



MÉMORANDUM INTERFÉDÉRATION

ÉLECTIONS EUROPÉENNES, FÉDÉRALES ET RÉGIONALES

DU 25 MAI 2014

SYNTHÈSE

	Page
Augmentation de l'offre en aide aux familles	
Augmenter le contingent aide familiale en fonction de la norme vieillissement notamment	7
Complémentarité des métiers du domicile et des secteurs résidentiels	
Délimiter les compétences, les publics spécifiques, les champs d'activités de chaque métier ainsi que les agréments nécessaires à la prestation et mettre en avant la complémentarité de tous ces métiers, en s'assurant que tous les besoins soient couverts	8
Titres-services	
Dans le cadre du transfert des compétences, consacrer au moins une partie du budget titres-services transféré aux entités fédérées vers un contingent d'heures aide-ménagère à tarif social	10
Accessibilité financière de l'aide familiale	
À court terme, indexer les plafonds de revenus actuels afin de rendre le service plus accessible financièrement aux plus démunis tout en veillant à ne pas augmenter la charge financière des services.	12
Augmentation du plafond d'heures inconfortables aide familiale	
Continuer à faire évoluer ce plafond à la réalité des besoins pour permettre aux services de répondre aux demandes qui ne cessent de croître.	13
Augmentation de l'offre en garde à domicile et financement adéquat	
Augmenter l'offre de garde à domicile et financer les charges liées à l'activité garde à domicile (encadrement, formation continuée ...) et la différence entre la subvention effective APE et le coût réel pour les services.	14

Attractivité et valorisation des métiers du domicile	
Trouver des solutions aux problèmes de pénurie de travailleurs rencontrés par le secteur de l'aide aux familles	<u>15</u>
Formation	
Adapter la formation de base et continuée des aides familiales aux réalités du domicile	<u>17</u>
Répit et bien-être des aidants proches	
Associer les professionnels de l'aide et des soins à la reconnaissance du rôle des aidants proches.	<u>19</u>
Encadrement	
Revoir les normes d'encadrement dans leur globalité	<u>20</u>
Simplification administrative	
Harmoniser les modes de justification, de liquidation et de contrôle des subsides au sein d'un même pouvoir subsidiant et entre les différents pouvoirs subsidants	<u>21</u>
Reconnaissance du rôle des fédérations	
Reconnaître officiellement le rôle des fédérations et leur assurer un soutien financier	<u>22</u>
Assurance dépendance	
Créer une assurance dépendance pour permettre à tous les citoyens d'avoir accès à une prise en charge correcte et d'assurer le maintien à domicile	<u>23</u>

CONTEXTE ET DÉFIS DE DEMAIN

A l'approche des élections européennes, fédérales et régionales du 25 mai 2014, nous souhaitons vous adresser nos revendications afin de vous sensibiliser aux réalités et besoins du secteur de l'aide à domicile.

Depuis de nombreuses années, les services d'aide aux familles et aux aînés apportent une diversité d'aides qui, coordonnés, permettent à toute personne qui le souhaite de rester chez elle malgré une autonomie réduite par l'âge, la maladie, un accident, un handicap... Aujourd'hui, force est de constater que l'évolution de la société (démographique, sociologique, technologique,...) implique une adaptation constante de nos services et de nos métiers.

Notre secteur est, en effet, confronté à une augmentation des demandes de prise en charge à domicile. Cette augmentation s'explique notamment par le **manque de places en institutions**. Effectivement, il existe un moratoire sur l'ouverture de nouvelles places en MR/MRS, ce qui a pour effet d'augmenter les délais d'attente à l'entrée en institution. Or, d'après une étude du KCE sur les soins résidentiels pour les personnes âgées en Belgique, le nombre projeté de personnes âgées dans les établissements de soins augmentera pour passer de 125.500 en 2010 à 166.000 en 2025 ce qui représente une hausse de 32%. **Le KCE a conclu qu'une augmentation de 50% de l'offre en soins à domicile permettrait de diminuer le nombre de lits nécessaires.**

Un autre facteur d'augmentation réside dans le **raccourcissement drastique de la durée des séjours hospitaliers**, du notamment aux évolutions technologiques. Cette pratique hospitalière conduit à renvoyer à domicile des personnes en perte d'autonomie temporaire ou définitive, sans pour autant qu'il y ait une augmentation des moyens pour cette prise en charge.

Nous connaissons également une **évolution des besoins et du profil des bénéficiaires**. En effet, les dernières projections démographiques réalisées par le bureau fédéral du plan montrent que le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans va augmenter considérablement au cours des 10 à 15 prochaines années.

Ce **vieillessement de la population** se combine à une **croissance des maladies chroniques** telles que le diabète, l'asthme, les douleurs musculo-squelettiques et les maladies cardio-vasculaires. La prévalence croissante de ces maladies a un impact sur le système des soins de santé et sur la société dans son ensemble : sur l'entourage du patient, les réseaux familiaux, les services d'assistance sociale et la force de travail.

