

IMPACTS DE LA CRISE COVID-19 POUR LE SECTEUR À PROFIT SOCIAL

COMMISSION SPÉCIALE - PARLEMENT WALLON

30/10/2020

Contact : Dominique Van de Sype – Secrétaire général

dominique.vandesype@unipso.be

INTRODUCTION ET METHODOLOGIE

L'UNIPSO souligne positivement la mise en place de cette Commission spéciale pour tirer les enseignements de la première crise et les auditions des représentants des acteurs dans ce cadre. Elle pointe toutefois la difficulté et le contexte particulier de l'évaluation de la première vague alors que la deuxième vague de l'épidémie est là.

Au niveau de la méthodologie, l'UNIPSO a procédé à la consultation de ses fédérations membres et des acteurs de terrain pour élaborer la présente contribution.

Dans ce cadre, l'UNIPSO va mettre l'accent dans son intervention sur :

- ▶ La place du secteur à profit social pour répondre aux besoins de la population et notamment en temps de crise sanitaire, sociale et économique
- ▶ Les observations et impacts issus du secteur de la première vague de cette crise sanitaire
- ▶ La formulation de points d'attention et de recommandations pour la gestion de la deuxième vague de la crise et dans les étapes futures (reprise d'activités, déconfinement).

LE SECTEUR A PROFIT SOCIAL AU CŒUR DE LA CRISE

Regroupant les hôpitaux, les mutualités, les maisons de repos, les crèches, les entreprises de travail adapté, les structures d'hébergement pour personnes handicapées, la santé mentale, les services d'aide et soins à domicile, le secteur socioculturel, l'enseignement ou encore les organisations d'action sociale, le secteur et les entreprises à profit social répondent quotidiennement, et plus encore dans ce contexte de crise Covid-19, aux besoins sociétaux de la population tout en contribuant comme toute autre activité économique à la richesse nationale par la création d'emplois, des investissements en infrastructures et une demande de services divers vers de nombreux fournisseurs. Il est aussi un observateur privilégié de la vie en société.

Lors de la première vague mais également face à la résurgence de la pandémie, l'ensemble des entreprises et des fédérations du secteur à profit social ont été et sont en première ligne pour gérer les urgences sanitaires liées à la crise, assurer la continuité de services auprès de la population et garantir la santé des bénéficiaires et de leur famille, mais aussi celle des travailleurs.

À des degrés divers et selon les métiers et secteurs, en changeant parfois de façon radicale les méthodes et pratiques quotidiennes, les entreprises du secteur à profit social ont été et sont les amortisseurs sociaux pendant cette période de crise durant laquelle les demandes et les besoins sanitaires et sociaux de la population restent sinon plus importants au moins identiques.

Ref. : N2020-121 Impact Crise COVID19 PW 30-10-2020

UNIPSO ASBL

Square Arthur Masson 1 bte 7 – 5000 Namur (siège social)

☎ 081/24.90.20

unipso@unipso.be – www.unipso.be – N° entr. : 0464 281 392 – Belfius IBAN BE23 0682 2289 3091 BIC GKCCBEBB

Rue du Congrès 37-41 bte 3 – 1000 Bruxelles

☎ 02/210.53.00

Par ailleurs, la crise actuelle creuse les inégalités et favorise l'exclusion sociale. Elle met en exergue les forces et les faiblesses de notre société. Elle touche tout le monde mais davantage les plus défavorisés. Les impacts sanitaires, sociaux et économiques sont donc considérables.

Il est donc fondamental que les responsables politiques prennent la mesure des enjeux pour demain et replacent l'humain au centre des préoccupations. Une politique œuvrant au bien-être de la population est le corollaire indispensable au développement de l'économie et de l'emploi en Wallonie. La réussite économique et l'efficacité des mécanismes sociaux sont le fruit d'un modèle qui les associe plutôt que de les opposer. La rentabilité économique et le progrès social sont compatibles et complémentaires.

OBSERVATIONS ET IMPACTS LIÉS A LA PREMIÈRE VAGUE DE LA CRISE

Ces observations et impacts sont pointés dans le cadre de la première vague.

IMPACTS DIFFÉRENTS POUR LES SECTEURS

Au sein du secteur à profit social, l'impact de la crise a été divers en fonction des secteurs et des institutions. D'un côté, certains secteurs ont été confrontés à une diminution de leurs activités voire à l'arrêt de celles-ci, avec perte en outre des recettes des bénéficiaires de leurs services ou de leurs activités. D'un autre côté, certains ont dû au contraire assumer un surcroît d'activités (ex : hôpitaux, MR-MRS, etc.). Les impacts sont donc multiples au même titre que la diversité des secteurs et des institutions du secteur à profit social.

