

SERVICES À DOMICILE ET BESOINS EN FORMATION

30 avril 2019
POUR LA SOLIDARITÉ – PLS, Bruxelles

Le débat s'est articulé autour de cette question : quels sont les besoins en formation des aides à domicile ? Quelles sont les expériences et les politiques bruxelloises à relever en la matière ?

INTERVENANT-E-S

- **Corinne Terwagne - Directrice ISP du Collectif Formation Société asbl - CFS**
- **Aurélien Doffigny - Directeur général de la Centrale de Services à Domicile CSD - à Bruxelles**

Débat animé par :

- **Denis STOKKINK, Président, POUR LA SOLIDARITÉ - PLS**

PROPOS INTRODUCTIF DE DENIS STOKKINK

Tout d'abord, Monsieur Denis Stokkink a rappelé l'engagement de POUR LA SOLIDARITÉ – PLS, un think & do tank européen engagé en faveur d'une Europe solidaire et durable, dont la devise « Comprendre pour agir » anime les événements que sont les « Midis pour la solidarité ». Denis Stokkink a ensuite souligné l'investissement durable de PLS autour de la thématique des services et aides à domicile en mettant en évidence que, à la demande de la Commission européenne, PLS fait partie des groupes d'experts GECES¹ sur le sujet. Denis Stokkink a invité également les participant-e-s à se joindre à la grande conférence européenne du projet Erasmus+ AT HOME² organisée le 22 octobre prochain à Bruxelles concernant les enjeux de l'amélioration de l'aide à domicile, au sein duquel PLS est partenaire.

INTERVENTION D'AURÉLIEN DOFFIGNY

Aurélien Doffigny dirige la CSD de Bruxelles qui représente la plus importante Centrale de coordination de Soins et de Services à Domicile de la Région bruxelloise. Aurélien Doffigny a rappelé le contexte actuel nos sociétés : une population européenne vieillissante qui souhaite de plus en plus de rester vivre à domicile. Cette tendance engendre progressivement de nouveaux besoins que le secteur se doit d'assurer.

Ceci est important au moment même où le secteur fait face à un manque criant de personnel qualifié. Aurélien Doffigny a mis en exergue l'importance du turnover qui touche le personnel de la CSD de Bruxelles (10% de

¹ Groupe d'experts de la Commission sur l'entrepreneuriat social (GECES)

<http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3576&NewSearch=1&NewSearch=1>

² Projet AT HOME : <http://www.pourlasolidarite.eu/fr/project/home-amelioration-de-laide-domicile>

son personnel d'ici à 2030). En somme donc, le mot d'ordre actuel est de faire face à ce besoin criant de personnel tout en assurant une formation de qualité. Il a mis en lumière quatre enjeux majeurs du secteur :

- Son attractivité : le secteur est confronté à un profond désamour et il reste fort méconnu. La plupart des individus qui s'y orientent le font en reconversion professionnelle et les jeunes sont peu attirés par les perspectives qu'offre le secteur. C'est aussi un secteur qui fait face à un fort cloisonnement et qui est extrêmement polarisé alors même qu'en réalité, il est tout l'inverse.
- La qualité de son contenu formatif : la formation n'a pas évolué depuis la fin des années 90. Depuis, les enjeux ont évolué, le secteur est confronté à la réduction du temps d'hospitalisation et aux exigences accrues des patients. Le problème est que le temps et l'offre générale de formation n'a pas suivi ces évolutions et ces changements.
- Sa digitalisation : le secteur peine à se digitaliser alors que cela serait très intéressant pour sa croissance. En effet, par la digitalisation, la prestation de services à domicile serait facilitée ce qui impliquerait d'importants bénéfices pour les prestataires comme pour les bénéficiaires.
- Et enfin son financement : les financements sont un problème récurrent et ils sont particulièrement liés aux formations puisque sans financements, les formations ne peuvent soutenir les personnes qui souhaiteraient travailler dans le secteur. Ces formations sont en effet très onéreuses. En conséquence, le secteur manque de personnel qualifié et il demeure faiblement attractif, ce qui est problématique.