En outre, une majorité de personnes souhaite **vivre à domicile le mieux et le plus longtemps possible**. Si ce choix personnel est motivé par un souci de qualité de vie, on constate que les facteurs économiques poussent aussi en ce sens.

Enfin, les **situations sociales des bénéficiaires sont de plus en plus lourdes** en raison de la paupérisation de la population, de l'isolement social, de l'éclatement des familles... Le cumul de ces facteurs avec la complexification des profils de bénéficiaire (bénéficiaires très âgés, polyhandicapés, atteints de troubles psychiques ou psychogériatriques) nécessite une adaptation de la prise en charge à domicile.

Pour apporter une réponse adéquate à l'évolution de la demande, nous sommes demandeurs de mener une réflexion sur les métiers du domicile et notamment de remédier aux problèmes de recrutement auxquels notre secteur est confronté. Trop peu et mal connu, le secteur peine à attirer de nouvelles recrues. Exigeant, il éprouve également des difficultés à les retenir. Or, le **manque de personnel** sur le marché du travail ne permet pas aux services de répondre aux défis de demain et engendre le développement inquiétant de services marchands et du travail au noir.

Un autre problème réside dans la **formation des prestataires du domicile**. Celle-ci nécessite, en effet, d'être adaptée aux réalités de terrain et aux évolutions des besoins afin de rendre un meilleur service à la population.

Par ailleurs, la crise financière implique des **mesures d'économie dans tous les secteurs** et nous pousse à devoir faire plus et mieux avec des moyens limités. Par exemple, l'accord de gouvernement a imposé des mesures d'austérité importantes à tous les niveaux, et le secteur des soins de santé n'y a pas échappé. En effet, la norme de croissance a été fortement réduite et est fixée respectivement à 2 % en 2013 et 3 % en 2014 (contre 4,5 % depuis 2005).

La **raréfaction des moyens** risque d'être aggravée par le **transfert de compétences** qui engendrera certainement des pertes financières importantes dans le chef des pouvoirs subsidiaires.

Pour conclure, notre secteur sera attentif à la mise en œuvre de la **6^{ème} réforme de l'état**, en espérant que celle-ci offre l'opportunité de sortir de la complexité institutionnelle et de remettre le citoyen au centre des politiques d'aide qui le concernent afin de lui offrir le meilleur service au meilleur prix dans un souci constant d'efficacité et d'efficience. En outre, cette réforme ne peut s'entendre que si notre secteur est géré dans une logique identique à celle défendue pour la sécurité sociale fédérale.

Nos bénéficiaires sont au centre de nos préoccupations, puissent-ils aussi être au centre de vos choix politiques !

AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Augmentation de l'offre en aide aux familles

L'aide à la vie quotidienne est indispensable à nos aînés pour vivre le plus longtemps possible chez eux. L'étude du KCE sur les soins résidentiels pour les personnes âgées en Belgique a mis en évidence l'importance de cette aide pour retarder l'entrée en institution des personnes âgées. Par ailleurs, l'aide à domicile est indispensable pour accompagner toutes les situations de vie fragilisées où la dépendance nécessite un soutien régulier : les familles, les personnes handicapées, les personnes souffrant de troubles de la santé mentale, ...

L'aide familiale bénéficie d'une formation professionnelle et stimule les bénéficiaires dans le cadre de leurs activités afin que ceux-ci restent le plus longtemps possible acteurs de leur vie quotidienne ; ce qui, dans un souci de prévention du maintien de l'autonomie et du bien-être de la personne, est plus que fondamental.

Nous saluons l'augmentation de 50 000 heures du contingent wallon en 2012. Cependant, avec le vieillissement de la population et l'évolution des besoins, l'offre en aide est insuffisante aujourd'hui. De nombreux services doivent refuser quotidiennement des demandes de personnes dépendantes, faute d'un contingent suffisant. Le contingent d'heures d'aide familiale est dès lors en régression virtuelle dans la mesure où il augmente moins vite que le nombre de bénéficiaires qui sollicitent de l'aide à domicile. Le secteur manque de perspectives, ne serait-ce qu'une programmation de l'augmentation de l'offre dans les années à venir (sur base du vieillissement à l'instar de ce qui se fait en Flandre).

Nous demandons de:

- Augmenter le contingent aide familiale en fonction de la norme vieillissement notamment.
- Analyser de façon continue l'évolution des besoins de la population en aide à la vie quotidienne en étroite collaboration avec les fédérations et fixer une norme de croissance de 5% conformément à l'étude menée par l'observatoire wallon de la santé.
- Planifier l'augmentation du contingent de l'aide aux familles et aux aînés dans les années à venir.

Complémentarité des métiers du domicile et des secteurs résidentiels

Au fil du temps, le métier de l'aide familiale a été complété par la création de nouveaux métiers et de nouvelles activités. Pour protéger ce métier, il convient de clarifier les champs de compétences et les sphères d'activité de chacun. Cette clarification doit être en outre communiquée au grand public afin d'éviter toute confusion et d'assurer que chaque usager reçoive l'aide dont il a besoin, administrée par le personnel compétent pour la délivrer.