GESTION DE CRISE ET COMPLEXITÉ INSTITUTIONNELLE

Cette crise sanitaire sans précédent a surpris tout le monde et eu égard de la situation d'urgence, la gestion de crise s'est faite dans la précipitation et sans pilotage cohérent et souvent de manière cloisonnée par secteur. La "lasagne" de compétences institutionnelles issues des différents niveaux de pouvoirs n'a pas aidé dans une gestion globale.

En début de crise principalement, certains secteurs ou institutions, n'étant pas considérés comme prioritaires ou essentiels ont eu le sentiment d'avoir été abandonnés ou oubliés (ex : ETA, aide à domicile, etc.). Il y a aussi eu une perception d'inégalité de traitement entre secteur d'activités (ex : hôpitaux versus secteur handicap et aide à la jeunesse), entre secteurs agréés ou non.

COMMUNICATION ET CONCERTATION AVEC LES SECTEURS

Par le manque de concertation au début de crise principalement, plusieurs secteurs relèvent une inadéquation des mesures prises liées principalement à une faible connaissance des secteurs, de la réalité de terrain et de leurs modes de financements. Cette concertation s'est améliorée par la suite et notamment avec un soutien de la Ministre Morreale.

Les secteurs soulignent des lacunes dans la communication des mesures et des informations auprès des entreprises, un manque de réactivité dans les réponses aux questions urgentes posées, l'absence d'instructions claires, des directives disparates à la suite de décisions prises ou déconnectées du terrain.

Il est à noter la mise en place par la suite du portail d'information centralisé de l'AViQ qui doit être souligné.

SITUATION DU PERSONNEL ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Face à la crise, le secteur a été confronté à des difficultés liées à la main d'œuvre :

- ▶ Pénurie et manque de personnel
- ▶ Epuisement des travailleurs, impacts psychologiques, burn out
- ▶ Absence du personnel liée aux contaminations, mise en quarantaine qui accentue la pénurie du personnel
- ▶ Adaptations aux nouvelles formes d'organisation de travail (télétravail, accompagnement des bénéficiaires à distance, développement d'outils numériques, etc.)

MESURES SANITAIRES

- ▶ Saga de l'approvisionnement, du financement et de la distribution du matériel de protection et d'hygiène (équipements de protection individuels (EPI))
- ▶ Difficulté liée à l'accessibilité au testing et à la mise en place du tracing

MESURES D'AIDE ET DE SOUTIEN

De manière générale, le secteur souligne positivement les mesures prises par les pouvoirs publics pour garantir au maximum le financement des entreprises (immunisation des subventions, mesures d'aides spécifiques, indemnisations pour pertes de recettes) et la souplesse dans la gestion administrative dans cette période de crise. Certains secteurs ou institutions n'ont toutefois pas ou peu été soutenus car n'entre pas dans le cadre réglementaire et n'ont pas pu bénéficier de certaines mesures d'aides (secteurs non agréés, secteurs agréés non subventionnés, secteurs bénéficiant de subventions facultatives.)

CAPACITÉ D'ADAPTATION ET CONTINUITÉ DE SERVICES AU PROFIT DU BÉNÉFICIAIRE

De manière générale, les secteurs et les entreprises ont été très créatifs et volontaires pour maintenir le lien et l'accompagnement avec les bénéficiaires. Ils ont eu une capacité d'adaptation et développer de la solidarité et des bonnes pratiques pour répondre aux besoins des bénéficiaires.

POINTS D'ATTENTION ET RECOMMANDATIONS

Ces points d'attention et recommandations sont basés sur les enseignements de la première vague de la crise et de la période de déconfinement. Ceux-ci sont également pertinents pour cette actuelle deuxième vague de la crise.

ANTICIPATION ET CONCERTATION CONTINUE AVEC LES SECTEURS

Dans les différentes phases de gestion de la crise (urgence, relance, déploiement), les décisions sont parfois prises sans concertation avec les interlocuteurs du secteur, mais s'imposent néanmoins.

