

LE SECTEUR DE l'aide à domicile



Un **acteur incontournable** de prévention de la santé et de préservation du lien social et du bien-être de la population

Une vision paritaire de l'avenir du secteur

TABLE DES MATIÈRES

Schéma de réflexion	4
Contexte	6
Diagnostic du secteur de l'aide aux familles	9
Identité du secteur et place au niveau de la première ligne	9
Complexification des situations des bénéficiaires et nécessité de travailler en réseau/maillage	10
Charge administrative & relations avec les pouvoirs subsidiaires	12
Contribution financière du bénéficiaire : le même barème... depuis 1993	13
Difficultés de recrutement	13
L'offre en formation insuffisante	14
Pistes de solutions, leviers d'actions et effets cascades	15
Nécessité d'augmenter et d'adapter l'offre	16
Des services d'accompagnement à domicile plus accessibles financièrement	18
Nécessité de simplification et de transparence	18
Une meilleure accessibilité	19
Accompagnement à domicile quel que soit le revenu & neutralisation de la contribution du bénéficiaire	19
Impact financier sur les services d'aide à domicile	19

Nécessité d'avoir des professionnels qualifiés en suffisance dans chaque catégorie de métiers, au sein de services structurés et agréés dans le secteur non marchand	20
Attractivité des métiers	20
La formation et le parcours professionnel	22
L'organisation du travail	23
Encadrement	23
Organisation des prestations	24
Collaboration interprofessionnelle	25
Maillage/Réseau avec les autres acteurs	25
Simplification administrative et collaboration avec les administrations/pouvoirs subsidiants	26
Innovation numérique et sociale	26
L'accessibilité/Mobilité	26
Le permis de conduire	27
L'accès au véhicule	27
Couverture des autres frais	27

Priorités à court et moyen terme **28**

Préalable : Réinstaurer/renforcer la concertation tripartite sur les enjeux du secteur	28
Axe : accessibilité financière de la population aux services	28
Axe : augmenter/maintenir l'offre auprès de la population	29
Axe : nécessité d'avoir des professionnels qualifiés sur la durée	30



SCHÉMA DE RÉFLEXION

Contexte/Éléments exogènes

- Vieillesse de la population
 - Désinstitutionnalisation
- Impact des diverses crises sur la population, contexte de précarisation des bénéficiaires et des travailleurs
 - Réforme des hôpitaux, HAD, Dialyse
 - Santé mentale
 - Développement de la marchandisation et de statuts précaires et non qualifiés
 - Titres-services
- Investissement insuffisant des pouvoirs subsidants et finances des Régions
 - Paysage institutionnel
 - Géographie (rural/urbain)
 - Isolement socio familial
 - Nouvelles technologies/Digitalisation
 - Enjeux climatiques et environnementaux
 - Egalité des chances
 - Migrants
 - Jeunes en difficultés



Répondre aux besoins d'aide à domicile de la population

Demande croissante dûe au contexte sociétal



Nécessité d'augmenter et d'adapter l'offre

Nécessité de rendre l'offre accessible financièrement



Effets sur la demande



Nécessité d'avoir des professionnels qualifiés en suffisance dans chaque catégorie de métiers, financés à hauteur de leurs coûts, au sein de services structurés et agréés dans le secteur non marchand

Attractivité des métiers

Recrutement
Conditions de travail
Bien être des travailleurs

Formation

Formation de base (renforcement des filières de formation : centres de formation et promotion sociale)
Formation continue
Emancipation et évolution professionnelle

Organisation du travail

Encadrement
Simplification administrative & relations avec les pouvoirs subsidiaires
Maillage/Réseau
Organisation des prestations
Collaboration interprofessionnelle
Innovation sociale

Accessibilité

Mobilité :
Véhicule,
Permis de conduire,
Plan énergétique et écologique

Effets sur la prévention de la santé, la santé, le lien social, le bien-être de la population. Rationalisation des déplacements et temps de prestation plus adapté au besoin

Diagnostic secteur

- Identité du secteur et place au niveau de la première ligne (Proximité)
- Complexification des situations des bénéficiaires
- Charge administrative
- Barèmes maximum appliqués à la majorité des bénéficiaires
- Difficultés de recrutement
- Opportunités de formation insuffisantes

CONTEXTE

Pour relever le défi du vieillissement et de l'amélioration des conditions de vie de tous les citoyens, il faut pouvoir compter sur les travailleurs·euses et les services de l'aide à domicile. L'aide à domicile a pour mission d'accompagner et de contribuer au bien-être à domicile des personnes en perte d'autonomie : les aînés, les familles, les personnes malades, en situation de handicap ou qui se trouvent dans un contexte social complexe.

D'ailleurs, nous partageons déjà ce constat dans le courrier des interlocuteurs sociaux de la SCP318.01, adressé aux Ministres Dermagne, Maron et Morreale : *« Comme indiqué dans le rapport de la Cour des Comptes en 2021, la demande dans ce secteur va augmenter, notamment avec le vieillissement de la population. Ce sont des métiers d'avenir. Leur mission de prévention a un impact important sur la santé publique de la population, maximise le maintien à domicile en bonne santé des citoyens, malgré une perte d'autonomie, et par conséquent l'entrée tardive des citoyen·ne·s dans les institutions d'hébergement. »*

Le secteur de l'aide à domicile a démontré son caractère essentiel tout au long des crises (crise sanitaire, inondations, crise sociale).

Pour le·la citoyen·ne, le domicile reste l'espace de vie privilégié. Il convient de mettre en œuvre les dispositifs humains et financiers nécessaires pour y répondre.