Nous constatons, dans la pratique de tous les jours, des zones de recouvrement avec les métiers suivants : les aide-ménagères à tarif social et titres-services, les gardes à domicile, les aides-soignants et les infirmiers.

- **Aide familiale et aide-ménagère titres-services**

La distinction entre les activités qui relèvent du champ de l'aide aux familles et les activités titres-services n'est pas toujours évidente aux yeux du grand public. Ce phénomène est amplifié par le fait que pour certains bénéficiaires, il est plus intéressant financièrement de recourir aux titres-services qu'à une aide familiale qualifiée. Cela engendre un risque que des personnes fragilisées reçoivent un service inadapté presté par des travailleurs insuffisamment formés et encadrés et, par la même occasion, une entrée en institution précoce de la personne, en cas de dégradation de son état de santé.

Le recouvrement du champ d'activité et des publics aidés entraîne une confusion de sollicitation des services et une concurrence avec les services d'aides aux familles qui sont les seuls agréés pour pouvoir exercer ce type d'activité. Le transfert des compétences offre dès lors une opportunité pour redéfinir les contours de l'activité technique des titres-services par rapport à l'activité à caractère socio-sanitaire des métiers de l'aide à domicile.

- **Aide familiale et garde à domicile**

Comme énoncé ci-dessus, des zones de recouvrement existent également entre le rôle de la garde à domicile et celui de l'aide familiale. Ces métiers présentent pourtant des différences importantes tant sur le plan fonctionnel que financier. La garde à domicile a un rôle d'accompagnement et de soutien qui s'inscrit dans le cadre de prestations de longue durée et de nuit. Tandis que l'aide familiale a un rôle d'aide à l'accomplissement d'actes de la vie journalière, dans le cadre de prestations de plus courte durée et uniquement en journée jusqu'à 21h30 maximum.

- **Aide familiale et aide-soignant/infirmier**

Un autre problème réside dans l'administration des médicaments. Le statut de l'aide familiale prévoit qu'elle peut aider à la prise de médicaments. Cependant, le texte manque de clarté et pose des questions de responsabilités. En effet, il est difficile de déterminer ce que l'aide familiale peut faire ou ne pas faire sans empiéter sur le champ d'activité de l'aide-soignante et de l'infirmière.

Enfin, nous constatons actuellement que certaines prestations réalisées par des infirmières font partie de prestations du secteur de l'aide (par exemple, des toilettes non médicalisées). Ces actes sont tarifés de manière différente selon le prestataire qui l'effectue. Le patient bénéficie du remboursement de l'assurance maladie-invalidité uniquement en cas de prestation infirmière. Le manque d'harmonisation des politiques crée des mécanismes de prise en charge différents entre l'aide et les soins. Or si nous voulons maintenir dans des conditions optimales des personnes à domicile, il faut impérativement avoir une approche commune et intégrée de l'aide et des soins comme c'est le cas avec le protocole aide et soins qui permet de poser les prémisses d'une meilleure collaboration mais qui ne règle pas encore tout. Pour avoir cette approche commune et intégrée, nous insistons sur la nécessité de consulter les secteurs.

Nous demandons de:

- Renforcer les métiers existants
- Mener une réflexion, en concertation avec les services d'aide aux familles, sur l'avenir des métiers de l'aide à domicile qui soit orientée vers les besoins des bénéficiaires en tenant compte des compétences des différents profils professionnels et des perspectives de carrière des prestataires.

- Délimiter les compétences, les publics spécifiques, les champs d'activités de chaque métier ainsi que les agréments nécessaires à la prestation et mettre en avant la complémentarité de tous ces métiers, en s'assurant que tous les besoins soient couverts.
- Mettre à profit le transfert de compétences pour clarifier l'activité à caractère socio-sanitaire dans le champ de l'aide aux personnes en difficulté et/ou en perte d'autonomie par rapport à une activité à caractère technique d'aide aux ménages (titres-services) et envisager des mesures de protection du métier d'aide familiale et de garde à domicile.
- Renforcer le contrôle effectif des entreprises titres services.
- Réfléchir aux actes non-médicalisés que le secteur de l'aide aux familles pourrait prester, et augmenter en conséquence le financement du secteur de l'aide pour lui permettre d'absorber ces prestations complémentaires, tout en veillant à l'accessibilité de ce service pour le bénéficiaire, et prévoir le passage d'une infirmière lorsqu'il y a besoin.

Titres-services

Le dispositif des titres-services a introduit une marchandisation des services de proximité autrefois dévolus exclusivement au secteur non-marchand, avec toutes les conséquences néfastes que cela comporte en termes de qualité d'emplois et de services.

