

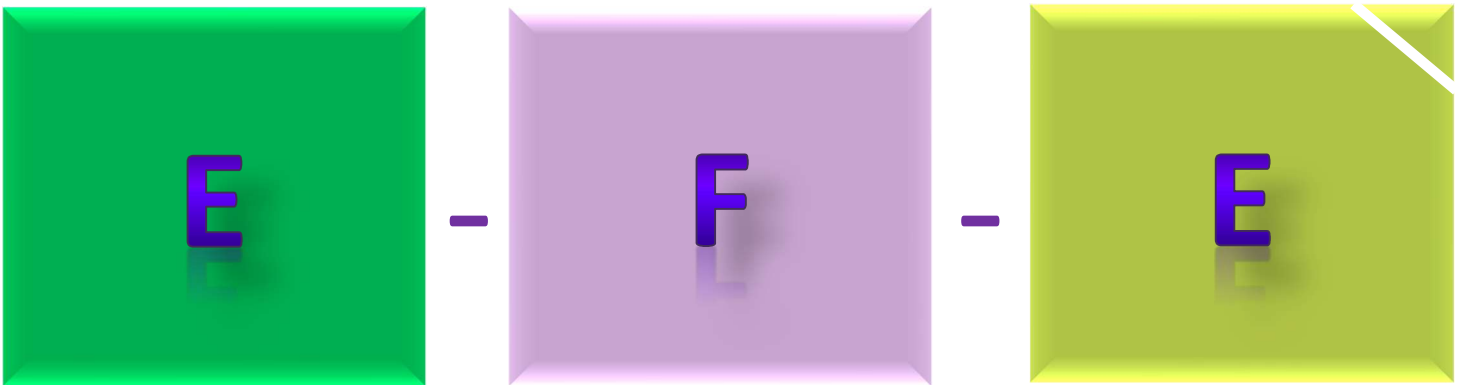


ESPACE FORMATION EMPLOI
Rue de Bruxelles 132 à 5000 Namur



Directeur : Mr Stojka Christophe

Espace Formation Emploi: Projet pédagogique



L'offre de service du Centre de Formation et d'Insertion Socio-Professionnelle Adapté (CFISPA)

Introduction

Le centre Espace Formation Emploi existe depuis 1986 et il a pour mission d'accueillir, encadrer, orienter et mettre en place un processus d'insertion socioprofessionnelle individualisé auprès d'adultes, dont les troubles intellectuels, sensoriels et physiques handicapent leur intégration et inclusion socioprofessionnelle. L'objectif du centre est d'accompagner et d'amener chaque stagiaire vers un niveau de compétences techniques, sociales et professionnelles adapté à ses possibilités et compatible avec les exigences des entreprises (marché de l'emploi ordinaire) et ce dans le domaine tertiaire. Le centre a développé 3 finalités, à savoir, assistant administratif et/ou d'accueil, employé administratif et comptable et pour terminer, comptable. L'évolution de ces finalités, nous oblige à nous adapter constamment tant d'un point de vue pédagogique que d'un point de vue technologique. Suite au nouvel Arrêté du Gouvernement Wallon en 2015 et à la nouvelle convention INAMI/AViQ/Forem en 2016, le centre a mis en place 3 phases. La phase de détermination de projet, la phase de validation de projet et la phase de formation qualifiante. Le centre a par conséquent, développé et adapté différents outils d'accompagnement des stagiaires dans le processus de formation.

Le centre est capable, pour l'ensemble de ces 3 finalités, d'accompagner entre 70 et 80 stagiaires par an. A titre indicatif, le centre a accueilli 71 stagiaires en 2017 et 76 en 2018.

1. Pertinence des phases et finalités proposées en lien avec le public cible

1.1. La situation relative à l'emploi en Wallonie dans le secteur administratif:

Les métiers d'accueil, administratif ou d'aide comptable peuvent être qualifiés de transversal au niveau sectoriel, c'est-à-dire que des opportunités d'emploi existent dans de nombreux secteurs qui peuvent être très différents selon leur activité. Les métiers du secrétariat et de l'assistantat représentent plus de 100.000 emplois en Belgique¹.