Dans les prochaines années, l'avenir du secteur sera impacté par des éléments exogènes, tels que :

- **Le contexte sociétal :**
 - Le vieillissement de la population
 - L'impact de la crise sociale et économique, particulièrement sur les populations fragiles, isolées et précarisées (notamment sur l'accessibilité aux services)
 - Les besoins croissants au niveau de la santé mentale
 - Les migrants
 - Les différents profils socio-culturels
 - Les jeunes en difficultés
 - L'isolement socio-familial de certaines personnes
 - Les aidants proches
- **Le paysage institutionnel :**
 - Le transfert et l'articulation des compétences
 - La situation financière inquiétante des Régions
 - L'investissement insuffisant des pouvoirs publics dans le secteur de l'aide à domicile
 - La tendance à transférer des activités non marchandes vers des opérateurs commerciaux ou « d'ubériser » les services rendus à la population, au détriment de la politique de professionnalisation et d'émancipation du secteur (secteur essentiellement féminin)
- **L'évolution des acteurs de la première ligne :**
 - La réforme des hôpitaux, développement de l'hospitalisation à domicile, la dialyse
 - La désinstitutionnalisation (la sortie ou l'entrée tardive en institution)
- **L'évolution de l'emploi et des conditions de travail ayant un impact sur le secteur :**
 - Le développement de statuts précaires et non qualifiés (travail au noir, domestiques, ...)
 - Le développement et l'investissement important dans les titres-services en comparaison avec le secteur de l'aide aux familles et leur glissement vers des activités d'aide à domicile de certains profils (totalement éloignés des objectifs du système telle que l'aide à la conciliation vie privée/vie professionnelle de la population)
- **Les enjeux climatiques et environnementaux**
- **L'introduction de nouvelles technologies, la digitalisation**
- **La géographie en Belgique (urbaine/rurale)**

Si nous souhaitons que le secteur de l'aide à domicile puisse jouer son rôle indispensable dans le paysage des lieux de vie, un des enjeux sera de garantir la bonne utilisation des deniers publics en permettant à l'ensemble des opérateurs reconnus intervenant au domicile de travailler en collaboration plutôt qu'en concurrence et de maintenir une offre collective plutôt qu'individuelle (BAP par exemple).

Nous estimons indispensable de construire une vision du secteur, ambitieuse et respectueuse des uns et des autres, tournée vers l'avenir, répondant aux besoins et aux choix de la population durant leur parcours de vie et soucieuse du bien-être des travailleurs-euses du secteur. Cette vision doit être transversale et co-construite avec tous les acteurs du secteur du domicile.

Dans ce contexte, nous nous mettons au chevet du secteur, pour tenter de diagnostiquer les problèmes rencontrés dans le cadre de leurs missions.



DIAGNOSTIC DU SECTEUR DE L'AIDE AUX FAMILLES

Identité du secteur et place au niveau de la première ligne

Il est indispensable de construire une vision politique plus ambitieuse de l'aide à domicile. Le cadre réglementaire donne une définition claire mais réductrice des missions. Par ailleurs, l'interprétation de la réglementation prête à confusion, notamment sur la mission des services/des travailleurs-euses et sur la priorisation de l'aide.

Les services d'aide à domicile qui permettent à la population de rester à domicile le plus longtemps possible ont un rôle social de prévention et contribuent au bien-être individuel et collectif. Il ne s'agit pas de limiter la mission des professionnels à des prestations purement techniques répondant seulement aux besoins primaires. Dans le cadre de leur mission, les services d'aide aux familles contribuent au maintien et au renforcement de l'autonomie de la personne dans ses actes de la vie quotidienne au sein de son lieu de vie et dans le respect de son projet de vie.

Aussi, la liste des lieux d'intervention des services d'aide aux familles doit être élargie pour tenir compte de l'évolution de la société (résidences services, communautés, habitats partagés, ...).

Nous pensons qu'il est important de parcourir l'histoire du secteur et de suivre l'évolution de la société pour adapter l'offre en aide à domicile sans pour autant perdre son ADN historique. Une vision transversale avec les autres acteurs de la première ligne doit être construite : en collaboration ! La future structuration de la première ligne n'est pas claire. Quelle est la place du secteur de l'aide à domicile et quelle ambition les politiques veulent lui donner au regard des besoins et demandes de la population?

Par ailleurs, le secteur de l'aide à domicile ne doit pas être isolé et subir les transformations et les décisions prises dans d'autres secteurs, sans avoir été consulté. Il faut partir des besoins de la population et donner une direction aux acteurs de la première ligne. Par exemple, toute mise en œuvre visant la désinstitutionnalisation doit se faire avec le secteur de l'aide à domicile. L'avenir de la politique sociale et de santé doit inclure le secteur comme acteur incontournable ! Le décloisonnement face aux besoins multiples de la population et l'octroi de moyens pour retarder l'entrée en institution et la perte d'autonomie doivent guider la future vision transversale de la politique sociale et de santé. Les services d'aide à domicile manquent de moyens pour faire face à l'évolution des besoins et n'ont pas de perspectives de développement évolutif de leur offre.

Complexification des situations des bénéficiaires et nécessité de travailler en réseau/maillage

Comme nous l'avons expliqué dans le contexte, les situations des bénéficiaires de l'aide à domicile évoluent et deviennent de plus en plus complexes : problèmes de santé mentale, sorties précoces d'hôpital, isolement socio-familial, précarisation, jeunes en difficultés, ...

Cette évolution a déjà un impact sur l'organisation du travail et la qualité de l'accompagnement (travail en réseau, durée des prestations, évolution des spécificités des profils, ...). Si nous ne sommes pas attentifs aux conséquences de cette évolution, cela risque d'augmenter les risques psycho-sociaux des prestataires et de leur donner un sentiment de perte de sens au travail.

Cette évolution exige une réflexion sur l'organisation du travail, l'évolution des métiers, sur le contenu de la formation des professionnels, et à plus long terme sur l'introduction de nouveaux métiers ainsi que sur l'intensification et les modalités de la collaboration avec les autres secteurs.

En ce qui concerne le travail en réseau, il est nécessaire d'accroître les capacités à collaborer avec les autres secteurs spécialisés pour certains profils (exemple : santé mentale). Les services d'aide à domicile sont très « demandés », mais sont aussi également « demandeurs » de la construction d'un maillage, autour de ces profils nécessitant des expertises complémentaires.

Il faut qu'une évaluation des projets de collaboration avec d'autres secteurs soit réalisée, pour en identifier les impacts sur les prestataires. Ex : Projet psy 107 (équipe mobile) et impact sur les aides familiales en cas d'urgence. Ce projet est un bel exemple du peu de consultation qu'il y a eu avec le secteur du domicile lorsque le projet a été mis en place. Les prestataires de l'aide font du mieux qu'ils peuvent pour compenser l'insuffisance de préparation,

de dialogue en amont avec l'ensemble des acteurs... . Pourtant, les services et les travailleurs témoignent d'une augmentation des bénéficiaires avec des problèmes de santé mentale.