En effet, même si d'une manière générale les conditions de travail se sont améliorées suite à un renforcement du contrôle et de la réglementation, force est de constater que le secteur non-marchand, et ici en l'occurrence les services d'aide aux familles, continuent à offrir des emplois plus attractifs et plus qualitatifs (stabilité, encadrement, formations, transition professionnelle,...). Toutefois, les services d'aides aux familles ont été récemment contraints de revoir les conditions barémiques des travailleurs titres-services en bloquant les salaires à 4 ans d'ancienneté et ce, en raison du mécanisme de financement qui n'est pas pérenne. Un financement structurel, conçu sur le long terme, est nécessaire. Nous sommes en tous cas demandeurs que la loi-programme du 22 juin 2012 (Moniteur belge du 28 juin 2012) soit appliquée. Celle-ci prévoit l'octroi d'un montant complémentaire variable pour inciter les entreprises agréées à favoriser la stabilité et la qualité de l'emploi des travailleurs titres-services.

Nous mettons également un point d'honneur à distinguer les activités qui relèvent du champ de l'aide aux familles des activités titres-services. Cette distinction n'est pas toujours évidente aux yeux du grand public. Ce phénomène est amplifié par le fait que pour certains bénéficiaires, il est plus intéressant financièrement de recourir aux titres-services qu'à une aide familiale qualifiée. Cela engendre un risque que des personnes fragilisées bénéficient d'un service inadapté presté par des travailleurs insuffisamment formés et encadrés. Par la même occasion, une concurrence est créée avec les services d'aides aux familles qui sont les seuls agréés pour pouvoir exercer ce type d'activité.

Il est opportun de se demander s'il faut autant investir dans le système déficitaire des titres-services. Dans cette optique, nous pensons, que le transfert des compétences représente une opportunité de transférer au moins une partie des moyens de cette politique d'emplois subventionnés vers le secteur de l'économie sociale pour que les montants des subventions publiques servent une réelle politique d'emplois et une offre de services à domicile de qualité.

Nous demandons de :

- Mettre en œuvre le principe de financement qualitatif contenu dans la loi programme du 22 juin 2012.
- Investir dans les mécanismes de transition professionnelle permettant aux aides ménagères d'évoluer vers le métier d'aide familiale.
- Réfléchir à la coexistence des titres-services et des activités dispensées par le secteur du domicile :
 - délimiter les compétences, les publics spécifiques, les champs d'activités de chaque métier ainsi que les agréments nécessaires à la prestation ;
 - renforcer le contrôle des entreprises titres-services ;
 - rendre le système des titres-services plus efficace, en stabilisant et consolidant les emplois titres-services existants plutôt que de proposer une extension du dispositif que ce soit au niveau des groupes-cibles ou des activités autorisées.
- Dans le cadre du transfert des compétences, consacrer au moins une partie du budget titres-services transféré aux entités fédérées vers un contingent d'heures aide-ménagère à tarif social. Ce point est prioritaire en vue de répondre aux besoins importants des bénéficiaires qui ne sont pas suffisamment rencontrés aujourd'hui.

Accessibilité financière de l'aide familiale

Le barème de contribution du bénéficiaire n'a jamais été ni indexé, ni actualisé depuis sa création en 1993.¹ Il est inadapté aux réalités socio-économiques actuelles. Le taux moyen dépasse les 4,50 €, avec de nombreux bénéficiaires atteignant le taux maximum de 7,81 €. À cela s'ajoute la facturation des frais de déplacement qui peut s'élever à 10% maximum. Le montant total de la facture représente un coût substantiel pour les ménages ou pour les personnes isolées, les poussant à renoncer ou à diminuer le nombre d'heures dont ils ont pourtant besoin et/ou à devoir faire un choix entre l'aide et les soins. Ce constat s'est amplifié de manière inquiétante au cours des derniers mois. Par exemple, un service d'aide aux familles de la région de Wallonie Picarde nous a informé que sur 10 offres d'aides, 6 ont été refusées en raison du coût.

De plus, la compréhension du calcul du barème n'est pas évidente pour le bénéficiaire ni pour le travailleur social car les modalités de calcul sont relativement floues. Cela conduit à des interprétations diverses et des barèmes différents pour des situations identiques. En outre, le travailleur social doit récolter un maximum de documents justificatifs, qu'il a parfois des difficultés à obtenir. Ce qui représente une charge de travail et des démarches assez lourdes de la part du bénéficiaire et du travailleur social.

Nous demandons :

- À court terme, indexer les plafonds actuels afin d'enrayer l'effet pervers qui limite fortement son accessibilité aux plus démunis tout en veillant à ne pas augmenter la charge financière des services.
- Revoir la typologie des bénéficiaires
- Revoir le barème de contribution du bénéficiaire, sans perte de ressources pour les services, en tenant compte notamment de la concurrence avec les tarifs appliqués par d'autres secteurs tels que les titres-services, y compris l'inégalité induite par la déductibilité fiscale. En d'autres termes, le barème de contribution du bénéficiaire relevant de la politique sociale se doit d'être plus attractif que celui des titres-services s'adressant aux ménages ordinaires.
- Revoir les revenus pris en compte et les charges déductibles dans le calcul des contributions des bénéficiaires. Ce point est

¹ À l'exception de la ristourne de 0,40€ de l'heure qui a été octroyée par le ministre Donfut en 2009, avec compensation financière pour les services agréés d'aide aux familles.

prioritaire au vu de l'évolution des structures familiales, de la typologie des bénéficiaires et leur mode de fonctionnement (éviter de pénaliser certaines catégories de publics comme les cohabitants, par exemple).

