



Bien-être en formation et au travail

Clôture du projet mené par le CSEF de Liège
et sa Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation



Compte-rendu du colloque organisé le 28 avril 2015 à Construfarm

Introduction : rappel de la démarche et objectifs

Ce colloque fait suite à trois rencontres menées sous l'égide de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation du Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation (CSEF), devenu depuis Instance de pilotage Bassin Enseignement qualifiant-Formation-Emploi (Bassin EFE).

Un intérêt déjà affirmé pour le sujet

Dans la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation (texte d'engagement moral signé par la quasi-totalité des opérateurs liégeois), le dernier paragraphe fait déjà référence au Code du bien-être. En mars 2009, le CSEF, via sa Commission de concertation, a organisé pour les nouveaux signataires de la Charte des ateliers d'appropriation qui ont fait l'objet d'une publication (voir en [Annexe 1](#) l'extrait relatif à l'atelier Bien-être et confort).

La problématique est présente également dans le cadre du dispositif de médiation. Spécificité liégeoise, ce dispositif peut être saisi par les stagiaires comme par les opérateurs de formation en cas de tensions. Il s'agit d'un dispositif de 2^{ème} ligne. Or, en matière de bien-être, ce qui existe en 1^{ère} ligne, en interne, n'est pas toujours bien connu, c'est notamment le cas des personnes de confiance.

Les objectifs de la matinée

Ils étaient de plusieurs ordres : rendre compte des journées organisées dans le cadre de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation (voir la présentation en [Annexe 2](#)) ; apporter des informations sur la législation et le rôle des uns et des autres en matière de bien-être au travail ; répondre aux questions grâce aux personnes-ressources ; être au plus proche du terrain par des exemples de bonnes pratiques, des pistes de recommandations et d'actions ; prendre du recul grâce à la présence de deux professeurs de l'Ulg.

La Loi sur le Bien-être au travail et les opérateurs de formation

Les opérateurs de formation sur ce point se trouvent dans une situation particulière: ils se situent comme employeurs vis-à-vis de leur personnel, mais sont tenus également d'appliquer la législation en tenant compte des stagiaires qui, dans une certaine mesure, sont assimilés à des travailleurs. Par ailleurs, en cas de formation en alternance (au sens large du terme), la convention de stage doit préciser à qui incombent les responsabilités en termes de bien-être au travail.

Conseiller en prévention au Forem, Frédéric DOUMONT a présenté le rôle des différents protagonistes en matière de prévention (voir la présentation en [Annexe 3](#)). Il revient à l'employeur, et donc à l'organisme de formation en l'occurrence, de mettre en place des mesures de prévention

(information, règlement de travail, formation,...), de décider, de demander l'avis, d'informer et de désigner les différents acteurs de prévention. Le conseiller en prévention interne, quant à lui, n'a pas de pouvoir décisionnel. C'est lui qui doit déterminer s'il y a un risque, qui rendrait nécessaire une visite médicale par exemple. Son rôle est d'écouter, d'observer, de formuler des avis et des recommandations pour prévenir ou améliorer la prévention au travail. Il doit avoir la confiance de tous et se montrer persuasif face à son employeur !

Les risques psycho-sociaux étaient présentés par Mélanie STRAETMANS, du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (voir [Annexe 4](#)). Celle-ci a rappelé que ce volet de la Loi a fait l'objet d'un Arrêté Royal en date du 28 mars 2014. Elle a précisé également que les risques psycho-sociaux ne sont pas uniquement liés aux relations de travail. Qu'y a-t-il derrière le burn-out ? L'analyse doit, outre la relation de travail, se pencher sur l'organisation du travail : les structures, les procédures, la répartition des tâches, le style de management. Elle doit viser aussi les conditions de travail, c'est à dire ce qui figure dans le contrat, ainsi que le contenu même du travail. Madame STRAETMANS a également expliqué les différents types de demandes d'intervention psychosociale, informelle et formelle.

Bref, une législation relativement complexe... Certains participants ont d'ailleurs émis le souhait d'approfondir quelques matières ou thématiques, sous forme d'ateliers, d'échanges de pratiques, d'apports d'informations ciblées...

Quelques pistes concrètes

Un registre pour permettre l'expression des travailleurs

Il peut s'agir d'un simple cahier mis à disposition. Les propos peuvent être anonymes. L'important, précise Monsieur DOUMONT, est la gestion, afin d'en faire un outil vivant.

