



# Impact de la crise pour le secteur à profit social

Commission spéciale COVID 19 – PW  
30/10/2020



# Plan

1. Présentation et méthodologie
2. Place du secteur à profit social lors de la crise COVID-19
3. Observations et impacts liés à la première vague
4. Points d'attention et pistes de recommandations

# 1. Présentation et méthodologie

- ▶ UNIPSO – Union des entreprises à profit social
  - ▶ Confédération intersectorielle et pluraliste des employeurs du secteur à profit social (non marchand) en Belgique francophone (Wallonie et Fédération Wallonie-Bruxelles). Elle représente 31 fédérations d'employeurs du secteur public et privé, actives dans le domaine de la santé, l'accueil et l'hébergement des personnes âgées, l'aide et les soins à domicile, l'aide aux personnes fragilisées, l'aide et l'hébergement des personnes handicapées, l'aide à la jeunesse, la petite enfance, les entreprises de travail adapté, l'insertion socioprofessionnelle, la culture, le sport et l'enseignement, ainsi que les organismes d'action sociale et les mutualités.
  - ▶ 20% de l'emploi total wallon, soit plus de 12.000 entreprises en Wallonie et plus de 216.000 travailleurs.
- ▶ Elaboration de la contribution sur base d'une consultation et concertation des fédérations membres et représentants des opérateurs sectoriels
- ▶ Contexte particulier: évaluation de la 1<sup>ère</sup> vague alors que 2<sup>ème</sup> vague est là!

## 2. Place du secteur à profit social lors de la crise

- ▶ Impacts sanitaires, sociaux et économiques considérables de cette crise, et plus particulièrement pour les personnes les plus vulnérables
- ▶ Les entreprises à profit social sont au cœur de la crise:
  - ▶ Sont en première ligne pour gérer les urgences sanitaires et sociales liées à la crise
  - ▶ Assurent la continuité de services auprès de la population (avec une augmentation des besoins sociétaux)
  - ▶ Œuvrent pour garantir la santé et le bien-être des bénéficiaires et de leur famille et des travailleurs.
- ▶ Secteur à profit social = réel amortisseur social de la crise

# 3. Observations et impacts liés à la première vague

- ▶ Impacts différents et multiples en fonction des secteurs et des services/institutions
  - ▶ Pour la plupart des secteurs : surcroît d'activités
  - ▶ Pour d'autres secteurs : diminution, arrêt ou adaptation des activités
- ▶ Gestion de la crise et complexité institutionnelle
  - ▶ Vu l'urgence, gestion de crise dans la précipitation, sans pilotage cohérent et souvent cloisonnée par secteur
  - ▶ Absence de vision globale et complexité accrue liée à la "lasagne" de compétences institutionnelles issues des différents niveaux de pouvoirs
  - ▶ Sentiment d'inégalité de traitement entre secteurs, secteurs ou institutions oubliés ou abandonnés

# 3. Observations et impacts liés à la première vague

- ▶ Communication et concertation avec les secteurs
  - ▶ Manque de concertation principalement au début de crise, inadéquation des mesures prises avec la réalité de terrain et des modes de fonctionnement ou financement des secteurs
    - Amélioration de la concertation par la suite notamment au niveau du cabinet de la Ministre Morreale
  - ▶ Lacunes dans la communication des mesures et des informations auprès des entreprises, manque de réactivité dans les réponses aux questions urgentes posées, absence d'instructions claires et directives disparates suite à des décisions prises
- ▶ Situation du personnel et gestion des ressources humaines
  - ▶ 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
  - ▶ Adaptation aux nouvelles formes d'organisation de travail (télétravail, accompagnement des bénéficiaires à distance, développement d'outils numériques, etc.)