- Envisager l'introduction d'un taux dégressif en fonction de l'intensité de l'aide avec compensation des services, le barème actuel devenant inaccessible lorsque la situation nécessite un nombre d'heures de prestations important.
- Simplifier le calcul du barème.

Augmentation du plafond d'heures inconfortables aide familiale

En région wallonne, la réglementation actuelle relative aux services d'aide aux familles et aux aînés (art. 341 du code wallon de l'action sociale et de la santé) prévoit une subvention complémentaire pour les heures inconfortables suivantes : heures effectuées entre 6 heures et 8 heures, entre 18 heures et 20 heures, entre 20 heures et 21 heures 30, les samedis, les dimanches et jours fériés.

Nous saluons l'augmentation du plafond d'heures inconfortables subventionnées de 4 à 6% du contingent, prévue par le Cabinet Tillieux. La vie ne s'arrête pas après les heures « classiques » de travail et les demandes des usagers sont de plus en plus nombreuses pour ces prestations. Il faudra suivre de près l'évolution de ces demandes afin de permettre aux services d'offrir une réponse aux besoins des personnes plus flexible dans le temps.

Les services risquent assez rapidement d'être encore amenés à refuser d'aider des personnes en soirée et les week-ends par manque d'un nombre suffisant d'heures inconfortables financées. Or, l'entourage des bénéficiaires n'est pas toujours disponible à ces heures-là.

Nous demandons de :

- Continuer à faire évoluer ce plafond à la réalité des besoins pour permettre aux services de répondre aux demandes qui ne cessent de croître.

Augmentation de l'offre en garde à domicile et financement adéquat

La garde à domicile contribue au souhait du plus grand nombre de rester le plus longtemps possible à domicile et constitue un maillon indispensable pour assurer la continuité de l'accompagnement à domicile. La fonction prend un sens encore plus vital dans les prises en charge lourdes telles que les maladies démentielles ou les soins palliatifs.

En Région Wallonne, des avancées existent mais le financement de l'activité de gardes à domicile est encore exclusivement lié aux mesures d'aides à l'emploi (principalement via le dispositif APE), sans reconnaissance réelle de la prestation. L'activité des services essuie dès lors un déficit chronique et n'existe que par un choix des services de poursuivre l'investissement dans la garde à domicile pour répondre à des besoins réels et récurrents. Ce choix n'est pourtant plus tenable sur le long terme. Et ce mode de financement, outre qu'il ne prend pas en compte pleinement le coût de l'activité, maintient le personnel gardes à domicile dans un emploi précaire, non assuré sur le long terme (emplois à durée déterminée, reconductibles). Enfin, sans financement de la prestation, aucun barème de contribution du bénéficiaire ne peut être fixé réglementairement, engendrant un problème d'accessibilité financière pour le bénéficiaire.

En outre, la profession reste trop peu considérée dans ses spécificités. Pour le grand public, le rôle de la garde à domicile se confond parfois avec celui de l'aide familiale car il existe des zones de recouvrement dans leurs tâches respectives. Cela s'explique en partie parce que le statut wallon de la garde à domicile a été construit en se référant principalement au statut de l'aide familiale et parce que les gardes à domicile ont l'obligation d'être détenteur d'un diplôme d'aide familiale. Or, définir une profession par contraste d'une autre n'est pas une solution en soi.

La question qui se pose n'est plus tant de prouver la nécessité de maintenir un métier de garde à domicile, mais de savoir quelles formes de reconnaissance nous voulons lui consacrer.

Nous demandons de :

- Augmenter l'offre de garde à domicile et financer les charges liées à l'activité garde à domicile (encadrement, formation continuée ...) et la différence entre la subvention effective APE et le coût réel pour les services.
- Fixer un barème de contribution du bénéficiaire propre au métier de garde à domicile via le financement structurel de l'activité.
- Prendre en compte et financer l'ancienneté des gardes à domicile.
- Ouvrir le débat entre les Fédérations, l'Administration et la Ministre de tutelle en instituant un groupe de travail prêt à réfléchir à l'opérationnalisation d'une reconnaissance pleine et entière de la garde à domicile.
- Adapter la réglementation actuelle afin que celle-ci soit pertinente et juste pour déployer l'activité de gardes à domicile, en complémentarité de l'activité d'aide familiale, notamment le statut de la garde à domicile en annexe de l'arrêté réglementant les services d'aide aux familles et aux aînés.
- Contrôler l'activité pour contrer toute concurrence déloyale et non qualitative qui se développe via le travail au noir ou par l'intermédiaire d'entreprises titres-services qui ne se conforment pas aux prescrits légaux et s'inscrivent dans une fraude à la sécurité sociale. Ces personnes et ces réseaux illégaux sont de plus en plus présents et déploient un service à la personne illégal et dangereux : il n'y a ni qualification, ni encadrement, ni assurance... une situation véritablement désastreuses pour des bénéficiaires abusés de par leur fragilité.
- Développer une solide formation de base obligatoire pour l'accès au métier de garde à domicile. Permettre l'accès au métier de personnes faiblement scolarisées (qui n'auraient pas les moyens de suivre la formation d'aide familiale) en proposant un module de formation complet, préalablement à la formation d'aide familiale. Articuler l'ensemble de la réflexion sur les trois fonctions, garde à domicile, aide familiale et aide-soignante, en créant des dynamiques modulaires et des passerelles pour favoriser davantage l'entrée dans ces métiers.
- Inciter les services de gardes à domicile à programmer des formations continuées tout au long de la carrière professionnelle des gardes à domicile.

