CEM) : Le Comité d'évaluation des pratiques médicales en matière de médicaments est un Comité scientifique composé de médecins et de pharmaciens représentant les universités belges, les organismes assureurs, les sociétés scientifiques et les associations professionnelles de médecins, pharmaciens et praticiens de l'art dentaire. Une des missions de ce Comité consiste à organiser régulièrement, au moins 2 fois par an, des réunions de consensus.
- ▶ [L'Observatoire des maladies chroniques](#)

Le Collège des médecins-directeurs

Le Collège des médecins-directeurs exerce différentes missions :

- ▶ Au sein du secteur rééducation, où il joue un rôle central, mais surtout technique, pour la réglementation, aussi bien pour le volet nomenclature de rééducation que pour les conventions de rééducation. Il se prononce sur toutes les décisions individuelles en matière de rééducation, bien que la majeure partie ait été déléguée aux médecins-conseils concernés. Les mêmes missions s'exercent pour les centres médico-pédiatriques pour enfants atteints de maladie chronique. Il appartient également au Collège de soumettre au Comité de l'assurance les projets de conventions avec les équipes d'accompagnement multidisciplinaire de soins palliatifs.
- ▶ Le Collège gère également le Fonds spécial de solidarité, dont le champ d'application a été adapté en 2005 aux besoins actuels en matière de soins de santé en Belgique. Il s'agit désormais d'indications rares, de maladies rares, avec des règles d'application spécifiques si celles-ci concernent un traitement continu et complexe, de techniques innovantes et des coûts additionnels liés au traitement médical d'enfants atteints de très lourdes maladies chroniques.

Autres commissions, conseils et collèges importants

- ▶ Les **Commissions de conventions ou d'accords** sont notamment compétentes pour négocier les tarifs entre les mutualités et les différents groupes de dispensateurs de soins (médecins, praticiens de l'art dentaire, paramédicaux, établissements de soins, sages-femmes, pharmaciens, logopèdes, etc.)
- ▶ Les **Conseils d'agrément** pour les paramédicaux établissent les listes des personnes qui peuvent exercer ces professions
- ▶ Une **Commission** est chargée de conclure des accords forfaitaires avec les maisons médicales
- ▶ La [Commission de remboursement des médicaments](#) (CRM) formule des propositions d'extension de la liste des spécialités pharmaceutiques remboursables, donne des avis en matière de remboursement des spécialités pharmaceutiques et formule des propositions de règles interprétatives concernant ce remboursement
- ▶ La **Commission de remboursement des implants et des dispositifs médicaux invasifs** (CRIDMI) formule des propositions d'extension de la liste des implants et dispositifs médicaux invasifs remboursables, donne des avis en matière de remboursement des implants et dispositifs médicaux invasifs et formule des propositions de règles interprétatives concernant ce remboursement

- ▶ Les **Conseils techniques** (médical, dentaire, pharmaceutique, de la kinésithérapie, de l'hospitalisation) formulent notamment des propositions de modification de la nomenclature des prestations de santé
- ▶ Le [Conseil national pour la promotion de la qualité des soins](#) (CNPQ) indique les thèmes prioritaires à traiter par le peer review et les programmes de promotion de la qualité, joue un rôle dans la mise en application de la législation sur la responsabilisation des dispensateurs de soins et développe des recommandations pour une bonne utilisation du dossier médical global
- ▶ Le **Conseil technique des moyens diagnostiques et de matériel de soins** élabore des propositions dans le cadre du remboursement des moyens médicaux, notamment les prestations prévues à l'article 34, premier alinéa, 20° de la loi SSI
- ▶ Le **Groupe directeur de l'accréditation** et les 26 Comités paritaires d'accréditation traitent les affaires relatives à l'accréditation des médecins
- ▶ Le **Collège national des médecins-conseils** est compétent pour le suivi et le contrôle du degré de dépendance, déterminé sur base entre autres de l'échelle de Katz (évaluation de la dépendance physique et psychique) et cela dans les soins infirmiers à domicile, les maisons de repos pour personnes âgées et les maisons de soins psychiatriques.
- ▶ La **Commission d'informatique** au sein de laquelle les O.A., les dispensateurs et les établissements de soins définissent les règles en matière de facturation sur supports magnétiques. Elle organise le développement et la mise à jour de divers flux de données et élabore les instructions comptables
- ▶ Les **Commissions de profils** des dispensateurs de soins individuels et des établissements de soins évaluent l'activité de ceux-ci. (par exemple : [Commission de profils des médecins](#))
- ▶ La **Commission d'avis en cas d'intervention temporaire dans l'usage d'un médicament** (CAIT) formule des propositions de cohorte dans le cadre du projet Unmet Medical Need, et donne des avis en matière de besoins médicaux non rencontrés et dans les dossiers individuels liés aux décisions de cohorte
- ▶ Les **Collèges des médecins pour les médicaments orphelins** émettent des avis sur les demandes de remboursement individuelles concernant un médicament orphelin et pour lequel un tel collège existe selon ses modalités de remboursement. Ces avis aident ainsi le médecin-conseil de la mutualité dans sa décision d'octroi ou non du remboursement du médicament concerné.

