

AIDE & SOINS À DOMICILE

PRÉPARER L'AVENIR DE L'EMPLOI EN WALLONIE

UNIPSO

 Fondation
Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

 Renforcer la
première ligne
FONDS DR. DANIEL DE CONINCK

RÉSUMÉ EXÉCUTIF



Dans le secteur de l'aide et des soins à domicile, l'augmentation des besoins, encore accentuée par la crise sanitaire, et la difficulté de répondre aux demandes malgré les nombreuses actions entreprises interpellent. Le Fonds Dr Daniël De Coninck, qui a pour mission de renforcer la première ligne, a proposé à l'UNIPSO de faire le point sur les difficultés et les enjeux du recrutement et de la fidélisation et d'explorer des pistes d'action pour répondre aux nombreux défis de l'emploi dans ce secteur.

L'UNIPSO a réalisé, dans le périmètre de ses membres et pour 6 métiers, une large consultation sous forme d'enquêtes auprès de plus de 1300 professionnels, étudiants et employeurs du domicile, ainsi que des focus groupes avec de nombreuses parties prenantes. Étoffée par de la littérature et de nombreuses données, cette étude à perspectives croisées donne une vue résolument «holistique» de ce secteur et parvient à construire une méthodologie d'analyse de l'attractivité des métiers.

LE CONTEXTE

La mesure de l'attractivité des métiers d'un secteur ne peut être obtenue qu'en analysant leur contexte politique, économique, social, technique, environnemental et légal. D'un point de vue sociologique, le vieillissement de la population, la diminution de l'aide informelle et la complexité de certaines pathologies sont des facteurs ayant une influence évidente sur les métiers concernés. Au niveau politique, on constate que la politique, tant fédérale que wallonne, évolue vers un élargissement de l'offre de services de soins à domicile, notamment pour les maladies chroniques. Parmi d'autres initiatives, le développement de l'hospitalisation à domicile et la désinstitutionnalisation de la santé mentale en témoignent. Le fractionnement des compétences de l'aide (entités fédérées) et des soins (état fédéral) avec des modes de financements différents complique la donne. Les entreprises commerciales investissent de plus en plus le marché de l'aide, et il faut également mentionner l'existence du travail au noir. La technologie, quant à elle, est en évolution constante, et le facteur environnemental est également présent, que ce soit dans l'utilisation des produits, l'alimentation ou la gestion des déchets, ainsi que dans la mobilité.

UN SECTEUR ET DES MÉTIERS SOUS LA LOUPE

2 D'une grande complexité, en raison du nombre d'acteurs et de métiers impliqués, le secteur de l'aide et des soins est en constante évolution. L'étude a l'avantage de différencier les métiers afin d'en donner une image nuancée. De manière générale, on constate que l'âge moyen des travailleurs augmente et que ces métiers sont en majorité exercés par des femmes.