Attractivité et valorisation des métiers du domicile

Le métier de l'aide familiale est incontournable pour l'aide à domicile. Trop peu et mal connue, la profession peine à attirer de nouvelles recrues. Exigeante, elle éprouve également des difficultés à les retenir. Or, le manque d'aides familiales sur le marché du travail ne permet pas aux services de répondre à l'augmentation de la demande soutenue notamment par le vieillissement de la population et l'envie des bénéficiaires de rester le plus longtemps possible à domicile.

Les employeurs dans le secteur de l'aide à domicile évoquent depuis plusieurs années des difficultés de recrutement des aides familiales et de turnover important. Ces difficultés s'expliquent notamment par la charge physique et psychique du travail, le manque de valorisation et de possibilités d'évolution.

Pour expliquer les difficultés de recrutement, les services d'aide aux familles mettent également en évidence le manque de mobilité des candidats. En effet, en plus des exigences en termes de diplôme, le permis de conduire/le véhicule est le principal critère de recrutement des aides familiales. A cet égard, nous saluons l'initiative de la Région wallonne qui depuis le 1er janvier 2013, propose une aide aux demandeurs d'emploi afin qu'ils puissent passer leur permis de conduire pratique. Il faudrait étendre ce projet à toutes les aides familiales qualifiées qui se trouvent dans la réserve de main d'œuvre et rendre la formation accessible gratuitement. Ce qui ne réglerait pas la difficulté liée à l'achat d'un véhicule et aux coûts relatifs à son fonctionnement (prix des carburants notamment).

Une autre manière de remédier aux difficultés de recrutement réside dans la passerelle entre le métier d'aide-ménagère et d'aide familiale. Formant des aides familiales, cette passerelle devrait néanmoins être considérablement renforcée et adéquatement financée.

L'organisation des filières de formation d'aide familiale et d'aide-soignant en promotion sociale pose question. Celle-ci débute par un tronc commun qui est suivi par une spécialisation dans l'une des deux filières. Force est de constater que la filière de formation aide familiale tend à se vider au profit de la filière de formation d'aide-soignant.

Nous demandons de:

- Susciter des vocations via une meilleure communication sur nos métiers du domicile et une mise en valeur de ceux-ci.
- Promouvoir le métier d'aide familiale auprès des étudiants par la participation d'aides familiales aux jurys et leur intervention lors de cours pratiques (supervisions des stages). Prendre en considération les heures consacrées à ces rencontres dans la subvention.
- Faciliter l'accès au permis de conduire par la mise en place de formations gratuites à l'ONEM.
- Permettre l'achat de véhicules accessible aux travailleurs par un financement à 0%.
- Se concerter sur l'avenir du métier de l'aide-familiale et de la filière de formation.
- Investir dans les mécanismes de transition professionnelle permettant par exemple aux aides ménagères d'évoluer vers le métier d'aide familiale.
- Mener une réflexion sur la formation de base de l'aide-ménagère à tarif social pour la valoriser par rapport aux titres-services.
- Appliquer le cursus de formation de plein exercice à l'enseignement de promotion sociale. Prévoir la formation d'aide-soignant comme une continuité de la formation d'aide familiale favorise la mobilité professionnelle des travailleurs.
- Protéger les métiers par la création de titres pour éviter qu'ils ne se déploient dans le cadre du travail au noir.
- Sur l'ensemble de ces questions, mener une réflexion avec le secteur en collaboration avec le ministre de l'enseignement et les ministres de tutelle.

Formation

Dans l'enseignement de plein exercice, nous constatons que la plupart des candidats à la formation d'aide familiale présentent les caractéristiques suivantes :

- Jeunes (enseignement de plein exercice notamment), avec des difficultés face à des situations complexes
- Personnes ne maîtrisant pas totalement la langue française
- Personnes aux profils socio-économiques difficiles (situations précaires, familles monoparentales, ...)

- Personnes qui sont obligées de suivre la formation (obligation scolaire, Actiris, Forem,...).

Ces situations engendrent que notre secteur est confronté, d'une part à des candidats qui éprouvent peu ou pas de motivation pour exercer la profession, et d'autre part, à des personnes qui ont elles-mêmes des difficultés à s'intégrer dans la société.