Un autre exemple concerne le secteur de l'aide à la jeunesse. Il manque de subventionnement ; ce qui a des conséquences sur les jeunes, mais aussi sur les aides familiales et les services qui compensent cette carence. Face à des factures impayées, les services sont parfois contraints de diminuer les prestations ou d'arrêter l'aide apportée aux familles où le SAJ/SPJ demande le soutien des services ou aux jeunes mis en autonomie. Les prestataires, démunis face à ces situations, ne peuvent accompagner correctement ces jeunes et doivent faire des deuils dans l'accompagnement, avec le sentiment d'abandonner des personnes en difficultés. A nouveau, la question du sens au travail se pose.

L'augmentation de la demande, mais aussi l'inaccessibilité de plus en plus aggravée au fil des années des services d'aide à domicile pour certains bénéficiaires, induisent qu'il faut faire plus en peu de temps. Les bénéficiaires réduisent leurs heures d'aide par manque de moyens ou doivent faire des choix entre différents services d'aide à domicile pourtant complémentaires pour une aide à domicile de qualité. Les prestations des professionnels de l'aide se limitent donc à des actes purement techniques. Ils n'ont plus le temps de remplir leur rôle d'observation, de soutien, d'écoute, de prévention et de maintien du bien-être dans le respect du projet de vie.

Les prestations sont de plus en plus courtes... alors que les profils des bénéficiaires aidés se complexifient.

Mais nous manquons d'éléments pour mesurer cette évolution. D'ailleurs, les données des enquêtes sociales ne sont pas traitées. Cela pourrait constituer un baromètre important des conditions de vie des wallons.



Charge administrative & manque de temps du personnel d'encadrement

Malgré les évolutions informatiques et de digitalisation, malgré une évolution de la norme au 1^{er} juillet 2020, le personnel de l'encadrement souffre toujours d'une surcharge administrative (gestion des horaires, justifications administratives, récolte de données pour le calcul du barème du bénéficiaire,...). De plus, la numérisation qui est censée réduire la charge administrative n'est pas forcément toujours positive. Par exemple, une enquête sociale qui deviendrait un formulaire à pré remplir par les bénéficiaires ne peut s'appliquer dans ce secteur

Le personnel d'encadrement manque de temps pour suivre les situations des bénéficiaires, suivre les enquêtes sociales et les révisions, et surtout pour encadrer, accompagner et soutenir les prestataires de l'aide et les bénéficiaires. Les prestataires de l'aide, déjà isolés dans leurs fonctions, se plaignent du manque de temps de leurs encadrants ou sur la régularité des interventions dans des situations plus complexes. La double casquette des travailleurs sociaux (volet managérial et volet social) représente une charge qui est parfois déléguée aux administratifs dans le cadre de leurs compétences.

En Région Wallonne, l'encadrement actuel doit être amélioré afin de couvrir l'ensemble des métiers de l'aide à domicile et augmenter ainsi la norme (exemple : aides-ménagères sociales).

La digitalisation doit être balisée pour garder de l'humanité dans les relations avec les bénéficiaires et les prestataires. La digitalisation et la simplification administrative doivent être au service des travailleurs et des services. Il faut la visite d'un professionnel social. Libérer du temps des encadrants pour accompagner sur le terrain doit être le principal objectif ! La charge administrative ne doit pas précariser leur mission principale : l'aide !



Contribution financière du bénéficiaire : le même barème... depuis 1993

Par heure de prestation, le service perçoit d'un côté la subvention régionale et d'un autre côté la contribution du bénéficiaire. Le barème varie entre 0,87€/h et 7,81€/h. En 2018, près de 44% des bénéficiaires atteignent le tarif maximal. Le barème du bénéficiaire n'a pas été indexé et n'a plus subi de modifications depuis 1993. En 2018, lors d'un groupe de travail avec l'AVIQ, des simulations ont démontré qu'une indexation de celui-ci aurait entraîné un moindre coût pour une partie des bénéficiaires, mais à fortiori une perte financière dans le chef des services d'aide à domicile.

Les modalités de récolte des données pour calculer les barèmes sont à revoir car elles sont sources d'inégalité et nécessitent du temps.

Difficultés de recrutement

Même si les métiers de l'aide ne sont pas qualifiés comme « en pénurie », mais comme « critiques » selon les critères du Forem ou d'Actiris, les problèmes de recrutement dans le secteur sont bien réels. A noter que les métiers de l'aide ne sont actuellement pas qualifiés comme « en pénurie » car les critères sont actuellement biaisés dans les différents process (exemple : beaucoup de demandeurs d'emploi sont listés au FOREM comme candidat.e-s pour le métier d'aide familial alors qu'ils-elles ne possèdent pas le titre d'accès requis pour exercer ce métier).

Les interlocuteurs sociaux ont travaillé sur des pistes d'amélioration des conditions de travail, mais aussi sur des projets bien concrets; notamment sur l'opportunité pour des aides ménager.e-s de suivre la formation d'aide familial.e tout en percevant leur salaire et en étant remplacé.e-s via de l'embauche compensatoire financée via le fonds maribel 318.01. Cette action permet d'augmenter le nombre d'aides familiaux-iales, mais aussi de permettre une transition professionnelle aux aides ménager.e-s. Cependant, cette action est limitée par le nombre d'emplois maribel disponibles ainsi que par le nombre de places dans les filières de formation totalement insuffisant (voir plus bas). Une liste d'attente au fonds maribel 318.01 est remise à jour régulièrement.

Les prestataires des services d'aide à domicile doivent avoir le permis de conduire et un moyen de locomotion pour exercer leur métier. Ce sont des freins importants à l'embauche. Des solutions doivent être trouvées rapidement pour permettre aux candidats de trouver un emploi dans le secteur.

Les prestataires de l'aide travaillent souvent seuls au domicile des bénéficiaires. Lorsque de nouveaux engagés ou des stagiaires démarrent dans ce

métier, ils n'ont pas toujours un encadrement suffisant (accompagnement psycho-social, tutorat, réunions d'équipes, lien insuffisant avec l'enseignement autour des stagiaires, ...). Il n'y a pas de norme d'encadrement pour l'accompagnement des stagiaires.

Poursuivre l'amélioration des conditions de travail est également une nécessité. Nous nous réjouissons d'avoir amélioré les conditions salariales et réduit le temps de travail des travailleurs plus âgés via l'accord non-marchand wallon 2021-2024. Toutefois, il reste du chemin à parcourir.