INTERVENTION DE CORINNE TERWAGNE

Corinne Terwagne dirige l'ISP du Collectif Formation Société asbl – CFS, actif dans le cadre de la formation initiale de demandeurs d'emploi de longue durée. Corinne Terwagne a mis en avant trois enjeux du secteur :

- Enjeu de la formation générale : Au vu de son expérience, les publics accueillis au CFS en formation d'aide familial et d'aide-soignant sont essentiellement d'origine immigrée, 98% sont des femmes, et 95% sont originaires d'Afrique subsaharienne. Corinne Terwagne a souligné le défi de former un personnel à la base peu qualifié et précarisé, qui a des problèmes d'apprentissage, mais est par ailleurs très motivé par la formation alors même que le métier est souvent mal perçu du public et ressenti comme peu attractif. Beaucoup de public arrive à CFS par le bouche à oreille. Ces publics sont souvent de la première génération d'immigration et ont dès lors peu de connaissances sur les exigences et les spécificités du métier. Par ailleurs, face à l'importance de la formation, Corinne Terwagne a mis en exergue que le CFS travaille avec deux référentiels de formation, dont l'un, émanant de la COCOF, date de 1999 et mériterait d'être dépoussiéré.
- Enjeu de la formation continue : il serait important de créer une dynamique continue de formation, afin que les formés aient envie de se former continuellement. Il est crucial d'assurer une dynamique de formation continue des intervenant-e-s, pour répondre au besoin d'un secteur en continue évolution, où les compétences sont multiples et délicates. Corinne Terwagne a mis en avant le besoin d'assurer la formation des acteurs pour assurer le développement de compétences transversales, telles que : appliquer les codes sociaux, gérer les aléas, travailler en équipe, ou encore mobiliser les raisonnements mathématique.

- Mobiliser de nouveaux outils, dont la digitalisation : dans le but d'acquérir de nouvelles compétences, de mobiliser de nouveaux outils, de nouvelles pratiques. Les stagiaires de CFS ont souvent de l'appréhension à l'idée de manier les ordinateurs, alors qu'ils utilisent leurs smartphones avec une grande aisance. Il y a là une chance à saisir.

Corinne Terwagne a mis en avant le développement d'une application qui permettrait de soulager la charge administrative liée à la réalisation des soins, développée dans le cadre du projet européen AT HOME cité par Denis Stokkink, et dont CFS est aussi partenaire.

Dans une optique de formation, les 12 compétences transversales, définies par le guide de l'AEFA³, peuvent être acquises par le biais de nouveaux outils, dont le cours massif ouvert en ligne (MOOC) du projet AT HOME est un exemple. Ce MOOC, et tous les outils du projet, seront finalisés et présentés au public lors de la conférence finale du projet AT HOME en octobre 2019 à Bruxelles.

Enfin, le tout nouveau film qui valorise les métiers à domicile a été visionné. D'une durée de 6 minutes environ, ce court-métrage est disponible sur youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=kl8yEypU-tl&t=5s>.

DÉBAT

Tout d'abord, une participante, Kim Ballara a fait part du travail de sa structure, le Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ). La mission principale de cet organisme est la production des Profils métiers, et des Profils de formation associés. Kim Ballara mène actuellement un projet qui se concentre sur la qualification des personnes, via l'enseignement qualifiant et la formation professionnelle, dans des métiers de l'aide à domicile (aide-ménagère, aide familiale, garde à domicile), du soin et de l'assistance aux soins (aide-soignant, infirmier breveté) et de la petite enfance (auxiliaire d'enfants, garde à domicile, assistant post natal à domicile). En janvier 2019, les commissions de référentiels métiers concernant l'aide à domicile se sont réunies pour rédiger des profils métiers qui se fondent sur les deux régions (Bruxelles-capitale et Wallonie). Le projet avance aussi concernant l'étude des soins à domicile. Pour de plus amples informations, Kim Ballara a invité les participants à prendre contact avec elle.