De plus, les situations rencontrées par les aides familiales évoluent et sont de plus en plus complexes alors qu'elles ne sont pas suffisamment armées pour faire face à ces nouvelles demandes. Il est dès lors indispensable d'adapter la formation des aides familiales aux réalités du domicile.

Une autre difficulté réside dans l'organisation des stages. En effet, la répartition des périodes de stages sur l'année scolaire pose un réel problème aux services et aux écoles. Aux services, car ils ne peuvent accueillir un trop grand nombre de stagiaires concentrés sur une même période. Pour les écoles, car elles ne trouvent pas de places dans les services pour accueillir leurs stagiaires. Il faudrait par conséquent répartir les stages de manière plus fluide sur l'année à l'instar de ce qui se fait pour les étudiants infirmiers.

Nous demandons de :

- Organiser des formations préalables à la formation d'aide familiale facilitant la socialisation (alphabétisation, langue française, contexte socio-politique,...)
- Susciter des vocations en valorisant la richesse du métier d'aide familiale au moyen notamment des pistes d'action citées dans la thématique précédente (attractivité et valorisation des métiers du domicile)
- Renforcer les formations existantes qui permettent de combiner le travail et la formation pour procurer un revenu financier suffisant au candidat et veiller à valoriser cette formation en octroyant un CESS à l'issue de celle-ci.
- Adapter la formation de base et continuée des aides familiales, en tenant compte de l'évolution de leur statut.
- Former les enseignants aux réalités du métier.
- Appliquer le cursus de la formation de plein exercice à l'enseignement de promotion sociale. Prévoir la formation d'aide-soignante comme une continuité de la formation d'aide-familiale favorise la mobilité professionnelle des travailleurs.

- Financer la formation continuée des aides familiales et des gardes à domicile en leur ouvrant l'accès aux formations de la Région wallonne actuellement réservé aux travailleurs sociaux.
- Organiser une meilleure cohérence entre les politiques fonctionnelles, de l'emploi et de l'enseignement en ce qui concerne notamment l'organisation des stages et de la formation en alternance.
- Instaurer une meilleure répartition des stages sur l'année, concertée entre l'enseignement et le secteur de l'aide aux familles, à l'initiative du Ministre de l'enseignement.
- Mettre en place une formation accueil des stagiaires avec les réseaux de l'enseignement en prévoyant le financement en conséquence.
- Augmenter le quota d'heures de réunions subventionnées dédiées à l'encadrement des stagiaires.

Répit et bien-être des aidants proches

Notre société fait et va faire face à un vieillissement important de la population. Il faudra donc assumer la prise en charge d'un plus grand nombre de personnes dépendantes. Or, dès à présent, il est annoncé qu'il manque des lits et des fonds aux structures susceptibles de les accueillir. Les alternatives de prise en charge de la dépendance des personnes âgées ou handicapées, qui souhaitent majoritairement continuer à vivre chez elles dans de bonnes conditions, doivent donc être consolidées ou développées.

Les aidants proches jouent un rôle fondamental dans le maintien à domicile en complémentarité avec les professionnels du secteur. Il est nécessaire de reconnaître et de donner un statut à ces aidants proches pour éviter qu'ils perdent toute protection sociale. Cette reconnaissance a toute son importance mais en aucun cas, elle ne peut se substituer à la nécessité d'augmenter l'offre de services professionnels pour répondre à l'augmentation des besoins.

Nous demandons de:

- Associer les professionnels de l'aide et des soins à la reconnaissance du rôle des aidants proches.
- Organiser une réflexion transversale et coordonnée des différents secteurs sur la meilleure réponse possible à apporter à

leurs besoins en promouvant la complémentarité entre aidants proches et professionnels pour permettre la prolongation de la prise en charge à domicile.

- Développer et financer le soutien psychologique à domicile pour soutenir les familles et les aidants proches.

Encadrement

Les travailleurs sociaux sont au cœur de nouveaux enjeux sociaux, économiques et politiques qui leur confèrent des responsabilités de plus en plus importantes. Cette évolution progressive de la profession les positionne souvent dans un dilemme identitaire par rapport à leur profession et aux priorités qu'elle requière. Par exemple, la gestion d'équipe est une fonction spécifique à laquelle la formation d'assistant social ne prépare pas.

La gestion d'équipe est pourtant un axe important dans l'organisation du travail des assistants sociaux. Au cœur de cette gestion, les temps d'encadrement et de concertation (réunions d'équipe) sont indispensables dans ce secteur où les professionnels sont en permanence confrontés à des situations humaines lourdes émotionnellement.

La question des normes qui sous-tendent cette gestion d'équipe balise le déploiement de l'action des assistants sociaux. Actuellement, en Région Wallonne, la règlementation impose des références minimales à suivre :

- pour les aides familiales : 0,026 ETP AS / 1.000 heures subventionnées (sur base de l'activité de l'année précédente), avec un minimum de 0,25 ETP AS (soit 1 ETP AS / 24 ETP AF).
- pour les gardes à domicile : 0,038 ETP AS / 1 ETP GAD (soit 1 ETP AS / 26 ETP GAD).