L'offre de formation insuffisante

Dans un des centres de formation professionnelle au métier d'aide familiale, 30 à 40 personnes intéressées par la formation n'ont pas pu s'inscrire par manque de places disponibles en 2022.

A l'inverse, dans d'autres filières de formation, il y a peu d'inscriptions. Par ailleurs, l'offre de formation ne semble pas exister sur tout le territoire. Il est nécessaire de répertorier l'offre en formation et d'identifier où il faut investir pour la faire évoluer au niveau sectoriel, en priorité dans les centres de formation liés aux services d'aide à domicile et l'enseignement de promotion sociale.

Des niches de candidats à la formation pourraient être trouvées : les demandeurs d'emploi, les migrants, les travailleurs en quête d'une réorientation professionnelle (ex : aides-ménagères titres-services, éducateurs, ...).

Une collaboration avec le Forem et le consortium de validation des compétences doit se mettre en place avec tous les interlocuteurs sociaux pour faciliter l'accès à la formation, l'émancipation sociale et l'évolution professionnelle.



PISTES DE SOLUTIONS, LEVIERS D' ACTIONS ET EFFETS CASCADES

Répondre à la demande croissante liée au contexte sociétal, rendre l'offre accessible financièrement, avoir des professionnels qualifiés en suffisance dans chaque catégorie de métiers, au sein de services structurés et agréés dans le secteur non marchand: un ensemble de leviers à ne pas actionner isolément !

Le secteur a besoin de perspectives de financement pour répondre à la demande croissante.

L'offre doit être plus accessible financièrement pour la population. Si l'offre est plus accessible financièrement, il faudra augmenter l'offre. Pour pouvoir augmenter l'offre, il faut pouvoir trouver les professionnels.



Nécessité d'augmenter/d'adapter l'offre et de financer à hauteur des coûts

Nos aînés ne sont pas les seuls profils de bénéficiaires aidés par les services d'aide à domicile. Néanmoins, le rapport de la Cour des comptes est intéressant car il révèle des manquements dans le dispositif de prise en charge des aînés dépendants en Région Wallonne, notamment dans le secteur de l'aide à domicile.

« Sur les deux dernières décennies, l'offre de services n'a évolué que modérément et à un rythme moindre que celui du vieillissement démographique. Dans le secteur de l'aide à domicile, un budget additionnel de 5 millions d'euros, adopté dès 2020, a permis une relative augmentation des prestations durant cette législature. La configuration et le développement de l'offre de services à domicile n'ont cependant pas fait l'objet d'une autre décision stratégique à moyen et long terme.

Dans ce contexte, à politique constante, l'audit démontre que l'offre globale de prise en charge demeurera insuffisante pour couvrir l'évolution des besoins à l'horizon 2030, d'autant que l'ampleur de la demande actuellement insatisfaite devrait encore s'accroître, d'ici là, dans une proportion comparable, au minimum, à l'augmentation du nombre d'aînés.

En termes de prospective, la Cour relève le défaut de stratégie de l'autorité wallonne pour répondre aux enjeux futurs. Elle souligne l'inconsistance du système d'information actuel qui empêche de réaliser des estimations prévisionnelles fiables des besoins à couvrir dans le futur.

Les projections budgétaires relatives aux nouvelles mesures, envisagées ou entérinées, souffrent également d'imprécision et d'un manque de fiabilité.

Les projets futurs sont essentiellement envisagés à politique constante, sans prise en compte de la demande insatisfaite. Le système en lui-même reste aussi inchangé dans ses principales composantes. Les différentes branches de la politique de prise en charge des aînés, voire d'autres politiques connexes, sont par ailleurs conçues et gérées de manière cloisonnée bien qu'elles constituent un maillage interdépendant de solutions d'aide. Les formes intermédiaires (court séjour, accueil de jour, etc.) sont relativement peu intégrées dans les déploiements envisagés. Il en est de même pour les formes alternatives (habitats groupés, intergénérationnels, etc.) qui ne connaissent pas de véritable développement.

La Cour a formulé plusieurs recommandations pour répondre aux défis qui s'annoncent. Vu l'ampleur de ces enjeux et les moyens budgétaires disponibles, la capacité de répondre de manière satisfaisante aux besoins des personnes âgées dépendantes nécessitera de remettre en cause certains schémas établis. Tout défaut d'anticipation, qu'il concerne le déploiement de services, les infrastructures à créer ou les emplois à pourvoir, risque de peser durablement sur les prestations dont pourront bénéficier les futurs aînés. »

A côté de cette augmentation de la demande liée au vieillissement de la population, nous rappelons que les situations complexes de bénéficiaires augmentent, avec des profils diversifiés : besoins en santé mentale, sorties précoces/anticipées d'hôpital (hospitalisation à domicile), jeunes en difficultés (SAJ-SPJ), situations sociales complexes, isolement socio-familial, ... Ces situations doivent aussi trouver des réponses auprès des services agréés d'aide à domicile.

Lorsque nous observons le dispositif des titres-services, créé dans l'axe conciliation vie privée/vie professionnelle, nous remarquons qu'il n'est pas sujet à une enveloppe fermée. Il y a un glissement intolérable des tâches de l'aide familiale vers l'aide-ménagère titre-service, lié au manque d'accessibilité aux services d'aide à domicile agréés. Le dispositif titres-services s'éloigne de ses objectifs initiaux et ce glissement aura des conséquences dramatiques tant sur le bénéficiaire que sur le travailleur concerné. Et l'évaluation de ce dispositif est alarmante quant aux conditions de travail et salariales de ces aides-ménagères. Il est donc mis en place une forme de concurrence sociale déloyale inappropriée aux situations et profils des bénéficiaires spécifiques des services agréés d'aide aux familles.

Le secteur de l'aide à domicile agréé et subventionné s'efforce de s'améliorer en permanence, au niveau de la qualité d'aide apportée à la population sans détériorer les conditions de travail du personnel.

Pourtant, l'investissement public dans le dispositif des titres-services est incomparablement plus élevé que celui de l'aide et de l'accompagnement aux familles à domicile. Ce dispositif maintient, de manière indécente, un nombre important de femmes dans un statut de précarité et d'épuisement professionnel à très court terme.



