

# La formation à distance au secours des chercheurs d'emploi

Depuis 2016, Bruxelles Formation étouffe son offre de cours en ligne. Un atout à l'heure du confinement qui a permis à nombre de stagiaires de garder le cap. En Wallonie, de nombreuses formations du Forem ont pu se donner à distance.

PATRICE LEPRINCE  
SOPHIE MIGNON

En charge de booster les CV des chercheurs d'emploi (et des travailleurs), Bruxelles Formation a dû batailler ferme pour continuer à offrir ses services en plein confinement. Le 16 mars dernier, l'organisme public qui a formé 22.345 personnes en 2019 fermait ainsi ses portes. Avant de rebondir plutôt rapidement grâce aux cours à distance. Un nouveau job pour les 540 collaborateurs ? Pas tout à fait puisque « dès 2016, nous avons lancé la promotion d'un nouvel espace public numérique de formation qui promeut justement la formation full en ligne », explique Olivia P'tito, la directrice générale de Bruxelles Formation. Depuis cette année, le centre a déménagé pour rallier le campus digital de la gare centrale, Be Centrale. Il sera officiellement inauguré en septembre. Mais pourquoi donc offrir un lieu pour la formation... à distance ? « C'est l'endroit idéal pour créer des partenariats. D'autre part, fracture numérique oblige, l'espace permet de mettre à disposition des ordinateurs et des salles de formation qui profitent par exemple à des personnes qui doivent s'entraîner à passer des examens pour la fonction publique ».

En 2019, pas moins de 1.470 personnes avaient ainsi déjà suivi une formation à distance via ce centre. « Nous n'avons pas la prétention de tout faire nous-mêmes et nous achetons également des accès à des plateformes en ligne, cela va de l'infographie à l'apprentissage d'Excel en passant par le webdesign ou les langues mais aussi des formations de base en français ou en maths », précise notre interlocutrice. Coaching inclus. « L'être humain a ceci de merveilleux qu'il est motivant et stimulant et le contact reste très important, tout le monde n'étant pas geek ou même très à l'aise dans le full en ligne ». Plus ciblé par contre mais tout aussi intéressant, le Cell-learning développé avec le Forem et la fédération Wallonie-Bruxelles qui s'adresse aux prisonniers. « En 2019, nous avons formé 29 détenus pour un total de 870 heures. Ce n'était pas gagné, il a fallu convaincre notamment pour obtenir l'accès à internet mais tout est bien balisé et il est

bien sûr limité à l'offre de formation ». Un premier pas stoppé net par le Covid.

## Projet lancé avant le Covid-19

Lancé grâce à un soutien financier européen, le projet Start digital (60 heures) permet d'acquérir des connaissances numériques de base et de lutter notamment contre la fracture numérique. « Autant de compétences que les employeurs estiment comme étant acquises ce qui pose un réel problème lorsqu'elles ne le sont pas ». En 2020, 170 places seront disponibles. « Pour aider toutes ces personnes qui se retrouvent en marge car elles n'arrivent pas à utiliser un ordinateur ».

Tout cela était donc déjà pensé avant l'arrivée du Covid. Avec l'arrivée du virus, il a toutefois fallu s'adapter. Durant le confinement, un quart de l'activité de formation a ainsi pu être poursuivi. Avec bien sûr des horaires en temps partiel et ce dans beaucoup de secteurs. Certains vont terminer leur formation mi-juillet et auront à peine deux semaines de retard sur le planning initial ». Avec plus de difficultés par contre pour certaines spécialités comme la construction. « On a pu maintenir les aspects théoriques à distance mais pour tout ce qui se pratique in situ car on ne dispose pas du matériel à la maison, c'était impossible. On ne va pas monter un mur chez soi ». Pour eux, il y aura donc du retard. « Mais on ne les lâche pas. Je craignais vraiment de perdre des stagiaires en route mais à de très rares exceptions près, ce n'est pas du tout le cas ».

Les formations entièrement réalisées à distance ont également décollé. « Nous avons plus de 200 % d'augmentation rien que durant la période Covid et nous avons également rendu gratuite la formation full en ligne pour les travailleurs en chômage économique, dans la bureautique et le management principalement, ajoute la directrice générale. On va être honnête, nous en avions très peu avant mais nous avons connu une hausse de 1.000 personnes durant ces trois mois ».

## Au Forem, des milliers d'heures de classes virtuelles

Lorsque la formation qu'il donne s'interrompt subitement à la mi-mars avec

le confinement, Stéphan Delvaux prend les choses en main. Il crée un groupe de partage de documents en ligne, y charge ses cours, intègre des commentaires sonores pour le confort de ses élèves, crée une boîte à questions qu'il relève chaque jour et organise des séances de débriefings par vidéoconférence.