Il existe également des **groupes de travail et des comités d'accompagnement**, en exécution des conventions avec le Comité de l'assurance :

- ▶ Le Service des indemnités
- ▶ Le Service d'évaluation et de contrôle médicaux (SECM)
- ▶ Le Service du contrôle administratif
- ▶ Le Fonds des accidents médicaux
- ▶ Les Services généraux de support (ou Services généraux)

LA COMMISSION AIS DU CESE-W

Les Commissions constituent le premier lieu, au niveau du CESE Wallonie, où se rencontrent et dialoguent les représentants des organisations patronales, syndicales et environnementales. Les Commissions se tiennent informées de l'évolution des dossiers qui font l'actualité de la région. C'est au sein des Commissions que les projets d'avis du CESE Wallonie sont élaborés. Elles débattent aussi d'enjeux et des politiques stratégiques pour l'avenir de la Wallonie. Les Commissions du CESE Wallonie se réunissent en moyenne une à deux fois par mois. Pour certains dossiers, des réunions conjointes de Commissions peuvent être organisées.

La Commission AIS est chargée d'examiner les dossiers concernant l'action et l'intégration sociale. Dans le cadre de la réforme de la fonction consultative, la Commission AIS a été élargie à deux sections : "Action sociale" et "Intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère". Ces deux sections sont composées d'experts associés émanant de ces secteurs et qui viennent enrichir les réflexions menées sur ces thématiques.

Elle remet des avis sur les législations futures par initiative ou sur demande du ministre de l'Action sociale et de la santé.

Elle a travaillé notamment sur les métiers de l'assurance autonomie qui a mis en marche les travaux sur les référentiels métiers.

CONCLUSIONS

Dans le Livre 1, nous avons établi une série de pistes d'action et de réflexions. Ces dernières rejoignent parfois des actions déjà mises en place par les acteurs présentés ici. La question se pose de l'impact des actions et celles qui devraient être davantage encouragées.

Il est à constater également que les impacts des actions menées à un niveau méso peuvent mettre un certain temps avant de toucher le niveau micro et le niveau macro. Les acteurs travaillent plus en synergie mais les habitudes de travailler isolément restent ancrées. La création de partenariats, la communication entre les différents acteurs n'est pas encore optimale. Il s'agit surtout au-delà de la gestion de l'activité quotidienne de trouver du temps pour mettre en place des rencontres entre les acteurs : favoriser les liens entre les Fédérations et les acteurs de l'orientation, faire connaître les secteurs et ses réalités ainsi que les métiers. Créer des ponts entre les services et les écoles. Développer des outils qui soient applicables et transposables dans les différents services. La mise en place des pratiques favorables au renforcement de l'attractivité des métiers touche plusieurs niveaux et plusieurs acteurs, il est donc indispensable de voir quels sont les leviers à soulever et par qui. Il est également important de développer une communication pour rendre une visibilité des secteurs de l'aide et des soins ainsi que de ces métiers. Dans une société axée sur l'apport économique et la performance, il est important de pouvoir situer le secteur à profit social comme rendant possible cette activité économique et de redonner leur noblesse aux métiers du sens. Il faut pouvoir bousculer les standards de l'évaluation pour développer le concept de l'impact social. Ici, la présentation des acteurs montre la complexité des intervenants et des niveaux d'intervention possible ceci dans un contexte politique à différents niveaux (fédéral pour les soins, les législations du droit du travail, le régional pour la politique de l'aide et de la prévention, la formation et la mise à l'emploi et la Fédération Wallonie Bruxelles pour les acteurs de l'enseignement et certains acteurs de l'orientation).