L'agent d'accueil est un métier qui requiert peu de compétences techniques mais dont les soft skills sont très importants (orthographe, capacité d'écoute active, gestion de conflits, gestion de l'accueil téléphonique, etc...). Le nombre de demandeurs d'emploi inscrits dans ce métier étant très important, il faut se démarquer par une présentation irréprochable ainsi qu'un comportement en phase avec l'esprit de l'entreprise.

Le nombre d'opportunités d'emploi diffusées par le Forem est relativement important. En 2018, il représentait près de 2.400 opportunités d'emploi tous partenaires confondus (hors les autres Services Publics de l'Emploi).

¹https://www.leforem.be/MungoBlobs/1391436213810/20170906_A2P_Assistant_administratif_polyvalent.pdf

En ce qui concerne l'analyse de l'emploi (données des Enquêtes sur les forces de travail (DGSIE)), le métier d'agent d'accueil est associé à la catégorie professionnelle « employés chargés d'informer la clientèle ». Il est de l'ordre de 10.475 travailleurs en 2017.²

Les entreprises recherchent de plus en plus des employés administratifs qualifiés, professionnels dans le traitement de l'information et de la communication. Des employés capables d'utiliser à bon escient, les outils « internet » mais également de comprendre l'utilité et l'enjeu des nouvelles technologies (mise en place de réunions digitales, la gestion de site web, la numérisation, l'archivage de tous types de documents sur des plateformes cloud, la communication virtuelle de l'entreprise, ...). Le nombre d'opportunités d'emploi diffusées par le Forem pour le métier d'agent administratif d'entreprise (qui reprend l'aide-comptable ainsi que l'employé administratif) est important (plus de 6.800 opportunités d'emploi en 2018 hors les autres Services Publics de l'Emploi). Les employés administratifs font partie des 10 métiers les plus recherchés en Wallonie.

En ce qui concerne l'analyse de l'emploi (données des Enquêtes sur les forces de travail (DGSIE)), le métier d'agent administratif d'entreprise est associé à deux catégories professionnelles : les « employés de bureau, fonctions générales » ainsi que les « employés des services comptables, financiers et de paie ». La première catégorie représente 35.486 travailleurs. La deuxième catégorie comptabilise 23.264 travailleurs en 2017.³

Il y a une différence dans les profils recherchés entre les TPE, les PME et les grosses entreprises. Les premières recherchent des profils plus polyvalents qui peuvent jouer un rôle de liaison entre les employés, voire dans les petites structures de jouer le rôle de suppléant du patron durant ses absences. Les secondes semblent rechercher des profils plus spécialisés qui travailleront dans un périmètre de tâches plus étroit.

Dans un environnement de plus en plus numérisé et où les contacts sont dématérialisés, il est nécessaire de conserver et d'établir des rapports professionnels humains de qualité. Il s'agira d'une plus-value davantage reconnue par et pour l'entreprise.

1.2. L'offre de formation qualifiante tertiaire et l'orientation dans la région.

Bien qu'existantes, elles sont « non spécifiquement adaptées » à un public en situation de handicap, qui nécessite, dans un premier temps, un horaire adapté ainsi qu'un accompagnement individualisé dans l'acquisition de compétences et la gestion du volet psychosocial du handicap. D'autre part, un accompagnement pédagogique individualisé est souvent nécessaire surtout en début de formation. Des adaptations de postes de travail et l'accessibilité des bâtiments peuvent également poser problème et nécessiter une prise en charge par notre CFISPA.