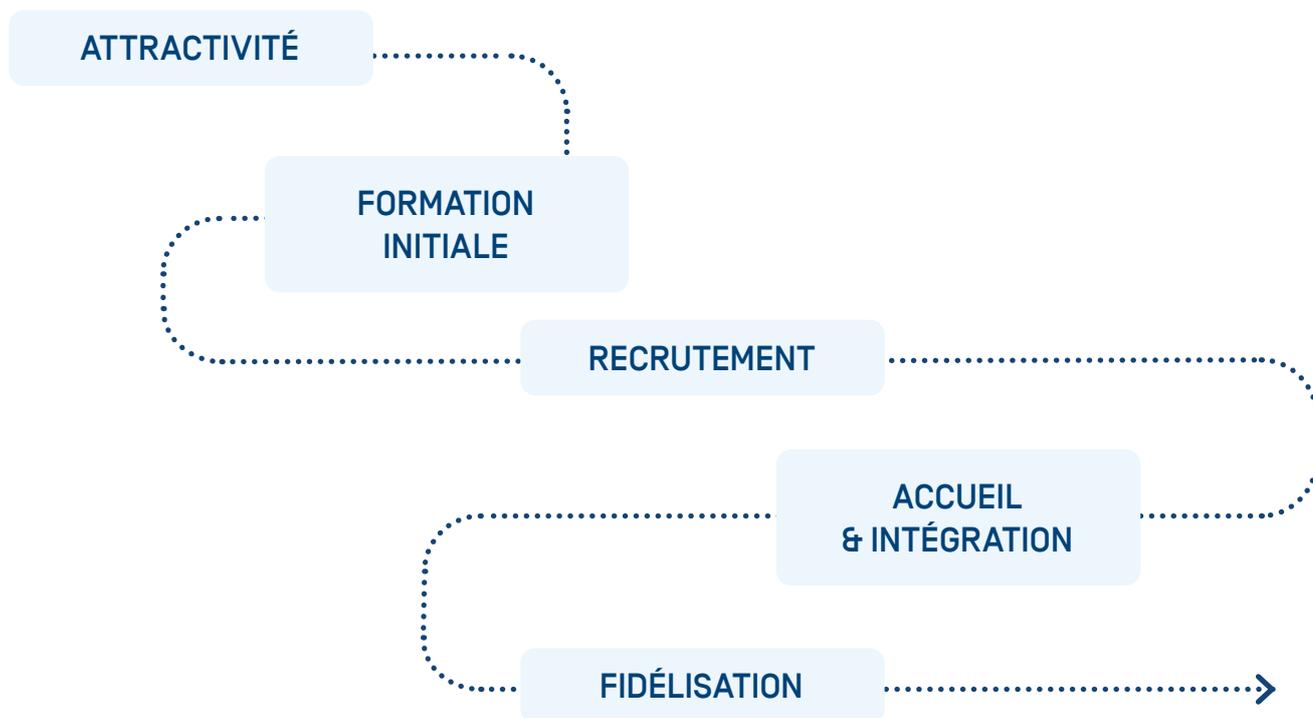
Ce secteur à profit social se divise en services de l'aide à domicile et services de soins à domicile. À côté de cela, il y a les opérateurs titres-services et une multitude d'autres services ciblant l'aménagement de l'habitat, les petits travaux, le transport, la fourniture de matériel sanitaire, l'aide sociale et juridique, ou encore la distribution de repas ou la garde à domicile.

Cette étude se concentre sur 6 métiers – aide ménager/ménagère social(e), aide familial(e), garde à domicile, assistant(e) social(e), aide-soignant(e) et infirmier/infirmière. L'étude reprend les filières d'enseignement des différents métiers.

LA CHAÎNE AFRAIF : UN FIL ROUGE POUR DES ACTIONS EFFICACES

L'étude a permis de dresser la liste de ces acteurs à différents niveaux qui marquent l'écosystème de la chaîne d'attractivité par leurs actions et de pointer les interactions à renforcer ou à construire en partageant leur expertise dans l'intérêt du secteur et des métiers. Les acteurs de l'orientation et de la promotion des métiers et les employeurs jouent un rôle dans l'attractivité des métiers.

Les opérateurs d'enseignement et de formation, les Fonds sectoriels, le FOREM, les acteurs des référentiels métiers (SFMQ et ARES) et les entreprises sont impliqués dans la formation et le recrutement. Les acteurs de la validation et la valorisation des compétences sont quant à eux encore trop peu présents. À ceux-là s'ajoutent bien entendu les employeurs qui jouent un rôle dans le recrutement, l'intégration ou la fidélisation du personnel, avec les commissions paritaires et les fonds sectoriels. Les organisations syndicales et fédérations d'employeurs peuvent agir dans l'optimisation des conditions de travail et de l'exercice des métiers.



UN SECTEUR PLEIN D'ATOUTS, MAIS SOUS TENSION

Les atouts des métiers ne manquent pas et ont été mis en avant par les principaux acteurs concernés : ce sont des métiers dont la société ne peut se passer, porteurs de sens, gratifiants, variés et laissant la place à une grande autonomie. En plus, le marché de l'emploi est en plein développement. La vocation est importante dans le choix de ces métiers. Pourtant ce sont presque tous des métiers soumis à une tension dont les causes sont multidimensionnelles. La consultation des acteurs a permis de dresser un large aperçu des freins liés à la chaîne « attractivité-formation-recrutement-accueil-intégration-fidélisation ».

