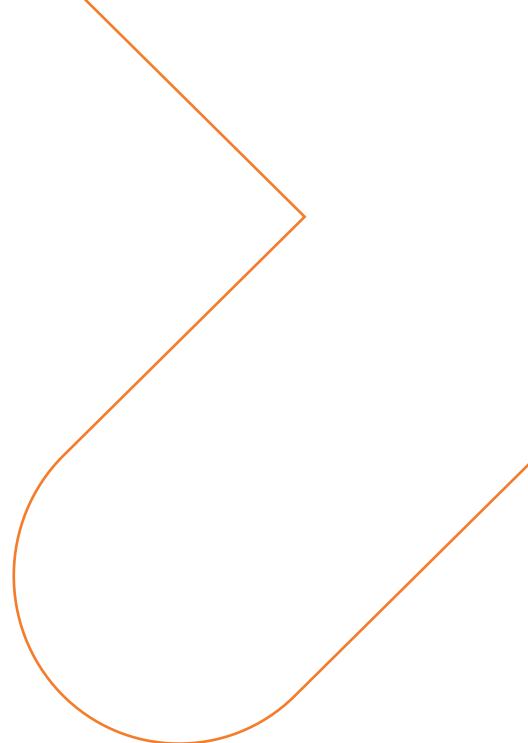




Rapport annuel 2020

2020 en 6 sujets uniques



2020 est l'année où le mot « exceptionnel » a pris une dimension supplémentaire. Non seulement notre vie privée a été bouleversée, mais nous avons aussi travaillé et appris dans des circonstances sans précédent. Nous avons été très nombreux à passer au digital pour rester en contact les uns avec les autres. Employeurs, travailleurs et chercheurs d'emploi ont dû faire preuve de beaucoup de créativité. Et nous avons nous-mêmes été confrontés au même défi chez Cefora.

Une année particulière, au cours de laquelle notre organisation a soufflé ses 30 bougies, mérite un rapport annuel spécial. Aussi avons-nous retracé sur [une page interactive](#) notre année 2020 par le biais de **6 sujets exceptionnels, avec l'agilité pour fil conducteur**. Car, même si 2020 a été difficile, nous avons toujours trouvé un moyen de nous adapter et d'aider les autres à en faire autant. Nous sommes particulièrement ravis d'avoir vu nos efforts récompensés par un HR Excellence Award dans la catégorie « Best Societal Impact ».





2.426

participants aux événements en ligne

4

24.539

personnes ont pris part à des
formations en ligne

6

2.181

participants à nos formations destinées
aux chercheurs d'emploi

8

1.917

entreprises ont mis nos primes à profit

10

510.450

visiteurs uniques sur notre site web

12

44

le NPS (*) de nos clients

14

2.426

participants aux événements en ligne

Des événements digitaux interactifs très appréciés

2020 a été une année anniversaire pour Cefora : nous avons en effet soufflé nos 30 bougies. Mais en raison de la crise sanitaire, l'ambiance n'était pas à la fête. Notre grand événement RH organisé sur le thème olympique (« How to win the race for talent? ») était dans les starting-blocks, jusqu'à ce que le coronavirus vienne changer la donne. Avec le **HR Digital Day** (« How to keep up in the race for talent? »), nous avons proposé une alternative digitale tout aussi instructive. Si notre événement académique de l'automne n'a pas pu avoir lieu lui non plus comme prévu, **notre rapport de tendances**, que nous voulions présenter ce jour-là, a néanmoins connu **un franc succès**.

Les événements sont le moyen idéal d'entrer en contact avec notre public. Cefora est **une organisation de personnes pour les personnes**. Les relations personnelles sont essentielles pour identifier les besoins spécifiques des employeurs, des travailleurs et des chercheurs d'emploi, et proposer des solutions adéquates. Cette prise de conscience a fait son chemin en 2020, année de la crise sanitaire. Un contenu sur mesure a par conséquent été élaboré pour le HR Digital Day, mais par exemple aussi pour un événement à

plus petite échelle tel que la **Semaine de la comptabilité**. Chaque participant doit en effet pouvoir tirer une valeur ajoutée – mais pas nécessairement la même – de nos événements, qu'ils soient organisés en ligne ou hors ligne.