²<https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/12112.html>

³ <https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/12121.html>

1.3.1 L'offre concernant la détermination de projet et de validation de projet, bien présente sur la province de Namur

Elle reste, toutefois, marginale pour ce public qui présente le cumul des deux caractéristiques importantes :

- Le handicap (avec ses besoins spécifiques),
- L'éloignement de l'emploi et la fragilité,

1.3.2 L'offre en formation qualifiante

Elle est, par contre, très peu présente, hormis le Forem ou les études supérieures en sciences administratives. Ces formations sont inaccessibles pour nos stagiaires pour plusieurs raisons :

- Les tests d'aptitudes demandent un certain niveau de connaissance (minimum Certificat d'Etude Secondaire Supérieur)
- Les formations sont organisées à temps plein
- Les locaux et l'aménagement des locaux ne respectent pas les difficultés de santé de nos stagiaires (escaliers, pas d'ascenseurs, chaises en bois,...)

Les autres opérateurs proposent essentiellement des préformations, généralement d'une durée de 6 mois, ce qui est trop peu pour acquérir des compétences valorisables sur le marché de l'emploi.

1.3. Le public cible

Le centre est agréé pour un public présentant des **déficiences physiques et/ou des déficiences sensorielles (auditives /visuelles) légères.**

Cela étant, la demande de formation émane d'un public assez différent qui fréquentait le centre avant 2014. Nous constatons que les bénéficiaires qui s'adressent chez nous présentent d'autres problématiques de handicaps ou psychosociales telles que :

- Des personnes ayant peu de connaissances dans les matières de français et mathématiques et qui ont besoin d'une remise à niveau ;
- Des personnes présentant des difficultés de compréhension importantes faisant suite à des problèmes cognitifs pas toujours identifiés par le bénéficiaire ;
- Des personnes davantage précarisées d'un point de vue psycho-social (difficultés financières, familiales, juridiques,... importantes) ayant pour conséquence des capacités d'investissement et de remobilisation moindre par rapport au marché du travail ;
- Des personnes présentant des troubles psychologiques ou psychiatriques ;
- Des stagiaires émanant de l'enseignement spécialisé.
- Un public « INAMI » disposant d'une année seulement de formation et parfois sous la contrainte ;
- Enfin, nous constatons que nous accueillons de plus en plus, des personnes soit plus âgées (45-60ans) soit des plus jeunes (18-20ans) qui viennent de terminer leur cursus scolaire et donc sans expérience professionnelle.

Nous constatons, depuis ces dernières années, que bon nombre de personnes en situation de handicap qui s'adressent au CFISPA sont « **contraintes** » **par l'Onem ou l'Inami**, afin d'éviter les sanctions. Ce degré de « pression » n'est pas toujours bien compris par le public et de ce fait veulent aller trop vite vers l'emploi sans prendre le temps nécessaire à une formation complète permettant l'acquisition de compétences transférables en entreprise.

D'autre part, certaines personnes ont un besoin pressant d'augmenter leurs rentrées financières et ne veulent pas réellement entreprendre une reconversion, ou ont un projet professionnel assez flou, nécessitant un travail d'approfondissement et de remise à jour des connaissances,...

1.4. Le profil

Vu que notre objectif est de permettre à des personnes en situation de handicap de pouvoir les aider à construire leur projet professionnel et de les accompagner dans leur parcours formation-insertion, il n'est pas possible de délimiter de manière précise leur profil, ce qui serait réducteur et trop cadrant.

Nous pouvons, toutefois, avancer quelques éléments :

- Personne en situation de handicap ayant le souhait de se mobiliser pour définir leur projet professionnel et/ou entamer un processus de formation-insertion et qui nécessitent un accompagnement adapté,
- Personne porteuse d'un handicap psychologique stabilisé (et suivi thérapeutique régulier), présentant une motivation à s'investir de manière régulière dans une des phases proposées par le CFISPA,
- Personne en situation de handicap ayant besoin d'une formation et d'un accompagnement spécifique pour réintégrer le milieu professionnel ordinaire,
- Personne en situation de handicap ayant un handicap sensoriel léger (malvoyante ou malentendante mais appareillée),
- Public « INAMI » ayant besoin d'une Orientation Professionnelle afin d'établir, dans un premier temps un bilan,
- ...tout autre profil après analyse.