Nous nous interrogeons sur la vision politique quant à l'offre d'aide à domicile et la qualité de l'offre à la population pour des bénéficiaires dont les profils nécessitent des professionnels qualifiés.

Il est essentiel pour le secteur agréé et subventionné de l'aide à domicile d'avoir des perspectives quant aux possibilités d'augmenter l'offre d'aide à domicile. Les gouvernements doivent également prendre en compte la nécessité d'adapter/compléter l'offre en tenant compte de l'évolution des besoins de la population. Une trajectoire financière sur plusieurs années, la possibilité de lancer des projets novateurs tenant compte de l'évolution des besoins, l'introduction de nouveaux métiers, ... doivent être facilités pour permettre aux services d'aide à domicile de répondre de manière dynamique aux besoins de la population et aux travailleurs de retrouver du sens au travail et la satisfaction de remplir leur mission dans les meilleures conditions possibles.

Cette insécurité financière liée au manque de perspectives d'avenir est aggravée par les retards dans les paiements, les versements en provenance des pouvoirs subsidants.

Des services d'aide à domicile plus accessibles financièrement

Nécessité de simplification et de transparence

Actuellement, le barème est calculé sur base des revenus du ménage. Il est complexe tant pour le bénéficiaire ou pour le travailleur social du service, dont la charge administrative est déjà lourde.

Le calcul du barème doit être simplifié et individualisé. Nous faisons le lien avec le débat qu'il y a autour du statut de cohabitant.

Il nous semble plus juste de passer à un système de calcul de revenus individualisé plutôt que les revenus du ménage pour fixer le barème. Actuellement, le travailleur social doit prendre la situation de toutes les personnes résidentes au sein d'un même foyer. Ce calcul peut ne pas être équitable. Il dépend des informations que les bénéficiaires déclarent.

Certains bénéficiaires, vivant en communauté dans des lieux de vie, n'ont aucun intérêt à faire appel aux services d'aide à domicile, car le plafond du barème est rapidement atteint.

Une meilleure accessibilité

L'accessibilité financière à tous les métiers de l'aide à domicile (aide familiale, garde à domicile, aide-ménagère sociale) doit être garantie en revoyant les barèmes pour ces métiers.

Nous retenons les principes suivants :

- Révision des tranches de revenus pris en compte dans la grille
- Révision du tarif horaire maximum et lissage des taux contributeurs dans cette fourchette plus large
- Dégressivité du barème en fonction du nombre d'heures dont le bénéficiaire a besoin.

Aide à domicile quel que soit le revenu & neutralisation de la contribution du bénéficiaire

Le service d'aide à domicile ne sélectionne pas les bénéficiaires selon leurs revenus; il n'aide pas que les plus démunis. Toute personne ayant des problèmes d'autonomie, quelle qu'en soit la raison (santé, isolement, social, ...), doit pouvoir être aidée. Le système de solidarité entre les plus bas revenus et les plus hauts revenus doit être assuré par la progressivité des barèmes. Néanmoins, pour s'assurer que les services qui ont davantage de bénéficiaires précaires, un système de neutralisation devrait être mis en place. Par système de neutralisation, nous entendons que quel que soit le bénéficiaire aidé, le service reçoit le même montant par heure de prestation (subvention + contribution du bénéficiaire) ; la différence étant compensée par les pouvoirs subsidants.

Impact financier sur les services d'aide à domicile

La révision du barème doit être impérativement neutre au niveau budgétaire pour les services d'aide aux familles. Des simulations devront être réalisées et une période de test devra être prévue.



Nécessité d'avoir des professionnels qualifiés en suffisance dans chaque catégorie de métiers, financés à hauteur des coûts, au sein de services structurés et agréés dans le secteur non-marchand

Agir sur l'offre (et sur l'accessibilité financière) ne peut se faire sans trouver et garder les professionnels qualifiés des services d'aide à domicile.

La formation des professionnels, l'encadrement, les normes d'agrément, les inspections, ... sont des garanties d'une prise en charge de qualité des personnes qui souhaitent rester à domicile ou dans le lieu de vie de leur choix. C'est la force et la plus-value des services structurés et agréés de l'aide à domicile dans le secteur non-marchand. Même si nous pouvons encore améliorer le dispositif, comme nous vous le partagerons plus loin.

Quels sont les éléments sur lesquels agir ?

Attractivité des métiers

L'amélioration des conditions de travail est indispensable pour rendre ces métiers attractifs. L'accord social wallon 2021 – 2024 a permis d'avancer concrètement dans cette direction, avec la valorisation salariale pour tendre vers les nouveaux barèmes des soins de santé (IFIC) et la réduction collective du temps de travail à 58 ans, avec maintien du salaire et embauche compensatoire.

Cependant, malgré le budget conséquent, nous n'avons pas encore atteint les 100% des barèmes IFIC, cela risque de mettre en concurrence l'attractivité du secteur avec d'autres qui appliquent ces barèmes à 100%. Par ailleurs, les fonctions de l'aide à domicile n'existent pas encore dans la classification de fonctions IFIC. La nouvelle grille salariale en SCP318.01 a été fixée en prenant comme référence les fonctions les plus proches et en comparant avec ce qui a été appliqué en Flandre. Entre-temps, la Région bruxelloise avance plus loin dans l'implémentation de la classification de fonctions et du nouveau modèle salarial. Donc, une concurrence avec les autres Régions peut aussi se créer.

Dans la poursuite de la valorisation salariale, nous devons être attentifs à la spécificité des métiers de l'aide à domicile (solitude, accès à la mobilité). Lorsque nous introduirons ces métiers dans la classification de fonctions IFIC, il faudra prendre en compte ces éléments dans la pondération qui détermine à quelles catégories les fonctions appartiennent.

L'amélioration des conditions de travail ne se limite pas à la valorisation salariale. Il faut pouvoir permettre aux travailleurs de prêter dans des conditions saines tout au long de leur carrière. Afin de fidéliser les nouveaux travailleurs,

il semble nécessaire de renforcer l'accompagnement social. Cela passe par un encadrement suffisant, mais aussi par des formations et des réunions régulières. Un pourcentage du contingent est prévu pour les formations et les réunions (8%), mais les pouvoirs subsidiants estiment que ce taux est déjà élevé. Ce qui n'est pas le cas en réalité.