Notre principal défi

En raison du passage brusque à des événements à distance, nous avons été confrontés à un certain nombre de problèmes. Comment stimuler l'engagement de nos participants ? Comment faire en sorte que nos événements se démarquent sur le net où se multipliaient les webinaires, les livestreams et autres événements en ligne ? Comment savoir si nos « visiteurs » étaient satisfaits ? L'**interactivité** a été la réponse à toutes ces questions. Les participants au HR Digital Day ont pu s'exprimer lors de discussions en ligne, s'asseoir à nos tables rondes virtuelles, prendre part à des ateliers pratiques... Et quelques jours avant l'événement, ils ont reçu chez eux un goodie bag destiné à piquer leur curiosité.

Notre agilité

Tandis que les vrais Jeux olympiques étaient reportés à 2021, nous voulions

garder le cap que nous nous étions fixé. Nous avons converti notre événement RH présentiel en un événement digital, le HR Digital Day, qui a été très apprécié. Nous avons également modifié notre tagline : « How to win the race for talent? » est devenu « How to keep up in the race for talent? », afin de mieux refléter les défis auxquels était confronté notre public cible en cette période difficile. Nos équipes en coulisses ont réalisé **une performance impressionnante** : un nouveau plan de communication, un contenu adapté, un soutien technique important... Et tout cela dans un délai très court, en pleine crise sanitaire.

Notre ambition pour 2021

Continuer à organiser des événements inspirants – en ligne et hors ligne – avec un impact maximal pour tous les acteurs de l'écosystème de la CP 200.



« Les événements sont essentiels pour rester en contact avec notre groupe cible. Cefora est un partenaire sur lequel vous pouvez vous appuyer et qui vous aide à vous développer, en ligne et hors ligne, même en période de crise sanitaire. »

Nicolas Van Roye
brand marketer



D'autres chiffres parlants

407

personnes ont participé au HR Digital Day

92%

des participants recommanderaient vivement le HR Digital Day

686

personnes intéressées ont participé à la Semaine du bonheur au travail

95%

des participants s'inscriraient à nouveau

1.440

personnes se sont inscrites à la Semaine de la comptabilité



24.539

personnes ont pris part à des formations en ligne

Un paysage de la formation en pleine mutation

En 2019 déjà, l'élargissement de notre offre de formations en ligne comptait parmi nos principales priorités. Nous n'avions naturellement pas prévu que l'apprentissage digital prendrait un tel essor en 2020. Pour évaluer les nouveaux besoins de notre public, nous avons mené une enquête éclairante au sein de l'écosystème. Il s'est avéré que 91 % des personnes interrogées estiment que la formation aura un rôle important à jouer après la crise sanitaire et que **90 % croient en l'apprentissage en ligne**. Et à juste titre, selon nous, car cette forme d'apprentissage offre de nombreux avantages : rapidité, accessibilité, abord facile, etc.

Nous avons donc repensé l'ensemble de notre offre de formations en 2020, en mettant **fortement l'accent sur l'apprentissage en ligne**. Nous avons basé nos formations sur 4 piliers : un contenu pertinent, un soutien technique optimal, des méthodes d'apprentissage adaptées aux objectifs et un encadrement pointu assuré par nos formateurs. Nous avons ainsi parfaitement aligné nos formations sur les besoins spécifiques des employeurs, des travailleurs et des chercheurs d'emploi.