# 3. Observations et impacts liés à la première vague

## ▶ 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'aides et de soutien

- ▶ Mesures positives 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
  - MAIS certains secteurs ou institutions n'ont toutefois pas ou peu été soutenus car ils n'entrent pas dans le cadre réglementaire (secteurs non agréés, secteurs agréés non subventionnés, secteurs bénéficiant de subventions facultatives)

# 3. Observations et impacts liés à la première vague

- ▶ Capacité d'adaptation et continuité des services
  - ▶ Créativité et volontarisme des entreprises à profit social pour maintenir le lien et l'accompagnement avec les bénéficiaires (capacité d'adaptation, développement de solidarité et des bonnes pratiques)



# 4. Points d'attention et pistes de recommandations

- ▶ Anticipation et concertation avec les secteurs
  - ▶ Bénéficier de l'expertise et l'expérience de terrain qui permet de
    - renforcer la pertinence et le bon timing des mesures
    - garantir une bonne articulation et cohérence des mesures prises (top down/bottom up)
  - ▶ Réinvestir les lieux de concertation et de consultation existants (AViQ, CESE-W, etc.)
  - ▶ Co-construire (secteurs, cabinets ministériels, administrations) des mesures spécifiques, adaptées, innovantes à chaque secteur en fonction des risques et des enjeux

## 4. Points d'attention et pistes de recommandations

- ▶ Pilotage et coordination au sein de la même entité et entre les niveaux de pouvoirs
  - ▶ Pilotage et une gouvernance de crise agile, efficace et rapide
  - ▶ Complémentarité, communication et cohérence entre les différents lieux de réflexion et niveaux de décisions
- ▶ Communication claire et continue
  - ▶ Concertée avec le secteur
  - ▶ Univoque, cohérente et rapide
  - ▶ Accès aux informations transparentes pour les entreprises, le personnel, les bénéficiaires, leur famille et tous les citoyens

# 4. Points d'attention et pistes de recommandations

## ▶ Garanties des conditions sanitaires

- ▶ Acquérir, financer et distribuer du matériel de protection et d'hygiène (EPI) pour TOUS les secteurs
  - Anticiper les besoins, constituer et garantir un stock stratégique, soutien financier des secteurs, achats groupés, formation du personnel à l'utilisation du matériel
- ▶ Gestion du risque :
  - **Testing efficace** : multiplier les modes, le nombre, la rapidité de testing pour l'ensemble des secteurs. Une attention particulière pour les personnes accueillies en institution et le personnel pour éviter les contaminations collectives.
  - **Tracing efficace** : l'application "Coronalert" ne semble pas optimale (difficulté d'encoder les tests), les centres d'appel devraient être plus rapide, les questions mieux ciblées pour savoir où sont les foyers de contamination.

## 4. Points d'attention et pistes de recommandations

- ▶ Garantir l'immunisation des subventions structurelles, forfaitaires et facultatives pour les entreprises à profit social (y compris les associations non agréées)
- ▶ Poursuivre les aides exceptionnelles aux entreprises et garantir leur cohérence par rapport à des dispositifs existants
- ▶ 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
  - ▶ Renforcer leur autonomie de gestion et leur capacité d'investissement (cela inclut la modernisation et la souplesse des modes de financement, l'allégement et la simplification des contraintes administratives, la révision des objectifs qui leurs sont assignés)

## 4. Points d'attention et pistes de recommandations

- ▶ **Accompagnement psycho-social**
  - ▶ Accent sur l'accompagnement psycho-social des bénéficiaires, avec une attention particulière pour les plus vulnérables
  - ▶ Mise en place de soutien et de formations de gestion du stress pour le personnel, de gestion de crise et de gestion sanitaire pour les directions de services.
- ▶ **Renforcement de l'approche décloisonnée et collaboration entre secteurs**
  - ▶ Dynamiser et faciliter la mise à disposition de personnel entre les services/entreprises
  - ▶ Permettre et faciliter l'intensification des réseaux

# 4. Points d'attention et pistes de recommandations

- ▶ Soutien à l'emploi et à l'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
  - ▶ 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

# 4. Points d'attention et pistes de recommandations

- ▶ Soutien à la digitalisation et aux "bonnes pratiques"
  - ▶ Organisation du télétravail, de la formation et de l'accompagnement à distance...
  - ▶ Moyens :
    - 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 équipements informatiques et outils liés à la digitalisation

# Réflexions pour l'avenir

À court, moyen et long terme :

- ▶ Il est indispensable de replacer l'humain au centre des préoccupations
- ▶ Une politique œuvrant au bien-être et répondant aux besoins sociétaux (sanitaires, sociaux, éducatifs, culturels, etc.) 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.



Merci pour votre attention

unipso