Une brochure d'accueil pour les nouveaux travailleurs /stagiaires

Dans le document présenté en [Annexe 5](#), sont recensés tous les types d'informations et d'instructions relatives à la prévention des risques au travail. Si le même type d'informations est à diffuser auprès du personnel et des stagiaires, il conviendrait de veiller pour ces derniers à ce que le document soit pédagogique, voire attractif. On pourrait imaginer, à titre de suites à donner à cette matinée, un travail d'échanges de pratiques à partir des divers documents d'accueil des centres de formation, avec l'appui d'un expert.

Des outils d'information et d'analyse de risques: stratégie SOBANE, publications du SPF emploi

Voir la rubrique liens en fin de ce document.

Des processus participatifs

Très attaché à la participation des demandeurs d'emploi en formation, le CSEF avait abordé ce projet *Bien-être en formation et au travail* à partir de la perception de demandeurs d'emploi provenant de plusieurs centres de formation, Entreprises de Formation par le Travail (EFT) pour la plupart.

Outre l'aspect législatif, le bien-être en formation relève aussi des petites choses du quotidien. Dans ce sens, le conseil des stagiaires du Centre de Formation Professionnelle Le Plope (voir [Annexe 6](#)) est une illustration de ce qui peut être mis en place en partant des besoins et des initiatives des stagiaires. Ce type de démarche est aussi un bon moyen de désamorcer les conflits.

Autre approche intéressante : *Entreprendre la qualité de l'insertion par la participation*, démarche initiée il y a quelques années par des liégeois dans le cadre d'un projet européen. Une méthode et un

guide pratique sont proposés pour le fonctionnement d'une cellule qualité réunissant professionnels et stagiaires.

Qu'en est-il des processus participatifs dans le cadre de la Loi sur Bien-être au travail ? Les centres sont-ils prêts à impliquer les stagiaires dans les analyses de risque ? A les consulter sur les aménagements de l'espace ? A désigner une personne de confiance ? Les formateurs ont-ils le temps de l'écoute ?

Forts de leur expérience, en formation des adultes pour l'un et en ressources humaines pour l'autre, nos invités de l'Université de Liège reviennent, entre autres, sur ces questions de participation.

Regards des universitaires

Daniel FAULX, Ulg (résumé validé par l'intéressé)

Le bien-être à intégrer dans les critères de choix pédagogiques des formateurs

Spécialiste de la formation des adultes, le professeur FAULX estime que la logique du bien-être serait à prendre en compte comme 5^{ème} type d'impact des choix pédagogiques. Les 4 gammes d'impacts généralement considérées sont l'effet didactique (apprentissage) ; l'effet motivationnel (lié à la question du sens, notamment) ; l'effet socio-relationnel (dynamique de groupe, relations) et l'effet identitaire. Si on laisse une de ces dimensions de côté, précise D.FAULX, c'est l'ensemble qui est tiré vers le bas.

Le bien-être pour réduire l'insécurité inhérente à la condition d'apprenant

Quels que soient les publics, la condition d'apprenant génère de l'insécurité liée à différentes sources : la découverte de l'étendue de notre ignorance (savoirs) et de notre incompetence (savoir-faire) ; la comparaison sociale ; le désapprentissage (désapprendre les routines de comportements ou de pensée) ; les processus identitaires. Or le formateur, dans son enthousiasme, peut oublier ces questions d'insécurité, tandis que face à cette insécurité, l'apprenant peut adopter des comportements de substitution comme l'agressivité. Or, si l'on traite cette insécurité, les comportements de substitution vont diminuer. Dans la salle, on souligne d'autres facteurs d'insécurité : le manque de perspectives d'emploi et la pression mise sur les demandeurs d'emploi ; la situation d'insécurité dans laquelle peuvent également se trouver les formateurs ; les contraintes et l'absence de motivation d'une partie du public qui rendent difficile le maintien du bien-être en formation. D.FAULX avance qu'en termes de sens et donc de motivation, on vise souvent le court terme et/ou le long terme, mais que le moyen terme est souvent négligé. Il peut s'agir par exemple du transfert des compétences qui nécessite des espaces d'appropriation. C'est au formateur d'ouvrir l'horizon.

Une conception participative du bien-être en formation

Si la responsabilité du bien-être en formation incombe essentiellement au formateur, D.FAULX souligne tout l'intérêt d'une conception participative du bien-être, dans une perspective d'aménagement de l'espace par exemple, et de gestion de l'insécurité en formation d'une façon plus large.