Notre principal défi

Nos webinaires ont été élaborés en interne par nos propres formateurs. Connecter nos systèmes à des plateformes et des studios externes n'a cependant pas été une mince affaire. Surtout lorsque ces studios se sont remplis très rapidement au début de la pandémie. Nos formateurs ont également dû s'habituer à la nouvelle réalité, entièrement numérique. C'est pourquoi **nous veillons minutieusement à les encadrer** et faisons appel à des modérateurs pour maintenir une bonne interaction avec les participants. Nos formateurs peuvent ainsi se concentrer sur le contenu.

Notre agilité

Au départ, les classes en ligne et les webinaires portaient sur des sujets tels que les RH, la gestion du personnel et les « soft skills » (compétences non techniques). En 2020, nous avons ajouté à cette liste des thèmes d'actualité comme **le télétravail et le leadership à distance, le bien-être et les compétences digitales**. Lorsqu'il est apparu clairement qu'il ne serait pas possible

d'organiser à court terme des formations en présentiel, nous avons mis en ligne l'intégralité de notre offre de formations, après avoir procédé aux adaptations nécessaires.

Onze ambitie voor 2021

Nos Learning Snacks – de courtes séances en ligne accessibles à tous – ont pour but d'encourager encore plus de personnes à opter pour l'apprentissage en ligne.



« Avec nos webinaires, nous souhaitons toucher aussi des personnes qui avaient peut-être perdu l'envie d'apprendre. »

Hayke Petrus
product manager



D'autres chiffres parlants

11.416

personnes ont pris part
à des webinaires

13.123

personnes ont participé
à des classes virtuelles

935

participants ont assisté
à notre webinaire le
plus populaire, sur le
télétravail efficace

2.181

participants à nos formations
destinées aux chercheurs d'emploi

Travailler (à nouveau) dans une entreprise de la CP 200

Aider un maximum de chercheurs d'emploi à trouver ou retrouver un emploi dans une entreprise de la CP 200 est l'une de nos grandes missions, et ce, depuis des années. Une mission que nous avons essayé de remplir de différentes manières : via un projet pilote sur la formation en alternance, un module sur la transformation numérique, un trajet pour les jeunes diplômés... **Diverses initiatives** nous ont permis de répondre une fois encore de manière optimale en 2020 aux besoins du marché du travail. Et en septembre, nous avons touché un grand nombre de chercheurs d'emploi grâce à **une campagne de grande envergure** : plus de 10.500 visiteurs sur le [site web de la campagne](#), 60 % de visibilité en plus que prévu... Des résultats impressionnants.

Les conséquences de la crise sanitaire se font sentir de plus en plus clairement sur le marché du travail. Nous le constatons également au niveau de notre activité de **reclassement professionnel**, pour laquelle nous avons été contraints de passer entièrement au numérique en 2020. Dans un premier temps, tant nos coachs de reclassement que les personnes que nous aidons ont dû s'adapter à ce service en ligne. Mais c'est en cours de route que

les grands avantages de la formule se sont révélés : pas de déplacements, un accompagnement plus personnalisé... et surtout une **sécurité totale sur le plan sanitaire**. Conclusion : nous n'avons pas abandonné à leur sort les personnes qui avaient besoin de nous. Bien au contraire !

Notre principal défi

Si nos formations en ligne offrent de nombreuses possibilités, elles peuvent parfois comporter un obstacle de taille. Tout le monde ne possède en effet pas les **compétences numériques** nécessaires et certaines personnes n'ont pas accès à un ordinateur pour suivre leur formation. C'est pourquoi, en plus de mettre **des PC à disposition**, nous avons lancé un projet pilote dans la cadre duquel sont proposés des trajets avec des formations supplémentaires consacrées aux compétences numériques.

Notre agilité

Tout comme nous l'avons fait pour le reclassement professionnel et nos [formations destinées aux travailleurs](#), nous avons mis en ligne l'ensemble de notre offre pour les chercheurs

d'emploi. Mais étant donné que nous travaillons avec de **nombreux partenaires différents** pour nos processus, ce puzzle numérique n'était pas facile à assembler. Consultations, encadrements et ajustements se sont donc multipliés au cours de 2020. Une année d'essais et d'erreurs. Mais aussi une année riche en petits et grands succès.