Le public qui n'est pas visé par notre offre de services :

- Personne en situation de handicap mental ou psychologique important,
- Personne en situation de handicap qui n'a qu'une demande occupationnelle,
- Personne en situation de handicap ne disposant pas d'un minimum de connaissances au niveau lecture, compréhension et calculs (présentant une certaine limite intellectuelle).
- Personne en situation de handicap sensoriel trop important (personne sourde, non-appareillée ou malvoyante/aveugle sans possibilité d'utiliser une TV-Loupe).

2. Le Schéma de l'offre de services :

De l'Analyse de la demande à l'entrée dans le processus de formation au CFISPA

Les services proposés	Objectifs	Suivi
ANALYSE DE LA DEMANDE AVIQU SUITE A UNE SEANCE D'INFORMATION 1X/MOIS	Afin de pouvoir orienter le candidat vers le service qui correspond le plus à ses besoins et/ou capacités	Phase 1 Phase 2 Alphabétisation Autres, réorientation...
ANALYSE DE LA DEMANDE INAMI SUR 3 OU 4 SEMAINES	Orientation Professionnelle : Faire émerger un projet professionnel, confrontation à la réalité => pertinence du projet	Bilan communiqué au Médecin conseil avec des pistes : Détermination de projet dans un autre centre Phase de formation dans un des opérateurs conventionnés Préformation et formation qualifiante
PHASE 1 : DETERMINATION DU PROJET PROFESSIONNEL SUR 16 SEMAINES	Remobilisation, bilantage, Journées découvertes, CEFO, Travail du Projet Personnel – Remise à Niveau, stage	Orientation vers le choix/ besoin du stagiaire, Entrée en Formation Qualifiante pour certains
PHASE 2 : VALIDATION DU PROJET PROFESSIONNEL SUR 5 SEMAINES	Découverte de la formation tertiaire, administratif Découverte métier, Bilan, validation du Projet Personnel	Entrée en FQ, Remise à Niveau, Réorientation si nécessaire CAP, emploi,...
PHASE 3 : FORMATION QUALIFIANTE	Apprentissage du métier Dans les → 3 finalités du CFISPA 1. Assistant administratif et/ou d'accueil, 2. Employé administratif, comptable, 3. Aide comptable avec leurs déclinaisons et leur niveau non figé. Suivi de Contrat d'Adaptation Professionnelle. Préparation à la validation des compétences.	Contrat d'Adaptation Professionnelle, Emploi, Suivi post formatif, Passerelle vers un module spécifique dans une autre structure/CFISPA. Ou ...
PHASE 4 : SUIVI POST- FORMATIF (OU PHASE DE REINTEGRATION POUR PUBLIC INAMI)	- Accompagnement de la PH dans ses démarches vers l'emploi - Mise en place et suivi de Contrat d'Adaptation Professionnel - Favoriser le maintien à l'emploi des stagiaires	- Contrat d'Adaptation Professionnel - Mise à l'emploi - Orientation vers une formation complémentaire - Orientation vers un autre partenaire - ...

3. La phase 3 – Phase de formation qualifiante

1. Objectif

Au regard de l'article 907 §2, 3° de l'AGW, le centre organise une phase de formation qualifiante permettant de mettre en œuvre les actions suivantes :

Permettre au stagiaire d'acquérir ou de développer ses compétences en vue de l'exercice de tout ou partie d'un métier ou d'une fonction dans une des finalités du centre

Permettre au stagiaire d'actualiser ses compétences en fonction de ses besoins évolutifs et des besoins des entreprises

Le cas échéant, le suivi du stagiaire dans le cadre d'un contrat d'adaptation professionnelle (CAP)

Promouvoir et assurer le cas échéant la préparation à la validation des compétences

2. La durée

Vu que cette phase est précédée de la phase 1 ou de la phase 2, nous disposons d'une meilleure connaissance du stagiaire et pouvons adapter la durée à ses besoins compte tenu de ses propres spécificités.