ATTRACTIVITÉ

Le manque de reconnaissance et de valorisation, la pénibilité physique et psychologique, les horaires et les salaires sont pointés du doigt par les professionnels. L'exigence de mobilité, évidente pour des métiers s'exerçant au domicile des bénéficiaires, peut néanmoins constituer un frein, surtout pour les jeunes, à partir du moment où la non-possession du permis de conduire et/ou d'un véhicule peut les empêcher d'accéder à ces métiers.

Le manque d'information sur un éventuel parcours professionnel, la précarité des contrats et la faiblesse des rémunérations sont également cités.

Le choix des métiers du domicile résulte souvent d'une réorientation, que ce soit par la relégation toujours présente dans l'enseignement qualifiant ou en réorientation professionnelle. De plus, au sortir des études, les jeunes ont plutôt tendance à s'orienter vers l'institutionnel et le travail d'équipe que vers le domicile et une autonomie qui est pour eux synonyme d'isolement.

FORMATION

La réalité du terrain évolue rapidement, nécessitant la maîtrise de nouvelles compétences. L'inadéquation entre réalité et formations est réelle, que ce soit au niveau des évolutions technologiques, de la gestion de l'agressivité et du stress, ou de la complexité de certaines maladies. Les « soft skills » permettant d'être à l'écoute et de travailler en autonomie face à des situations complexes ne sont pas suffisamment abordées. Une adaptation plus rapide des référentiels métiers est nécessaire.

RECRUTEMENT

Le secteur de l'aide et des soins à domicile est globalement en pénurie de main-d'œuvre et il est difficile de répondre à des besoins en augmentation.

Pour les infirmiers/ères (INF), le problème existe depuis des années, tant pour le recrutement que pour les remplacements. De même, en 2021, les aides soignant.e.s (AS) occupaient la deuxième place sur la liste des métiers en pénurie établie par Jobat.be. Sans être à proprement parler en pénurie, le métier d'aide familial.e (AF) connaît certaines difficultés de recrutement, également signalées pour les assistantes sociales (ASS). L'importance et les causes des difficultés de recrutement varient selon les métiers et doivent être analysées en conséquence, afin d'affiner les solutions à mettre en place.

L'ACCUEIL, L'ENCADREMENT ET LA FIDÉLISATION

Même si un accompagnement et un encadrement sont prévus, ce qui n'est pas toujours le cas, ils s'avèrent souvent insuffisants dans un contexte de travail en autonomie. Malgré le sens du travail et la richesse des relations avec les bénéficiaires, les conditions de travail peu propices (salaire trop faible, horaires trop fluctuants, manque de possibilités d'évolution) et la pénibilité des activités engendrent un absentéisme et un turnover important. Pour remédier à ce phénomène, toutefois, une évaluation chiffrée est indispensable, afin de consolider les causes et d'affiner l'analyse.

UN LARGE ÉVENTAIL DE PISTES D'ACTION À EXPLORER

L'ampleur de la consultation a permis de présenter des pistes d'actions dans 7 domaines :

COMMUNICATION ET VALORISATION DU SECTEUR ET DES MÉTIERS

Cet axe revient systématiquement dans les réponses des acteurs, malgré le fait que ce volet est celui qui a été le plus travaillé depuis de nombreuses années. Il s'agit de déployer une communication positive et valorisante sur le secteur et les métiers de l'accompagnement des personnes vulnérables et leur impact positif pour la société et notre système d'aide et de soin. De communiquer de façon différente, non pas sur les tâches successives réalisées par les travailleurs auprès des bénéficiaires, mais sur la prise en charge globale des personnes, les parcours de vie et les projets personnalisés, tout en insistant sur la plus-value des aspects techniques et collaboratifs. Et de mettre davantage en avant le sens apporté par ces métiers et le contact humain. L'idée est de communiquer sur tout ce que les usagers eux-mêmes apportent aux salariés, afin de susciter l'intérêt et rendre le secteur plus attractif.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'axe GRH/Conditions de travail met l'accent sur l'importance d'éviter la pénibilité physique et de limiter la charge mentale. L'amélioration de l'accès à la mobilité (obtention du permis de conduire et accès à des micro-crédits), le soutien de l'encadrement et le développement du tutorat sont également mis en avant. Pointons aussi l'importance de développer la diversité et la mixité, d'améliorer la gestion du temps et de donner des perspectives d'évolution de carrière.