Notre ambition pour 2021

Nous comptons déployer complètement les projets pilotes de 2020 auprès de notre public de chercheurs d'emploi, qui hélas, risque de s'agrandir en 2021. Par ailleurs, nous voulons être encore plus proches des entreprises de la CP 200 et en particulier des PME.



« Il a été très difficile de trouver des stages et des emplois en 2020. Nous avons donc dû faire preuve d'une grande créativité pour (ré)intégrer des chercheurs d'emploi sur le marché du travail. »

Julie Langhendries

responsable d'équipe de projet chercheurs d'emploi



Autre chiffre parlant

2.293

personnes ont bénéficié d'un reclassement professionnel

1.917

entreprises ont mis nos primes à profit

Nos nouvelles primes : claires et durables

Notre système de primes est un mécanisme essentiel pour offrir une formation au plus grand nombre. Mais étant donné que nos primes n'étaient pas toujours faciles à trouver, nous avons soumis le flux à un examen approfondi. Dans le cadre de cette démarche, nous avons également demandé à nos clients de nous donner très franchement leur opinion. La conclusion : **nos conditions devaient être quelque peu simplifiées.**

Demander une prime doit être un processus simple et possible pour tout le monde, **afin que personne ne manque cette opportunité.** Nous avons donc clarifié les règles : chaque employé a désormais droit à un montant annuel maximum de 375 euros. En outre, nous avons supprimé la durée minimale de 3 heures afin de soutenir aussi les personnes qui suivent des formations de courte durée. Enfin, soucieux de rendre notre offre aussi claire que possible, nous avons aussi veillé à **uniformiser** les primes pour les entreprises et les employés.

Notre principal défi

Comment adapter les conditions d'obtention de nos primes à la nouvelle réalité **de manière durable** ? Telle était la grande question à laquelle Cefora et les partenaires sociaux ont tenté de répondre ensemble. Car le soutien financier des entreprises dans le développement de leur politique de formation et de leur culture d'apprentissage est un facteur capital pour l'avenir de notre écosystème. Grâce à nos conditions remaniées, nous soutenons des formations plus courtes et nous sommes plus accessibles que jamais pour les petites entreprises.

Notre agilité

Notre intervention pour **les licences d'utilisation des plateformes en ligne** est tout à fait nouvelle. Ce soutien supplémentaire s'inscrit parfaitement dans le cadre de l'importance croissante de l'apprentissage en ligne et des séances de formation courtes. Les petites PME en particulier – pour lesquelles l'achat d'une telle licence est lourd – sont les véritables gagnantes avec cette nouvelle prime.

Notre ambition pour 2021

Nous suivons de près les évolutions du secteur et continuons à innover afin qu'un nombre encore plus important d'entreprises et de collaborateurs puissent bénéficier de nos primes.



« Nos primes sont désormais durables – même si nous restons disposés à apporter des améliorations dans ce domaine. »

Pansy Dury
coordinateur primes



D'autres chiffres parlants

202.693

actions de formation ont vu le jour grâce à nos primes

6.188.065,35

euros de primes versés par Cefora en 2020



510.450

visiteurs uniques sur notre site web

Un nouveau site web, un contenu fort

Depuis 2020, notre site web est doté d'un **nouveau moteur de recherche puissant**. Les visiteurs trouvent désormais les informations dont ils ont besoin encore plus rapidement – y compris sur leur smartphone – et dans une présentation claire et agréable. Le timing de ce projet s'est avéré parfait, car la crise sanitaire a rendu notre site web **incontournable pour tous ceux qui voulaient en savoir plus en période de confinement**.