Une participante a ensuite souligné l'importance des « experts du vécu » et de la nécessité d'assurer la prise en compte du point de vue des usagers dans le cadre de la définition des formations. Aurélien Doffigny a absolument approuvé l'importance de prendre en compte le point de vue des usagers. Cependant, il a rappelé que cela demeure un défi. Pour illustrer ces idées, Aurélien Doffigny a donné un exemple interne de la CSD. Cette dernière a souhaité relever les avis relatifs à la mise à disposition d'un service de repas à réchauffer à domicile, mais les avis et les attentes des bénéficiaires étaient trop différents.

Pauline Dubois, de CURA services, a ensuite mis en exergue la nécessité d'assurer une définition et un cadre clairs pour les aides-soignants, ceci notamment en regard du fort développement de plateformes, abusant du terme. Selon Aurélien Doffigny, il est crucial de fixer un cadre clair concernant les aides-soignants. Ceci d'autant plus face à un nombre important de plateformes, il est difficile d'orienter au mieux les usagers. Il conviendrait donc d'améliorer les canaux d'orientation sur ces plateformes pour les personnes dans le besoin.

Dans un autre temps, Éric Bernard, Co-fondateur de Proxemia et de Proxemia Bis, une coopérative de services, a estimé que le dispositif des « titres-services » est un moyen de sécuriser les emplois dans le secteur. Concernant la formation, il a considéré que du travail devait encore être accompli. Éric Bernard a souligné aussi que la loi d'assurance autonomie en Wallonie, abandonnée pour la législature en cours mais pas entérinée, pourrait bousculer la situation actuelle. Enfin, il a mis en avant les travaux sur les services à la personne et leur numérisation lancés par Ministre Marcourt en Wallonie, travaux qui ont engendré d'importants effets positifs.

³ Evaluer les compétences transversales, Guide AEFA, Erasmus+, 2017. http://www.agence-erasmus.fr/docs/2496_aefa-guide-competences-juin-2017.pdf

Puis, Stéphane Renard, directeur de la CSD Centre et Soignies, a insisté sur l'importance de financer les formations. Avec la nouvelle loi en Wallonie, les financements risquent de disparaître et cela aura pour effet de décourager les structures à former leurs employés puisqu'elles préféreront les faire travailler pour ne pas risquer de pertes financières. Ceci est problématique, car il faudra augmenter le niveau des qualifications des personnes ainsi que le nombre de personnes à former.

Dans une autre mesure, une formatrice a mis l'accent sur l'intérêt du tutorat pour permettre le transfert du savoir, des expérimentés vers les nouveaux employés. Aurélien Doffigny a rappelé que, en tant que tel, le tutorat n'existait plus. Il s'accorda avec cette participante sur la nécessité de relancer cet élément, car le travail est particulièrement pénible à la longue. Il a estimé essentiel d'assurer la transmission du savoir à ceux qui commencent à travailler dans le secteur.

Enfin, Chantal Van Aelbroeck, d'Amo Rythme, qui travaille sur « 100% jeunes » un projet d'insertion de jeunes NEETS à Bruxelles⁴ a demandé s'il était possible aux personnes de travailler auprès des bénéficiaires porteurs d'un handicap. A cela, Aurélien Doffigny a répondu favorablement : il arrive que la CSD reçoit ponctuellement des demandes d'intervention des personnes en situation de handicap, et dans ce cas il est possible de travailler auprès de ces personnes.

⁴ Projet « 100% jeunes », <http://www.pourlasolidarite.eu/fr/project/100-jeunes-le-parcours-individuel-et-collectif-de-jeunes-neet-bruxelles>