Afin de ne pas faire fuir les nouveaux travailleurs qui entrent dans les fonctions d'aide à domicile, l'accompagnement social est un des leviers ; du temps des travailleurs en fin de carrière devrait être dégagé pour les accompagner. Le travailleur plus âgé peut alléger sa charge de travail, les nouveaux engagés ne se retrouvent pas seuls et sans expérience au domicile des bénéficiaires.

Ces métiers devraient être reconnus comme des métiers lourds et pénibles : le nombre de travailleurs de terrain rencontrant une incapacité définitive partielle ou totale à continuer leur métier est en croissance. Malheureusement, les possibilités de reconversion dans le secteur sont très faibles. Il faut des solutions qui permettent au secteur de garder ces travailleurs expérimentés (exemple : amplification du tutorat).

L'image des métiers de l'aide doit être valorisée et visible auprès du grand public.

Sans le secteur et ses travailleurs, l'ampleur des inégalités sociales et les drames humains serait pire encore. Leur amplification est nécessaire pour permettre le virage ambulatoire nécessaire à nos soins de santé pour faire face au vieillissement de la population et à la chronicisation des soins.

Le secteur peut aussi être un acteur important pour lutter contre les changements climatiques si on lui en donne les moyens.

La société a encore du mal à faire la différence entre les différents rôles des métiers : aide familiale et aide-ménagère sociale, (rôle psychosocial, de prévention, ...) et l'aide-ménagère titre service (conciliation vie privée/vie professionnelle).

A l'heure actuelle, ces métiers sont encore quasi totalement dévolus à un public féminin. Déconstruire cette vision du genre et essayer de donner envie au public masculin d'effectuer ces métiers par une campagne pourrait être un premier pas.



La formation et le parcours professionnel

Pour augmenter la réserve de recrutement, il faut très rapidement renforcer les filières de formation et créer des transitions professionnelles vers les métiers de l'aide à domicile (exemple : les éducateurs, les aides-ménagères).

Un des enjeux est aussi l'importance de l'émancipation sociale et de l'évolution professionnelle, dans un secteur majoritairement féminin.

Nous avons lancé le projet mené dans les fonds paritaires sociaux 318.01 qui permet aux aides-ménagères de se former au métier d'aide familiale. Toutefois, ce principe a besoin d'être amplifié avec des moyens supplémentaires. La liste d'attente des travailleurs-euses qui souhaitent entrer dans ce projet est longue. L'attente est encore plus importante pour des candidat-e-s qui trouvent difficilement des lieux de formation aux métiers de l'aide et ne peuvent donc pas entrer dans le projet du fonds 318.01. Cela nécessitera de réaliser un état des lieux de l'offre de formation dans ces métiers, en Région de Bruxelles-Capitale et en Région Wallonne.

Ce projet permet aux candidat-e-s internes à l'institution de se former au métier d'aide familial-e ou garde à domicile. Mais un autre projet devrait se mettre en place pour attirer des candidat-e-s externes au secteur. Ce projet pourrait s'inspirer de « choisies les soins ». Le projet « choisies les soins » permet de suivre une formation rémunérée tout en étant déjà embauché-e chez un employeur du secteur de la santé. Le-la participant-e, dès qu'il-elle a obtenu son diplôme, aura la possibilité de rester chez l'employeur avec lequel il-elle a signé un contrat de travail. Il offre ainsi des opportunités de formation ainsi qu'une grande sécurité d'emploi. Il serait intéressant de mettre sur pied un système similaire dans le secteur de l'aide et dès lors de réfléchir au financement de cette mesure, les fonds du secteur ne disposant pas des moyens tels que ceux du fonds des blouses blanches.



Il est indispensable de valoriser la mission d'aide à domicile et de prévention de l'aide familial-e, notamment auprès des personnes âgées, des familles. L'approche sanitaire se différencie de l'approche d'aide. Dans ce postulat, le tronc commun aide familial/aide-soignant dans la formation de base est-il adapté? Ces réflexions peuvent également s'appliquer aux autres métiers du domicile : aide-ménager-e social-e, assistant-e social-e, ...

Pour permettre des reconversions de travailleurs d'autres secteurs que celui de l'aide à domicile, il faudrait réfléchir à un enseignement plus modulaire, en fonction des prérequis des candidats. Ces prérequis ne doivent pas être arbitraires et donc laissés à l'appréciation de chaque école. Ils doivent être transversaux pour tout le secteur et doivent être évalués via une grille identique pour l'ensemble des opérateurs. Il est important de mettre en place un cadre paritaire.

Ainsi, l'accès aux métiers de l'aide pourrait être facilité à l'issue d'une formation passerelle. L'offre en formation doit suivre le nombre de candidatures. Des centres de formation directement en lien avec le secteur sont beaucoup plus efficaces pour ce type de transition, mais des financements sont indispensables. Un autre enjeu qui nécessite d'adapter l'offre en formation, de base et continue, est l'introduction de nouvelles technologies, de la digitalisation afin d'éviter la fracture numérique.

L'organisation du travail

Encadrement

Les prestataires de l'aide à domicile travaillent seuls à domicile. Cela engendre une solitude professionnelle qu'il faut absolument compenser par des lieux structurels favorisant les échanges de pratiques, les interventions, les réunions d'équipes, etc... Tous ces lieux collectifs de cohésion, de collaboration et de soutien font partie intégrante de leurs pratiques professionnelles et doivent être intégrés dans les horaires de travail. Ils doivent être amplifiés et rendus accessibles, en ce y compris pour les travailleurs à temps partiel. Des réunions avec d'autres professionnels du domicile ou d'autres acteurs (voir chapitre maillage) doivent également être rendues possibles.

L'encadrement est indispensable pour leur permettre de s'appuyer sur des analyses de situations des bénéficiaires régulières et complètes et pour pouvoir faire à leur tour des retours des situations qu'ils rencontrent sur le terrain. Tous les métiers de l'aide ont besoin d'un encadrement de qualité : les aides familiales, mais aussi les gardes à domicile et les aides ménagère sociales. Cet encadrement doit être subventionné (Ex : GAD, des normes mais pas de subventions).