Le projet nous a donné l'occasion de **revoir le contenu du site** et de l'adapter davantage encore aux besoins de nos visiteurs. Nous avons dû répéter cet exercice (en partie) lorsque **notre offre de formations a subi une transformation majeure**. Nous n'avons pas seulement remanié les pages relatives aux formations. Nous avons plus que jamais misé sur l'inspiration. Vous souhaitez découvrir des témoignages personnels et des contenus utiles sur l'apprentissage en ligne et les tendances du marché du travail par exemple ? **Notre blog** vous plaira.

Notre principal défi

Le lancement d'un produit digital s'accompagne toujours de **maladies de jeunesse et de bugs** ; mais aussi d'une

liste de souhaits en matière de fonctionnalités qu'il faut parfois laisser temporairement de côté pour pouvoir lancer à temps un MVP ou **minimum viable product** (une version dotée des fonctionnalités les plus essentielles), même s'il ne s'agit pas encore d'un produit fini. La satisfaction sera d'autant plus grande lors de chaque nouvelle réalisation.

Notre agilité

Avec notre nouveau site web, nous avons opté de facto pour l'agilité. Tant au niveau du contenu que de la technologie, nous pouvons désormais **opérer plus rapidement que jamais une conversion**. L'année 2020 s'est vite révélée être une sorte de test. Et le fait que nous ayons eu plus de 23 % de visiteurs de plus qu'en 2019 prouve que nous avons passé ce test haut la main. De plus, notre CMS (Content Management System) est un outil puissant et moderne. Il offre des dizaines de possibilités et nous ne sommes que trop heureux de les explorer. Une chose est d'ores et déjà certaine : nous sommes prêts pour l'avenir.

Notre ambition pour 2021

Nous lèverons juste un coin du voile en disant que notre blog et notre espace client myCefora sont concernés.



« Les visiteurs du site web trouvent nos formations et nos autres services plus rapidement que jamais. Même ceux qui préfèrent utiliser leur smartphone ou qui n'ont pas d'accès direct à un desktop. »

Jelle Vancoppenolle
digital marketer



D'autres chiffres parlants

31.059

personnes ont reçu notre newsletter mensuelle inspirante « [Stay curious](#) »

25.991

visiteurs uniques ont consulté notre blog



44

le NPS (*) de nos clients

3 décennies de qualité et de pertinence

On l'oublierait presque, mais en cette année de turbulences qu'a été 2020, Cefora a fêté son 30^e anniversaire. Nous sommes de longue date le partenaire en formations de la CP 200, la plus grande du pays avec 480.000 employés actifs dans 56.000 entreprises. Le fait que des clients recommandent les services de Cefora à leurs collègues, même en ces circonstances sans précédent, est encourageant. Il s'agit également là d'une preuve de notre agilité en tant qu'organisation.

Olivier Lambert, directeur de Cefora : « Le changement est essentiel pour rester pertinent. Mais jamais auparavant notre capacité d'adaptation n'avait été autant mise à l'épreuve. Du jour au lendemain, entreprises et travailleurs se sont retrouvés dans un monde de travail totalement nouveau. Et soudain, la formation a elle aussi dû se faire en grande partie à distance. »

Dans ce contexte, les employeurs, les formateurs et les organisations partenaires se sont tournés vers Cefora. À juste titre, car en tant qu'acteur de connexion, Cefora a un rôle capital à jouer au sein de l'écosystème de la CP 200. Adapter aussi rapidement nos canaux de formation et notre offre aux nouveaux défis et besoins a cependant été un défi de taille.

Notre principal défi

Olivier Lambert : « Les partenaires sociaux se sont accordés sur un droit à des jours de formation. Le concept d'apprentissage en présentiel est donc tout simplement ancré dans notre ADN. C'est un fait que la part de l'apprentissage numérique dans notre offre était en progression depuis plusieurs années déjà. Nous croyons au "**blended learning**" : grâce à des applications d'apprentissage numérique, nous enrichissons l'expérience d'apprentissage des participants avant, pendant et après une formation en présentiel. Le but étant d'augmenter encore le transfert d'apprentissage de la formation vers le lieu de travail.