Pour la finalité administrative, une durée maximum de 5472 heures est prévue dans l'AGW, toutefois la durée du premier contrat n'excède pas 1800H. Cela nous permet de faire le point sur les compétences qui sont encore à acquérir pour le stagiaire et de déterminer les objectifs d'accompagnement. Les avenants seraient d'une durée de 600 heures, négociés au cas par cas.

Concernant les stagiaires relevant de l'INAMI, la durée de formation qualifiante ne peut excéder 1 an et 1548 heures.

3. Méthodologie d'accompagnement

3.1 La formation en alternance :

Comme par le passé, la formation qualifiante est organisée en alternance. L'organisation de cette alternance est souple tant au niveau du moment à laquelle elle s'organise qu'au niveau du régime horaire du stagiaire.

Néanmoins, le centre organise deux premiers cycles, chacun composé de 16 semaines en formations au sein du centre et 12 semaines en formation dans le cadre de stage en entreprise. Un troisième cycle est également organisé mais adapté de manière individuelle en fonction des besoins et des attentes du stagiaire.

3.2 Le développement :

Un seul métier « employé du tertiaire ». Plusieurs finalités : capacité entre 70-80 stagiaires.

ASSISTANT	ADMINISTRATIF
	ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL
EMPLOYE DE BUREAU	ADMINISTRATIF
	COMPTABLE
AIDE-COMPTABLE	

De manière générale, nos spécificités restent les mêmes. Dès l'entrée en FQ, le stagiaire dispose d'un PAI adapté à ses besoins et ses compétences déjà acquises. Il aura également le choix entre plusieurs horaires à temps partiel en fonction de son handicap et de son projet professionnel.

D'autre part, nous poursuivons l'accent mis sur **l'individualisation** des parcours de formation et donc sur **l'évaluation**.

3.3 Le CAP (Contrat d'Adaptation Professionnel) :

Si cela se justifie en terme d'apprentissage ou en vue de maximiser les chances d'embauche, en prolongation de la formation au centre, un CAP peut être proposé, à tout moment (en Phase de détermination, de validation, de formation qualifiante ou de suivi post formatif) à un stagiaire privilégiant l'apprentissage directement en entreprise.

3.4 La remise à niveau :

Avec l'évolution de notre public ces dernières années, nous avons constaté un réel besoin de remise à niveau chez nos stagiaires qui ont eu des parcours scolaires et professionnels parfois très chaotiques. C'est dans cette optique que nous avons repensé nos cours de remise à niveau en ciblant mieux les objectifs d'apprentissages. Par ailleurs, une de nos formatrices en français a suivi un cursus de formation chez Lire & Ecrire afin d'avoir d'autres stratégies pédagogiques et d'autres outils dans l'accompagnement de nos stagiaires.

3.5 Les exercices interdisciplinaires :

En dehors de l'évaluation à proprement parler, ces exercices permettent également de cibler les compétences à voir et/ou à revoir en fonction du projet professionnel du stagiaire. Ils contextualisent la théorie vue et offre ainsi au stagiaire une possibilité d'apprentissage plus axée sur le concret.

3.6 Adaptations de nos méthodes pédagogiques :

Afin de répondre aux différents niveaux de compétences et aux besoins de formation des stagiaires, nous adaptons nos méthodes pédagogiques. Par exemple :

- > Simplification du vocabulaire et des procédures

- > Cours ludiques et axés sur des exemples concrets
- > Mise en place de séance de remédiations
- > Exercices interdisciplinaires
- > ...