Aussi bien les politiques que les pouvoirs subsidiants demandent souvent au secteur de faire mieux à budget égal. Il est toujours possible de s'améliorer, notamment via la simplification administrative (comme proposée par l'administration) mais ce n'est pas suffisant. Il faudrait au minimum obtenir un encadrement similaire pour les aides familiales, les gardes à domicile et les aides-ménagères sociales.

La norme et le subventionnement de l'encadrement devraient prendre en compte le nombre de personnes physiques. Et maintenir le subventionnement à minima en fonction du contingent octroyé, et non en fonction du contingent effectué comme actuellement. Cela permettrait de pérenniser les emplois d'encadrement (notamment avec les crises successives).

Sans compter que le nombre de dossiers/bénéficiaires a tendance à augmenter. Les bénéficiaires souhaitent fractionner, pour des raisons économiques souvent. Cela a pour conséquence d'une part une modification du contenu de l'aide (pourtant, une prestation courte d'aide familiale, par exemple, doit lui permettre de réaliser au minimum son rôle social), et d'autre part sur le nombre de prestations qui augmente (avec un impact important en termes de charge de travail pour les prestataires de l'aide, un nombre de déplacements croissant, et sur celle des travailleurs sociaux.)

L'encadrement des stagiaires et des nouveaux travailleurs doit aussi être renforcé.

Organisation des prestations

Pour éviter que les bénéficiaires fractionnent leurs prestations, il faut rendre l'aide à domicile plus accessible financièrement. Ainsi ils accepteront l'organisation de l'aide telle qu'ils en ont réellement besoin. Cela aura un impact sur le rythme des prestations. Les prestataires de l'aide pourront remplir leur rôle d'accompagnement correctement.



Les prestataires sont les experts de la prise en charge et du maintien du bien-être des personnes fragilisées de notre société. Plus que des exécutants, les travailleurs devraient être partie prenante des décisions et de l'organisation du travail qui leur est dévolue.

Collaboration interprofessionnelle

Sur proposition du Ministre Frank Vandenbroucke, le Gouvernement fédéral a approuvé le projet de loi sur "l'aidant qualifié". Un aidant qualifié pourra poser un ou plusieurs actes infirmiers bien définis (en premier lieu) dans l'intérêt des patients chroniques et de leurs familles. Ces actes infirmiers bien définis peuvent avoir lieu, par exemple, dans une école, une crèche, un centre de jour ou une institution pour personnes handicapées.

Le médecin traitant ou l'infirmier-e doit toujours donner son autorisation et déterminer exactement ce que l'aidant qualifié peut faire et à quel moment. L'infirmier-e en charge ou le médecin traitant établira un plan de soins pour le patient, qui doit préciser clairement les tâches que l'aidant qualifié peut ou ne peut pas exécuter, et pendant combien de temps. En fonction de la situation, l'aidant qualifié soit recevra une instruction spécifique, soit devra suivre une formation.

Il faudra évaluer l'impact de cette loi sur les métiers de l'aide à domicile et traduire sa concrétisation dans les réglementations régionales, après concertation des interlocuteurs du secteur. Cette traduction dans la réglementation devra respecter plusieurs balises : le respect de la délégation des actes, la formation, l'accompagnement et la juste responsabilité de chacune des fonctions, la garantie de protection quant aux actes posés, l'impact sur l'évolution du métier et de sa valorisation, la continuité de l'aide et l'encadrement. Les processus d'échanges entre les professionnels dans le cadre de cette loi devront être clairement formalisés, afin que les prestataires de l'aide se sentent en sécurité.

Maillage/Réseau avec les autres acteurs

Certains profils de bénéficiaires nécessitent un maillage/réseau avec d'autres secteurs pour un accompagnement efficace et complet. Pour ce faire, des conventions devraient être organisées.

Une réflexion transversale doit s'organiser pour co-construire la politique sociale et de santé de demain.

Au quotidien, ce travail en réseau doit s'inscrire dans la spécificité du travail à domicile, et tenir compte de l'isolement professionnel rencontré par chacun. Les réunions d'accompagnement et de coordination doivent être amplifiées.

Simplification administrative et collaboration avec les administrations/ pouvoirs subsidiants

Il faut améliorer la collaboration entre les acteurs du secteur (Cabinet ministériel, les pouvoirs subsidiants, administrations, les fédérations d'employeurs et les organisations syndicales). Les organisations syndicales plaident depuis longtemps pour recevoir les circulaires et pour que les représentants du personnel puissent être sollicités systématiquement lors des inspections.

Lors des inspections, nous relevons la nécessité d'harmoniser les pratiques, notamment en introduisant une grille d'inspection commune à tous les inspecteurs. Actuellement, l'inspection dépend de l'inspecteur ; cela induit des différences d'interprétations quant au respect de la réglementation, notamment sur la priorisation de l'aide.

Innovation numérique et sociale

L'innovation numérique et sociale ne doit pas déshumaniser la relation d'aide. Le contact humain est indispensable pour éviter le glissement de certains bénéficiaires.

L'innovation ne doit pas être imposée par un autre secteur (ex : hôpitaux). Il faut un espace de coordination de la mise en œuvre et de concertation éthique. Le bénéfice doit être en priorité pour les bénéficiaires et les travailleurs. Cela doit partir de leurs besoins.

Par ailleurs, il faut donner la possibilité aux services d'innover (ex : projet Alzheimer) : sous forme de projets pilotes, avec des possibilités d'étendre les projets réussis et de les pérenniser. Dans le cadre des projets pilotes, il faut être attentif à ce que les conditions de travail des prestataires soient similaires aux autres prestataires des services.

Un lieu de partage de bonnes pratiques doit pouvoir se développer pour maintenir le dynamisme autour de l'innovation. Le service à l'origine du projet pilote doit pouvoir en faire bénéficier le secteur. Les projets pilotes doivent pouvoir se créer avec d'autres secteurs (maillage).

L'accessibilité/Mobilité

Les faibles revenus des travailleurs-euses, surtout en début de carrière, ne leur permettent pas d'investir dans un véhicule peu polluant et le véhicule vieillissant ou d'occasion tombe en panne régulièrement. Des solutions doivent être trouvées pour faciliter l'accès aux véhicules verts. La consommation de carburant, l'entretien du véhicule, les taxes, l'assurance, les frais de stationnement sont particulièrement lourds. Les coûts importants inhérents à l'utilisation de son propre véhicule doivent être complètement pris en charge et subventionnés, en ce y compris les kilomètres « hors secteur ».