FORMATION

En lien avec l'axe précédent, l'axe formation pointe notamment la nécessité d'adapter les profils des métiers et les compétences du personnel de l'aide et des soins de première ligne, en adéquation avec les besoins et aspirations des bénéficiaires, le besoin de renforcement de la collaboration avec les établissements scolaires, la valorisation de la formation en alternance, l'amélioration du volet qualitatif des stages, et la création d'une dynamique avec les acteurs de la filière « formation » pour adapter le curriculum en fonction des besoins du terrain.

COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE, INTERSECTORIELLE ET MULTIPARTENARIALE

Cet axe demande de travailler à la reconnaissance de tous les métiers de l'aide et des soins et de construire leur complémentarité en développant des modèles adaptés de partage des tâches et de collaboration interprofessionnelle, et ce avec les acteurs informels (aidants proches et réseau local) dans une logique de parcours de vie. Il faut également penser le lien avec les entreprises

de titres-services en termes de complémentarité, évaluer l'efficacité et les opportunités des principaux canaux de recrutement (FOREM, informel, établissements scolaires, MIRE, etc.), et créer un portail commun d'information et de diffusions des offres d'emploi.

RÉGLEMENTATION ET VISION POLITIQUE

Une nouvelle approche politique basée sur l'accompagnement des personnes au domicile, les parcours de vie et le développement des politiques territoriales plutôt que sectorielles est régulièrement évoquée. Ceci implique aussi des mesures concrètes de transition entre le domicile et les secteurs résidentiels. À côté de cela, des mesures plus spécifiques comme un statut pour les aides ménagères sociales, l'accès des métiers à d'autres diplômes et demandeurs d'emploi, la révision des normes d'accès à la profession (fédéral), l'amélioration des normes et mesures d'encadrement des prestataires et des stagiaires sont mises en avant. Le financement pour permettre l'engagement de personnel supplémentaire (aide à l'emploi et financement structurel) et la reconnaissance de certains métiers comme des métiers en « pénurie » pour donner accès aux avantages sont également à l'ordre du jour. Enfin, il est important de lutter contre l'ubérisation des métiers du domicile et développer une saine complémentarité avec les secteurs commerciaux (titres-services).

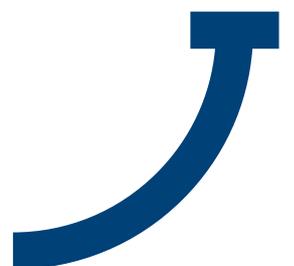
INNOVATION

Il est primordial de se donner les moyens d'innover, que ce soit pour promouvoir de nouvelles façons de travailler entre professions ou pour soutenir des innovations professionnelles, qui favorisent l'amélioration des conditions de travail et l'empowerment des travailleurs et des formations. Il importe aussi d'exploiter les possibilités de la digitalisation, qui peut constituer un atout à condition qu'elle soit au service de l'humain.

DONNÉES

Les données sont une source d'information précieuse pour préparer l'emploi dans ce secteur. Coordonner la collecte des données et informations entre administrations et opérateurs est indispensable, afin de permettre un pilotage des politiques publiques et ainsi objectiver les problèmes d'attractivité et de fidélisation, penser des modèles et apporter des solutions dans le cadre des politiques de santé et d'action sociale.

Cette étude, qui a permis la rencontre de professionnels passionnés, dresse un tableau holistique du secteur de l'aide et des soins à domicile. De nombreux problèmes évoqués ne sont pas nouveaux. Pour y répondre, il s'agit de collaborer et de sortir des sentiers battus, que ce soit au niveau politique, au niveau des secteurs de l'aide et des soins ou encore au niveau des filières de formation. Saisissons l'opportunité de donner un coup de projecteur à ce secteur essentiel pour permettre à tout un chacun, quel que soit son degré de dépendance, de bien vivre chez soi.