Il y a donc lieu d'anticiper et d'organiser la prévention et la gestion de crise, le reconfinement éventuel, le redéploiement des activités à court, moyen et long terme avec les représentants des secteurs pour pouvoir bénéficier de leur expertise et expérience de terrain, renforcer la pertinence et le bon timing des mesures et éviter les fausses bonnes idées et les idées prématurées.

Réinvestir les lieux de concertation et de consultation existants

Pour éclairer les décisions, les organes consultatifs ont un rôle majeur à jouer. Il faut renforcer l'implication et la concertation fortes des interlocuteurs sociaux notamment au sein du CESE Wallonie et de l'AViQ dans la démarche.

Associer davantage les représentants des secteurs dans les lieux adéquats et institués de consultation permet de responsabiliser les acteurs et de garantir une bonne articulation et une cohérence des mesures prises (top down/bottom up).

Co-construire des mesures spécifiques et adaptées à chaque secteur en fonction des risques et des enjeux

Il s'agit de définir préalablement et de façon concertée avec les fédérations sectorielles et intersectorielles, les cabinets ministériels et les administrations les mesures pour faire face à la crise et déterminer les conditions et les étapes à l'adaptation des activités tenant compte des spécificités des secteurs. Par exemple, les nouvelles obligations imposées par la Région (tel le PIU ou Plan interne d'Urgence) sont manifestement rédigées et pensées pour des structures importantes (maison de repos etc.) et ne correspondent pas aux réalités de tous les services, notamment de petites tailles.

Il est aussi utile d'inventorier et d'accompagner les bonnes pratiques mises en place dans les entreprises à profit social lors de la crise, tant dans l'organisation du travail que dans le suivi des bénéficiaires.

PILOTAGE ET COORDINATION ENTRE LE FÉDÉRAL ET LES RÉGIONS ET AU SEIN DES RÉGIONS ET DES COMMUNAUTÉS

- ▶ Il faut un pilotage et une gouvernance de crise agile, efficace et rapide
- ▶ Il faut davantage de complémentarité et de communication entre les différents lieux de réflexion et de décision existants et/ou mis en place pour gérer la crise
- ▶ Afin de s'assurer de l'efficacité des dépenses publiques consacrées aux effets de cette crise, il y a lieu également de renforcer la cohérence et la complémentarité des politiques et des mesures d'aide prises ou à prendre par les différents niveaux de pouvoirs

COMMUNICATION CLAIRE ET CONTINUE

Il convient de porter une attention particulière à la communication. Elle doit aussi faire l'objet d'une concertation avec le secteur afin de viser à l'adhésion de toutes et tous. Surtout, elle doit être univoque, cohérente et rapide. Des circuits de communication clairs et connus de tous doivent être mis en place et maintenus dans la durée pour garantir un accès aux informations transparentes pour les entreprises, le personnel, les bénéficiaires, leur famille et tous les citoyens.

GARANTIE DES CONDITIONS SANITAIRES

Acquérir, financer et distribuer du matériel de protection et d'hygiène

Du matériel de protection et d'hygiène est et reste nécessaire pour soutenir la lutte sanitaire en première ligne mais aussi pour constituer un stock structurel indispensable et faire face aux rebonds ou nouvelle épidémie. De plus, les entreprises dans lesquelles la distanciation sociale ne peut être respectée doivent pouvoir bénéficier du matériel de protection en suffisance pour leurs travailleurs et leurs bénéficiaires.

Il s'agit d'anticiper les besoins en EPI. D'une part, en donnant les moyens à l'ensemble des secteurs de pouvoir s'équiper et d'autre part en favorisant des achats de qualité à des prix acceptables, par

exemple en proposant des appels à commandes pour des achats groupés. Il est nécessaire dans certains secteurs sociaux de former le personnel à l'utilisation du matériel.

Gestion du risque

Dans le cadre de cette gestion de crise, il y a lieu de développer :

- ▶ Un testing efficace : multiplier les modes, le nombre et la rapidité de testing dans l'ensemble des secteurs (le résultat ne devrait pas prendre plus de 24h00). Une attention particulière doit être portée pour les personnes accueillies en institution et le personnel pour éviter les contaminations collectives.
- ▶ Un tracing efficace : l'application "Coronalert" ne semble pas optimale (difficultés d'encoder les tests), les centres d'appel devraient être plus rapides, les questions mieux ciblées pour savoir où sont les foyers de contamination. Il faut isoler rapidement les personnes qui sont à risque de contamination pour casser les chaînes de transmission (ce qui est le but du tracing).