3.7 Adaptation des contenus de l'horaire :

Suite aux diverses évaluations qui ponctuent le parcours du stagiaire, nous adaptons les contenus de l'horaire de formation :

- > Remise à niveau et consolidation des bases :
- > Contenus et thématiques spécifiques en fonction du projet professionnel et des demandes du marché de l'emploi : comptabilité, Excel,...
- > Accompagnement individualisé dans la recherche et mise en place d'un stage

3.8 Accompagnement psycho-social renforcé :

Cela permet au stagiaire de pouvoir réfléchir à son projet de manière globale en prenant en considération son état de santé, sa situation personnelle et son projet professionnel. Ces interventions sont soit avec le formateur référent, une des psychologues du centre ou l'assistante sociale.

3.9 Les réunions de suivi

Elles réunissent l'assistante sociale, le formateur référent ainsi que la coordinatrice pédagogique en préalable à une évaluation de PAI du stagiaire. L'objectif de ces réunions est de faire le point sur la situation personnelle du stagiaire de manière globale (santé, situation familiale ou juridique, évolution du projet professionnel,...) et de ressortir des pistes de travail pour la suite de la formation qualifiante. Elles permettent de travailler de manière cohérente et concertée autour du projet du stagiaire.

4. Le Plan d'Action Individualisé

Dès que le stagiaire entre dans une des phases du centre de formation, un plan d'action individualisé est mis en place et complété tout au long des phases. L'objectif de ce PAI est multiple :

- Identifier les besoins de formation et d'accompagnement du stagiaire ;
- Identifier les compétences acquises et à acquérir dans les phases (qu'elles soient de l'ordre du savoir, du savoir-faire ou du savoir-être) ;
- Permettre à l'équipe pédagogique d'avoir une situation globale du stagiaire depuis son entrée au centre afin d'être cohérent dans l'accompagnement psychosocial et pédagogique.

En effet, le PAI tel qu'il est conçu au centre, permet de retracer tout ce que le stagiaire a vu, suivi ainsi que son évolution depuis son entrée en formation, ce qui nous permet de pouvoir proposer une formation individualisée.

En fonction des phases et de leurs objectifs, le contenu du PAI se modifie.

5. La phase 4 - Phase de suivi post formatif

Art 945 AGW.

Le suivi post formatif de 2 ans visera à orienter, soutenir et accompagner le stagiaire dans sa recherche d'emploi et son insertion professionnelle. Ce suivi se déroulera soit :

Si le stagiaire est à l'emploi, au travers de contacts par mail, téléphone ou entretiens individuels. Ces entretiens viseront à évaluer l'adéquation entre l'emploi décroché et les aspirations du stagiaire, à adapter le poste de travail ou à accompagner une fin de contrat.

Si le stagiaire est sans emploi à la fin de la formation, le suivi post formatif visera à rechercher un emploi, à se préparer aux entretiens et les évaluer ainsi qu'à découvrir des secteurs porteurs au travers de stages découverte. Le stagiaire sera invité à venir au CFP pour une partie du travail de préparation à l'emploi.

Au besoin, via l'orientation du stagiaire vers d'autres opérateurs pertinents (Jobcoach Awiph, Mire, spécifiques (Ligue Braille ou Sarew), Entreprises de Travail Adapté, intérim,...).

Une évaluation formelle de cette période de suivi post formatif après 12 et 24 mois sera organisée.

Toutefois, nous resterons disponibles pour tout ex stagiaire pendant une période supérieure aux années prescrites par le législateur.

4. Les stratégies du CFP en termes d'accompagnement du stagiaire dans son processus d'insertion socioprofessionnelle .

Le centre poursuivra l'utilisation de méthodes testées et validées de prise de contact avec l'environnement de travail tertiaire (enquête métier, journée découverte, visite d'entreprises, stages en entreprise,...) afin de permettre aux stagiaires de définir, tester et réaliser au mieux leur insertion socioprofessionnelle et ce via :

Participation au Duoday

Les visites d'entreprises

Travail sur les attitudes socio professionnelles (ASP)

Le module recherche de stage

Le stage en entreprise

Le module retour de stage

Le cours de Préparation à la recherche Active d'Emploi (PAE)