Isabelle HANSEZ, Ulg

La participation, étapes d'une démarche

Une approche simple du bien-être en formation par la participation consiste à s'interroger sur ce qui ne va pas. Ce n'est pas toujours difficile à mettre en œuvre, même sans budget. Les premières étapes sont les suivantes : une phase de sensibilisation-information ; un diagnostic des risques psycho-sociaux pour faire émerger les problèmes avec des méthodes spécifiques, à choisir. Que faire après ? Dans une entreprise sur deux, nous dit I.HANSEZ, on ne faisait rien il y a quelques années. Maintenant, on rédige des plans d'action.

Une proposition de collaboration

Sur la question des méthodes à mettre en œuvre pour le diagnostic des risques psycho-sociaux et la mise en place d'actions spécifiques dans les centres de formation, Madame HANSEZ lance une belle perche : des étudiants en psychologie sociale pourraient être intéressés pour réaliser leur stage chez des opérateurs demandeurs.

Le formateur, manager empêché ?

Dans les centres de formation, la difficulté vient de la double problématique formateurs / stagiaires. Une enquête sur le bien-être des formateurs a mis en exergue les difficultés du travail relationnel. Or, la qualité de l'accompagnement passe aussi par des espaces pour parler du passé douloureux des personnes en formation. Alors que les formateurs présents dans la salle ont souvent évoqué le manque de temps, I.HANSEZ estime qu'une réflexion est à mener au niveau des politiques de formation : quelles sont les conditions à mettre en œuvre pour avoir le temps de l'écoute ?

Conclusion par les interlocuteurs sociaux

Daniel CORNESSE, CSC

Après les remerciements d'usage, D.CORNESSE, au nom de tous les partenaires sociaux de l'Instance Bassin EFE de Liège, rappelle quelques chiffres avant d'évoquer l'intérêt du sujet du jour et les suites à donner à cette rencontre.

En 2013, 150 000 accidents du travail étaient déclarés en Belgique, dont un décès tous les trois jours était imputable à un accident du travail (majoritairement sur le trajet domicile travail), 77 incapacités de travail à vie par jour.

Parallèlement, nous observons une explosion du nombre de personnes souffrant d'un burn out.

Nous savons en effet que l'environnement du lieu de travail, les facteurs de stress et plus globalement les pratiques RH (Ressources Humaines) sont des éléments influençant le bien-être des travailleurs et le développement organisationnel de l'entreprise. Le bien-être en formation et au travail représente donc un enjeu important, tant du point de vue syndical que patronal.

Les objectifs de ce colloque étaient de deux ordres : refaire le point sur la législation d'une part, faire émerger des bonnes pratiques et des recommandations d'autre part, que ce soit en termes d'information sur les dispositifs existants, en terme de prévention des accidents mais aussi sur le plan de la participation des stagiaires notamment sur les questions d'embellissement des lieux de formation.

D.CORNESSE met en avant la plus-value de la consultation des stagiaires. Celle-ci est à poursuivre dans le cadre du Bassin EFE, sous des formes et modalités à déterminer.

Pièces jointes :

Annexe 1 : **Atelier Bien-être et confort, mars 2009, publication CSEF**

Annexe 2 : **Retours sur une réflexion commune stagiaires-opérateurs de formation**

Nathalie MIGNANO, Chargée de mission et Jérémie M'POLO, étudiant en stage, CSEF de Liège

Annexe 3 : **Les acteurs et les structures de prévention au travail, la politique de prévention suivie par l'employeur**

Frédéric DOUMONT, Conseiller en prévention interne, Le Forem

Annexe 4 : **Focus sur les risques psycho-sociaux**

Mélanie STRAETMANS, psychologue, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Annexe 5 : **Document relatif à l'accueil des nouveaux travailleurs, éléments pour une brochure**

Frédéric DOUMONT, Conseiller en prévention interne, Le Forem

Annexe 6 : **Le conseil des stagiaires du CFP le Plope**

Séverine DOYEN, Coordinatrice pédagogique et Christophe COLLIN, Stagiaire

Informations utiles :

www.sesentirbienautravail.be

www.respectautravail.be

http://www.beswic.be/fr?set_language=fr Centre de connaissance belge sur le bien-être au travail

www.emploi.belgique.be

Contrôle du Bien-être au travail Direction de Liège : Boulevard de la Sauvenière, 73 ; 4000

Liège cbe.liege@emploi.belgique.be

Guide pratique Equip-Equal : <http://www.fse.be/publications/bonnes-pratiques/fiches-des-produits-valides/fiches-des-produits-valides-equal-ii/axe-1-capacite-dinsertion-professionnelle-re-integration-sur-le-marche-du-travail/guide-pratique-equip-entreprendre-la-qualite-de-l2019insertion-par-la-participation>