Pour pouvoir accéder aux métiers de l'aide, le véhicule est indispensable dans le secteur.

Nous identifions 3 volets sur lesquels nous devons avancer :

Le permis de conduire

Il faut intégrer le permis de conduire dans toutes les formations donnant accès aux métiers de l'aide.

Le Forem a développé le passeport Drive pour les titres-services (gratuitement). Ce projet anecdotique doit être étendu aux prestataires de l'aide à domicile.

Une collaboration avec des auto-écoles sociales (avec la promotion sociale) et les CISP pourrait être mise en place.

Mais il faut permettre la gratuité complète de ces formations.

L'accès au véhicule

Un travailleur qui souhaite démarrer dans une carrière de prestataire de l'aide à domicile doit disposer directement d'un véhicule.

Il faut distinguer 2 situations :

1. Le nouveau travailleur
2. Le travailleur en place qui doit remplacer son véhicule

A l'engagement, il faut permettre l'accès directement à un premier véhicule, avec par exemple, un véhicule à disposition dès l'engagement.

Pour tous les travailleurs, des formules de leasing ou un emprunt à 0% via les régions (tels que prévus pour les rénovations énergétiques par exemple) pourraient être mis en place pour ces travailleurs.

Et nous pourrions éventuellement combiner ces mesures avec une amélioration du bilan carbone, avec la « verdurisation » des véhicules... si ça reste accessible aux travailleurs.

Couverture des autres frais

Le forfait d'intervention des frais de mission doit être évalué. Souvent le prestataire de l'aide reporte des frais liés à son véhicule par manque de moyens (remplacement pneus, carburant, protection des sièges, entretien du véhicule, ...).

Les frais doivent être pris en charge dès leur entrée dans la filière de formation (prise en charge du coût de l'auto-école et du permis de conduire (passeports drive, auto-école sociale, intégration des cours d'auto-école dans la formation initiale, ...)).

PRIORITÉS À COURT ET MOYEN TERME

Préalable : Réinstaurer la concertation tripartite sur les enjeux du secteur

Axe : accessibilité financière de la population aux services

Les urgences pour éviter la mise en danger de la population (durant cette législature)

- Réactiver et rendre efficace la possibilité d'activer la dérogation au barème
- Nouveau modèle économique de subventionnement et du barème du bénéficiaire (accord sur les principes, phase test avant la prochaine législature)

A moyen terme (prochaine législature)

- Implémentation du nouveau modèle de barème dans la nouvelle réglementation en garantissant la viabilité des services, et en respectant les principes qui auront été définis lors de la législature actuelle.

Axe : augmenter/maintenir l'offre auprès de la population

Les urgences pour éviter la mise en danger de la population (durant cette législature)

Viabilité des services : Obtenir un financement facultatif pour les métiers sous-financés (aide-ménagère sociale et garde à domicile) et leur encadrement, pour donner du souffle aux services.

A moyen terme (prochaine législature)

Norme de croissance annuelle ou tous les deux ans qui permettent une vraie politique d'anticipation de réponses aux besoins de la population et de recrutements de professionnels.

Création de nouveaux métiers en fonction de l'évolution des besoins.

Adapter la réglementation à l'évolution du secteur et du contexte (liste des lieux de vie, mission du secteur, positionnement, maillage, ...).

Positionnement fort du secteur au niveau de la première ligne et facilitation des transitions entre les lieux de vie.

Prise en charge de cas prioritaires, sans contraindre les services à renoncer aux prises en charge moins lourdes de prévention. Ca répond à une stratégie de désinstitutionnalisation et/ou d'entrée tardive en institution selon le choix des personnes.

Réflexion sur la reconversion progressive des titres-services. Faire appel à des experts/chercheurs pour réfléchir à une meilleure répartition des budgets de l'aide et prendre des décisions politiques courageuses qui renforcent le pôle aide aux personnes en perte d'autonomie et permettent l'émancipation des travailleuses titres-services (voir article ensemble pour la formulation).

Moyens financiers pour l'innovation sociale et nouvelles technologies et construction d'une vision d'avenir éthique.

Axe : nécessité d'avoir des professionnels qualifiés sur la durée

Les urgences pour éviter la mise en danger de la population (durant cette législature)

Cartographie des places de formation quel que soit l'opérateur de formation pour identifier au niveau sectoriel où il faut ouvrir des places de formation.

Plan d'actions pour l'avenir, sur les filières de formation : passerelles entre métiers (éducateurs, aides-ménagères, ...), reconversion des aides-ménagères titres-services vers le métier d'aide familiale, reconnaissance des titres étrangers d'accès aux métiers de l'aide, intégration des réfugiés ou des travailleurs domestiques (voir projet integra dans les soins), validation des compétences ou des acquis de l'expérience.

Réduction des freins à l'accès aux métiers de l'aide, dont l'obligation d'avoir un véhicule et un permis de conduire :

- en intégrant l'acquisition du permis de conduire, en option dans la formation de base ;
- En donnant l'accès aux professionnels du secteur à un crédit social à 0% pour obtenir son propre véhicule ou remplacer son véhicule dans le cadre de sa fonction ;
- Revoir les frais de mission et leur financement, en ce y compris la prise en charge des kilomètres "hors secteur".

A moyen terme (prochaine législature)

Poursuite de l'évolution de l'attractivité et de la tenabilité des métiers par un accord non marchand ambitieux.

Création d'un outil de veille stratégique en combinant avec la programmation de l'offre d'aide, pour s'assurer que l'offre en professionnels soit suffisante sur le long terme.

Soutien d'une politique d'accueil des nouveaux engagés et des stagiaires, quel que soit leur métier : renforcement du tutorat, création d'un nouveau métier d'accueil, d'intégration, ...

Renforcement et pérennisation de l'encadrement :

- Protéger l'encadrement existant en modifiant le critère de calcul.
- Développer l'encadrement pour tous les métiers : financer et fixer des normes d'encadrement.
- Augmenter les temps de réunions, de supervisions, ... pour tous les métiers.
- Permettre l'engagement d'intervenants psychosociaux.
- Reconnaître les directions et les responsables de services.

Agir sur les différents axes pour diminuer les cadences de travail

Valoriser, reconnaître les prestations « invisibles » ou autres techniques, le temps de la relation important dans le cadre du rôle de prévention.