MESURES DE SOUTIEN, MODALITÉS DE FINANCEMENT, AUTONOMIE DE GESTION

Pour garantir une offre continue de services de qualité :

- ▶ Garantir l'immobilisation des subventions structurelles, forfaitaires et facultatives pour les entreprises à profit social (y compris les associations non agréées) pendant la crise et au-delà de la période de crise (parallèlement à des concertations soutenues avec les secteurs) ; mais aussi couvrir le manque de recettes par l'absence de participation financière des bénéficiaires, ainsi que, pour les secteurs concernés, les coûts liés à la gestion de la crise
- ▶ Poursuivre les aides exceptionnelles aux entreprises : selon qu'ils sont des secteurs de première ligne ou essentiels ou en activité très réduite ou supprimée, l'état financier ou social de tel ou tel secteur est plus ou moins dégradé. Cette réalité nécessite de prolonger les dispositifs d'aides aux entreprises à profit social et de garantir leur cohérence, empreinte d'une certaine souplesse, par rapport aux dispositifs structurels existants afin d'éviter des licenciements massifs et de garantir la qualité et l'accessibilité des services fournis.
- ▶ Clarifier l'application de certains cadres impactant la continuité de l'aide (ex : certificat quarantaine, chômage, etc.)
- ▶ Favoriser les capacités d'anticipation et de réaction des entreprises à profit social face aux crises sociales et sanitaires, en renforçant leur autonomie de gestion et leur capacité d'investissement (cela inclut la modernisation et la souplesse des modes de financement, l'allègement et la simplification des contraintes administratives, la révision des objectifs qui leur sont assignés).

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL

- ▶ Importance de mettre l'accent sur l'accompagnement psycho-social des bénéficiaires, avec une attention particulière pour les plus vulnérables
- ▶ Mise en place de formations de gestion du stress pour le personnel et de gestion de crise et gestion sanitaire pour les directions de services.

RENFORCEMENT DE L'APPROCHE DÉCLOISONNÉE ET COHÉRENTE ET DE LA COLLABORATION ENTRE SECTEURS

Dynamiser et faciliter la mise à disposition de personnel entre les services/entreprises

- ▶ Gérer activement la liste de volontaires constituée par la plateforme citoyenne et l'AViQ, par exemple
- ▶ Réfléchir à la mobilité du personnel, octroyer de manière exceptionnelle des aides afin de disposer du personnel suffisant pour maintenir et renforcer l'offre de services

Permettre et faciliter l'intensification des réseaux

Il est important de réfléchir à un décloisonnement de certains secteurs qui permettrait un travail collaboratif et de réseau intensifié.

SOUTIEN À L'EMPLOI ET ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS

- ▶ Renforcer la création d'emplois de qualité dans le secteur à profit social :
 - ▶ Pour les secteurs où il y a pénurie ou manque de personnel
 - ▶ Dont l'activité va augmenter en lien avec les besoins de la population (prévention, lutte contre les inégalités et la pauvreté, vieillissement, etc.).
 - ▶ Qui sont identifiés comme d'excellents leviers pour les politiques de relance, compte tenu d'indicateurs tels que la création d'emplois non délocalisables, d'emplois indirects, la consommation des travailleurs et la consommation de produits intermédiaires.
- ▶ Soutenir de manière structurelle l'attractivité des métiers (médical, paramédical, social et équipes de base de type entretien et coordination) :
- ▶ Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs et les formations passerelles pour favoriser les parcours professionnels et la mobilité des travailleurs
- ▶ Renforcer le personnel d'encadrement et de direction

SOUTIEN À LA DIGITALISATION ET AUX BONNES PRATIQUES POUR LA CONTINUITÉ DE SERVICES

Les secteurs soulignent la nécessité de pérenniser les "bonnes pratiques" développées lors de la crise, tant au niveau de l'innovation technologique que sociale : notamment organisation du télétravail, de la formation à distance et de l'accompagnement à distance, tout en y intégrant les limites identifiées.

Cela suppose notamment de :

- ▶ Donner un cadre réglementaire permettant de reconnaître et financer ce type de pratiques, tout en sécurisant juridiquement les employeurs et les travailleurs
- ▶ Accompagner et former les travailleurs (compétences individuelles) et les équipes (nouvelles organisations pédagogiques à formaliser et nouvelles organisations de travail à établir dans la durée).
- ▶ Financer les services en équipement informatique et outils liés à la digitalisation