Si le concept de normes est indispensable pour cadrer l'activité et le financement qui la sous-tend, les normes sont actuellement trop limitatives. Plus encore, il faut énoncer la difficulté actuelle d'appliquer une norme « aide familiale » exprimée en heures (en fonction de l'activité) et non en nombre de personnes physiques à encadrer. La moyenne du temps de travail est de 79% d'ETP, cela augmente donc considérablement le nombre de personnes à encadrer.

Nous relevons aussi les difficultés qu'ont les services de respecter cette norme stricte et figée au jour le jour. Lorsqu'il y a des mouvements dans le personnel ou des variations dans la demande qui nécessitent des remplacements, les services doivent constamment rééquilibrer leurs équipes.

Par ailleurs, le nombre de réunions d'équipe, moment privilégié de rencontre entre le travailleur social et son équipe, reste aussi un élément d'insatisfaction. Les professionnels de terrain en réclament davantage, confirmant ainsi leurs besoins d'écoute active et de suivi de leurs actions à domicile.

De plus, la charge administrative est trop importante dans la fonction des assistants sociaux, empiétant sur leur présence de terrain.

Nous demandons de :

- Améliorer la norme d'encadrement social : Pour ce faire, implémenter une norme double fondée à la fois sur le nombre de travailleurs (personnes physiques et non uniquement des ETP ou des heures subventionnées) à encadrer et sur la quantité et la complexité des prestations et missions connexes à gérer.
- Fournir les moyens financiers permettant de faire appel à des personnes ressources dans le cadre d'interventions ponctuelles pour un accompagnement des situations complexes.
- Augmenter le quota d'heures subsidiées pour les réunions d'équipe et financer les lieux de parole.
- Améliorer la norme d'encadrement administratif (1 ETP/30 ETP AF).
- Reconnaître et financer le personnel de direction, les cadres et fonctions support (responsable RH, informaticien, comptables, responsables formations,...).
- Renforcer l'attractivité des fonctions d'encadrement.

Simplification administrative

Les contraintes administratives imposées par les pouvoirs publics aux services d'aide à domicile deviennent de plus en plus lourdes. Ces dernières années ont connu une inflation et une complexification tant des réglementations et des mesures que des mécanismes de contrôle avec des effets contre-productifs et une perte d'efficacité pour nos services. En effet, ils doivent sans cesse jongler avec les multiples réglementations

(Aide à domicile, Coordination, APE, Maribel,...) pour obtenir les financements nécessaires afin d'offrir un service global et de qualité aux bénéficiaires.

Les principes de simplification et de transparence ne sont pas encore appliqués de manière optimale dans l'élaboration des réglementations sectorielles. Un gage de réussite est de concevoir cette simplification en partenariat entre l'administration et les fédérations patronales. Une simplification n'est réussie que si elle bénéficie concrètement à l'ensemble des parties.

Nous sommes demandeurs que l'on étende le processus de dématérialisation à l'ensemble de nos activités. Vu le volume de prestations à justifier d'un côté et à contrôler de l'autre. Et bien sûr, nous souhaitons la généralisation des questionnaires intelligents afin de libérer du temps pour le travail d'inspection et d'accompagnement de la structure dans l'accomplissement de sa mission.

Nous demandons de :

- Harmoniser les modes de justification, de liquidation et de contrôle des subsides au sein d'un même pouvoir subsidiant et entre les différents pouvoirs subsidants.
- Impliquer, de manière systématique, les représentants des fédérations d'employeurs dans les travaux préparatoires de simplification administrative.
- Alléger les charges administratives tant pour les fonctionnaires que pour les prestataires de terrain.
- Soutenir financièrement l'informatisation des services et l'utilisation de nouvelles technologies notamment liées à la transmission par voie électronique et la signature électronique.
- Garder à l'esprit que l'objectif de l'informatisation consiste avant tout à alléger la charge de travail et à revenir au cœur de nos métiers.

Reconnaissance du rôle des fédérations

Le Pouvoir subsidiant et les administrations de tutelle attendent des fédérations qu'elles jouent un rôle de relais auprès des services d'aide aux familles tant pour la récolte d'informations que pour la transmission d'informations. Les fédérations contribuent également de façon proactive

à la réflexion sur l'évolution du secteur, sur l'évolution des besoins et des métiers.

Ces missions requièrent des ressources humaines et financières de plus en plus importantes au sein des fédérations d'employeurs.

Nous demandons de :

- Reconnaître officiellement le rôle des fédérations dans la réglementation.
- Apporter un soutien financier aux fédérations.

Assurance dépendance

Dans le cadre du transfert de compétences, l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) va être régionalisée. C'est l'occasion de réaffecter ces montants en les attribuant aux personnes bénéficiant d'un plan d'aide et de soins et ce afin de permettre aux usagers en perte d'autonomie de disposer des services dont ils ont besoin en volume suffisant.

Nous demandons de :

- Créer une assurance dépendance pour permettre à tous les citoyens d'avoir accès à une prise en charge correcte et d'assurer le maintien à domicile.