AIDE & SOINS À DOMICILE

6 PRÉPARER L'AVENIR DE L'EMPLOI EN WALLONIE

Une édition de la Fondation Roi Baudouin

Rue Brederode 21
1000 Bruxelles

Auteur(s)

Marie-Françoise Dispa

sur base de l'étude réalisée par

Caroline Jansen, Mathieu Depoorter,

Elise Lay et Sophie Vassen de l'UNIPSO

Comité de pilotage

Jean-François Lebrun Président du Comité de pilotage
Consultant, conseiller honoraire à la Commission Européenne,
Pascal Delvaux Direction de la Recherche, de la Statistique
et de la Veille des Politiques, AVIQ,

Aicha El Bahi Coordinatrice, Instance Bassin EFE de Liège,

Laurence Lefevre Chargée de mission, IBEFE Namur,

Sabine Libert Secrétaire générale adjointe, FGTB,

Thérèse Van Durme Coordinatrice Chaire Be.Hive, UCLouvain,

Gael Verzele Directeur du service Aide à la vie journalière, FASD,

Fabienne Naveaux, DG Stratégie, FOREM.

Coordination pour la Fondation Roi Baudouin

Gerrit Rauws, Bénédicte Gombault, Ilse Deblende

Conception graphique et mise en page

signelazer.com

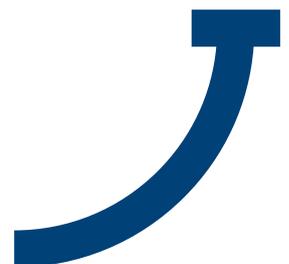
Cette publication peut être téléchargée gratuitement
sur notre site kbs-frb.be

Dépôt légal D/2848/2021/20

Numéro de référence 3826

NOVEMBRE 2021

Avec le soutien du **Fonds Dr Daniël De Coninck**,
géré par la Fondation Roi Baudouin



Fondation Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

La Fondation Roi Baudouin a pour mission de contribuer à une société meilleure.

La Fondation est, en Belgique et en Europe, un acteur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale. Elle cherche à maximiser son impact en renforçant les capacités des organisations et des personnes. Elle encourage une philanthropie efficace des particuliers et des entreprises.

Ses valeurs principales sont l'intégrité et la transparence, le pluralisme et l'indépendance, le respect de la diversité et la promotion de la solidarité.

Ses domaines d'action actuels sont la pauvreté et la justice sociale, la philanthropie, la santé, l'engagement sociétal, le développement des talents, la démocratie, l'engagement européen, le patrimoine, la coopération au développement et le développement durable.

La Fondation a été créée en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

Merci à la Loterie Nationale et à ses joueurs, ainsi qu'à nos nombreux donateurs pour leur engagement.

kbs-frb.be

Abonnez-vous à notre e-news sur kbs-frb.be

bonnescauses.be

Suivez-nous sur     

Fondation Roi Baudouin, fondation d'utilité publique

Rue Brederode 21, 1000 Bruxelles

info@kbs-frb.be | 02 500 45 55

Les dons à partir de 40 euros sur notre compte

IBAN : BE10 0000 0000 0404 – BIC : BPOTBEB1

bénéficient d'une réduction d'impôt de 45 %

du montant effectivement versé.

Fonds Dr. Daniël De Coninck

Renforcer la première ligne

Le Fonds Docteur Daniel De Coninck investit dans une première ligne de soins accessible, qualitative et humaine.

Le Fonds ambitionne ainsi d'améliorer la santé et la qualité de vie de quiconque nécessite des soins ou un soutien à domicile et d'épauler les professionnels de la santé et du bien-être qui les prodiguent.

fondsdanieldeconinck.be

Suivez-nous sur 





UNIPSO

 Fondation
Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

 Renforcer la
première ligne
FONDS DR. DANIEL DE CONINCK