Mais soudain, nous avons dû passer provisoirement à un apprentissage en ligne à 100 %. De plus, notre but était d'offrir **la meilleure expérience d'apprentissage numérique**. Un objectif que nous ne pouvions atteindre sans un soutien technique optimal, un accompagnement de nos formateurs, une sélection de thèmes de formation pertinents et des méthodes d'apprentissage adaptées aux objectifs de formation dans un environnement d'apprentissage virtuel. »

Notre agilité

En 2020, de nombreuses séances en présentiel ont été supprimées de notre calendrier, soit plus de 5.000 jours de formation annulés. Ce qui ne veut naturellement pas dire que les besoins en matière d'apprentissage des employeurs, des travailleurs et des chercheurs d'emploi avaient soudain disparu. Au contraire, le nouveau contexte de travail avait créé de **nouveaux besoins**.

Olivier Lambert : « **Nous avons sonde notre écosystème** composé d'entreprises, de chercheurs d'emploi, de partenaires sociaux, d'organisations sectorielles, de formateurs, etc. À quel point la crise sanitaire et le confinement pesaient-ils sur leur fonctionnement ? Disposaient-ils de toutes les compétences nécessaires ? Et comment envisageaient-ils les formations à l'ère post-corona ?

En outre, les **conditions de travail ont changé**, avec de nombreux nouveaux problèmes à la clé : le bien-être, le fonctionnement professionnel dans le cadre du télétravail et les compétences digitales. Face à ce contexte, nous avons enrichi notre catalogue de formations en y ajoutant quelque **300 formations**. »

* NPS – Le Net Promoter Score (NPS) est un indice qui permet de mesurer la satisfaction du client.

Notre ambition pour 2021

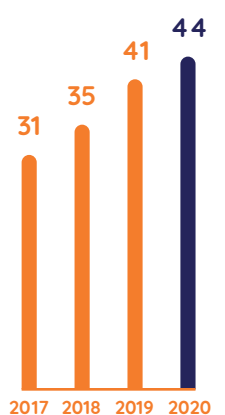
Cefora prend constamment le pouls de l'économie et du marché du travail belges. Pour **le rapport de tendances « Agiles pour demain »**, par exemple, nous nous sommes réunis autour d'une table – virtuelle – avec plus de 30 experts afin de nous pencher sur l'avenir du marché du travail, les talents, la culture d'apprentissage, le bonheur au travail et les carrières. Le fil conducteur : l'apprentissage tout au long de la vie est une solution win-win pour les employeurs et pour les travailleurs, et il **fait plus que jamais l'objet d'une responsabilité partagée**.

Olivier Lambert : « Nous allons continuer dans cette voie en 2021. Prendre régulièrement la température de notre écosystème est tout simplement essentiel pour rester pertinent dans un marché du travail en évolution rapide. Pour moi, "(s')adapter" a été le mot clé en 2020 et il n'en ira pas autrement dans les années à venir. »

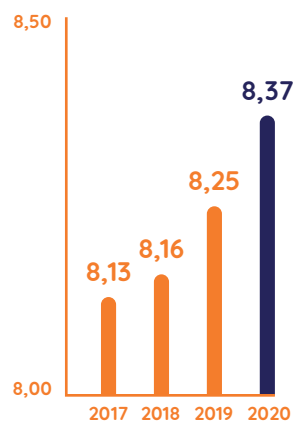


« Nous continuons à mettre l'accent sur le "blended learning" : grâce à des d'applications d'apprentissage numérique, nous enrichissons l'expérience d'apprentissage avant, pendant et après une formation en présentiel. »

D'autres chiffres parlants



L'évolution du NPS au fil des ans



Satisfaction des participants aux formations



« Pour moi, "(s')adapter" a été le mot clé en 2020 et il n'en ira pas autrement dans les années à venir. »

Olivier Lambert
directeur général





Cefora asbl
Silver Building A, 5e étage
Boulevard Reyers 70
1030 Schaerbeek
www.cefora.be