Les formations ont ainsi repris sur les sites de Ferrero, Inbev ou encore Spa Monopole dès le 18 mai et au centre de Verviers le 5 juin

Stéphan est référent de la formation en gestion de la qualité en agro-alimentaire au centre de compétence Forem FormAlim de Verviers. « Cela représente 400 heures de travail en trois mois pour un groupe de huit personnes », explique le formateur. « Pourtant, la formation ne s'est pas terminée à temps, elle a repris en juin en présentiel, avec toutes les mesures sanitaires nécessaires, et s'est clôturée ce mercredi. Au lieu de fin mai normalement. Mais les stagiaires ont trouvé ce maintien de contact positif. Ils ne se sont pas sentis abandonnés. C'était important pour moi de les soutenir tout au long de leur parcours de formation ».

En Wallonie, « la majorité des centres de formation du Forem ont veillé à continuer au maximum leur activité à distance, en tout cas lorsque c'était possible », explique la chargée de communication Stéphanie Tambour. Car, parfois, l'apprentissage par écrans interposés ne s'appliquait pas. Comme à FormAlim où la plupart des formations ont dû être suspendues.

« C'est la particularité de notre centre composé d'ateliers pédagogiques de reproduction », précise la directrice Marie-Christine Devillers. « Nous avons une entreprise réelle, une chocolaterie où l'on produit des pralines, on les emballe, etc. » Alors, nombreux sont les stagiaires à s'être retrouvés simplement dans l'attente... « Les frigoristes ont eu un temps d'arrêt sur leur cursus mais ont été autorisés à faire un interim, par exemple », ajoute-t-elle.

De son côté, pendant que de nombreuses formations étaient au point

mort, l'équipe a continué à préparer la saison et à garder le contact avec les grandes entreprises de l'alimentaire pour être prêts le jour de la reprise. Les formations ont ainsi repris sur les sites de Ferrero, Inbev ou encore Spa Monopole dès le 18 mai et au centre de Verviers le 5 juin dans le respect des normes sanitaires. Au Forem, les habitudes de travail ont donc été fortement modifiées. Que ce soit par rapport à la sélection des apprenants et à l'organisation de séances d'informations par vidéoconférence, au suivi quotidien des formations, tant administratif qu'humain, avec un suivi du moral des apprenants durant les formations plus longues mais aussi par rapport aux contenus et modalités de formation.

## « Nous n'avons quasiment pas perdu de temps »

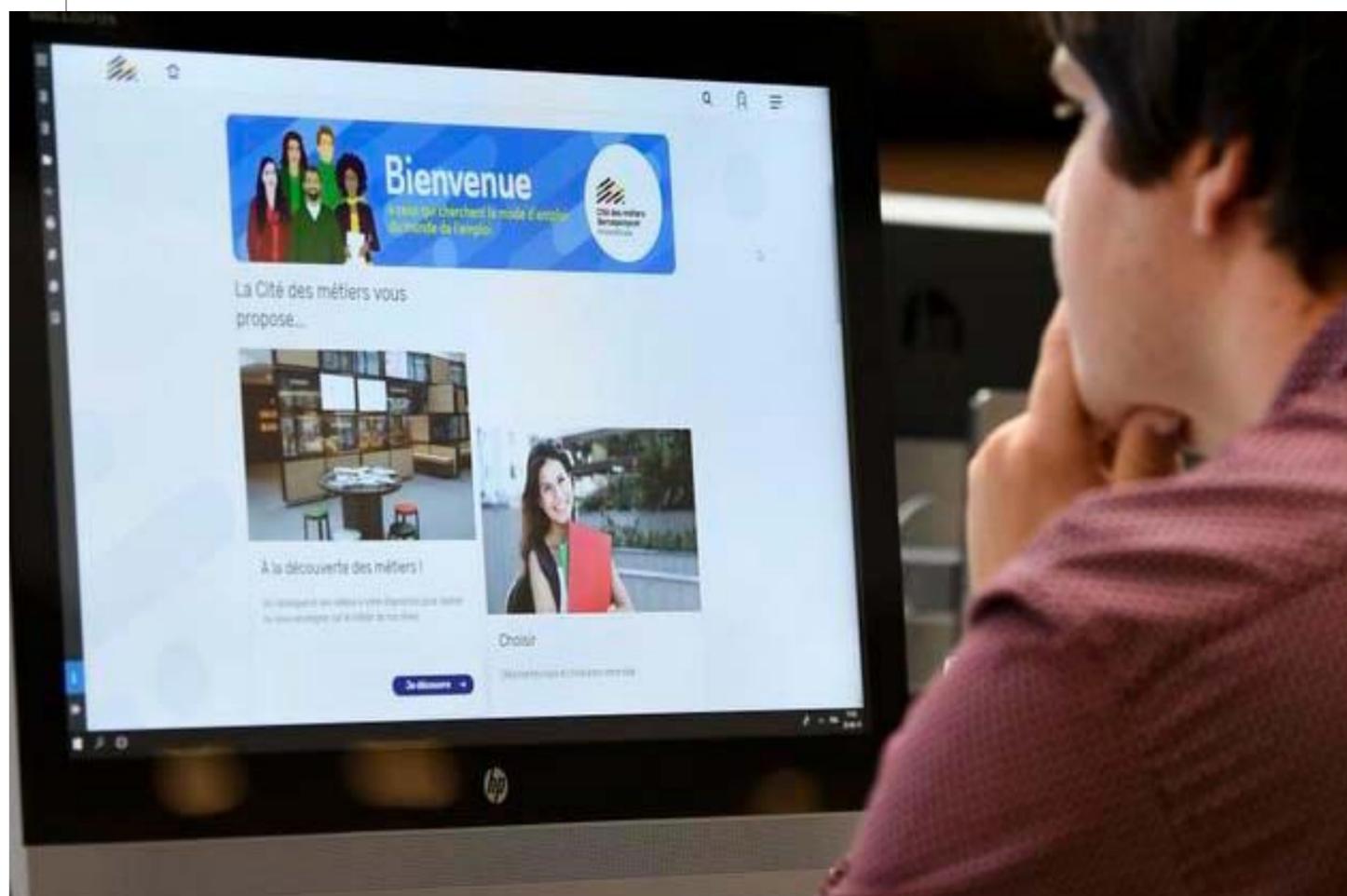
Stagiaire en communication d'entreprise et gestion de l'événement, Céline Bourdon venait de démarrer son parcours lorsque le confinement est venu modifier la donne. « Nous avons commencé la formation depuis deux semaines », explique-t-elle. « Quand on a appris la nouvelle du confinement, on s'est posé beaucoup de questions et on avait peur que tout s'arrête mais on nous a très vite proposé une solution pour continuer les cours via Zoom. »