L'adaptation des rythmes et du poste de travail

L'adaptation du rythme de travail

- 24h/semaine
- 30h/semaine
- 35h/semaine

5. Les partenariats récents

- CRF La Charnière rue Julien Colson 34 à 5000 Namur
- Les Cliniques de la douleur à Sainte-Elisabeth Namur et Mont Godinne
- CRF et service d'accompagnement Le Ressort rue Marsannay-la-côte 3 à 5032 Mazy:
- Services d'accompagnement SAFIR rue Denis Georges-Bayar 34 à 5000 Namur et Vis-à-Vis rue de l'étoile 5 à 5000 Namur
- AFICO rue St-Nicolas 84 à 5000 Namur
- HFVE rue Winston Churchill 121A 6180 Courcelles
- Ligue Braille rue de la croix rouge 31 Bte 7 à 5000 Namur
- Alpha 5000 rue Bruno 18 à 5000 Namur
- Médénam : animations sur la gestion de budget
- Centre de Planning Familial des FPS de la Province de Namur (pour Namur et Dinant): accompagnement psychologique à prix plus réduit et dans un délai d'attente raisonnable
- Mod'emploi : organisation d'ateliers thématiques comme le coaching de l'image, création de ses cosmétiques, produits d'entretien,...
- Neuropsychologues : la mise en place de bilans neuropsychologiques nous permettent de mieux situer les difficultés cognitives du stagiaire. En collaboration avec le neuropsychologue, nous travaillons sur des adaptations de poste et rythme de travail

De manière générale, le centre favorise la mise en place de partenariats qui permettent d'avoir une prise en charge du stagiaire plus globale voire pluridisciplinaire.

- Vis-à-vis : coaching de l'image, orientation vers service d'accompagnement et soutien au logement
- Jobcoaching MIRENA
- Autres CFISPA AVIQ en cas de projet professionnel ou de formation différents du secteur tertiaire ou de déménagement du stagiaire,
- Certains OISP, EFT, ainsi que l'Interfédé, CAIPS, Lire et écrire,...
- Les CEFO
- Le service de réadaptation professionnelle SPF affaires sociales
- Foyer Namurois : aide au logement

6. LES RESSOURCES INTERNES

6.1 L'équipe

Le CFP dispose d'une équipe pédagogique stable et motivée qui s'est étoffée ces 3 dernières années (grâce à des postes APE). Nous en avons profité pour engager des formateurs disposant d'expériences dans le secteur des OISP.

Cette équipe présente une bonne connaissance :

- des handicaps et de la manière de pouvoir les accompagner,
- des méthodes pédagogiques adaptées et variées,
- des métiers tertiaires et suivant l'évolution des exigences des employeurs,
- des publics plus éloignés de l'emploi.

Le personnel dispose au minimum d'un graduat ou d'un régentat et d'un certificat d'aptitudes pédagogiques ou a suivi le processus long de « formation de formateurs » du CUNIC.

De plus, cette équipe est régulièrement en formation continuée, collective ou individuelle, sur des problématiques leur permettant de progresser dans la gestion des parcours de formation des stagiaires.

6.2 La coordination pédagogique

La coordination pédagogique est confiée depuis 2012 à Stéphanie Fabry, jeune collaboratrice, assistante en psychologie, dévouée au CFISPA et présentant une formation et des outils en adéquation avec la gestion des parcours individualisés des stagiaires ainsi qu'une capacité d'écoute et de soutien au sein de l'équipe. Cette fonction équivaut à un mi-temps.

7. QUELQUES RESULTATS EN CHIFFRES

Tableaux du taux de fréquentation depuis 2014 :

Le centre est agréé par l'AViQ pour réaliser l'accompagnement de stagiaires, soit dans la phase de détermination de projet, soit dans la phase de validation de projet, soit dans la formation qualifiante pour 53705 heures.

Nous pouvons constater qu'en 2014, nous avons réalisé 10% de plus que les 53705 heures et 1% de plus en 2018.