De quoi poursuivre l'expérience, presque en conditions réelles. « Cela s'est assez bien déroulé. Le seul souci est qu'il est assez fatigant de suivre une formation en vidéoconférence, les horaires initiaux s'étirant de 9 à 17 h tous les jours. » Mais là encore, l'organisme public a joué la carte du dialogue. « On s'est vite rendu compte que ce n'était pas possible de tenir de tels horaires durant trois mois. Ce qui est bien, c'est que les profs se sont vite adaptés en proposant des pauses plus régulières et en nous laissant pour faire des exercices de notre côté sans être derrière l'écran. » Un dialogue stagiaire/prof présent même durant les cours via Zoom : « C'est moins interactif que quand vous êtes dans une salle de classe mais on a toujours la possibilité de poser des questions. » En termes de matériel, Céline était déjà équipée. « J'avais un ordinateur et du wifi, j'ai donc juste dû acheter un casque avec un micro. »

Même satisfaction côté calendrier pour la jeune femme qui a depuis bouclé sa formation avec succès. « Nous avons terminé la semaine dernière alors que cela aurait dû être une semaine plus tôt. Finalement, nous n'avons quasiment pas perdu de temps, ce qui est très bien car nous étions un groupe de demandeurs d'emploi. »

Autre profil : Soufiane Baddar, dont la formation de conducteur poids lourd a, elle, été freinée brutalement. Ce qui n'a pas empêché l'intéressé de mettre à profit les compétences déjà acquises. Son parcours démarre en mars 2019 et doit théoriquement durer un an.

« Quand le Covid est arrivé, il a fallu arrêter la formation après la partie théorique. Pour la pratique, il faut pouvoir être 4 dans les camions pour les sorties et 2 ou 3 pour les manœuvres, c'était donc impossible avec le confinement. » Une mauvaise surprise pour Soufiane qui a toutefois su rebondir : grâce au permis C déjà obtenu lors de sa formation, il a décroché un poste d'intérimaire dans une société de transport de viande. En juin, le stagiaire a pu terminer son parcours chez Bruxelles Formation, obtenant, la semaine dernière, un dernier sésame : le permis CE, celui qu'il convoitait. « Il permet de rouler avec un tonnage plus important qu'avec le permis C, vous faites donc moins d'arrêts mais vous livrez plus de marchandise. Et cela paye bien », sourit-il. « On s'en sort bien mais cela n'était pas facile, d'autant que la formation est déjà longue à la base. Quand vous ajoutez trois mois, ce n'est pas évident, surtout pour les gens comme moi qui cherchent absolument à travailler. » PLE



Les formations à distance sont en plein essor. © PHOTO NEWS.