

A. Introduction

LE MARCHÉ SELON LE FOREM										
01-Taux de satisfaction final	02-Evolution du taux de satisfaction	03-Durée de satisfaction finale	04-Evolution de la durée de satisfaction	05-Nb d'offres final (12 derniers mois)	06-Evolution du nombre d'offres	07-Niveau RMO	07bis-Evolution du niveau RMO (1 an)	08-Qualification de la RMO	09-Expérience de la RMO (sur 5 dernières années)	10-Niveau d'études RMO
91%	-5%	37	-5	345	-13%	2289	-7%	A =	15% =	66% (ESS) ▲

Baromètre du 30 juin 2012

Le métier d'aide familial a été analysé dans le cadre de Job Focus 1 en 2006. Si ce métier ne fait pas partie de la liste des fonctions critiques du Forem, il est néanmoins suivi dans le cadre de Job Focus 2 depuis 2010 en raison de tensions dans le recrutement évoquées par les représentants des employeurs du secteur.

Le groupe de travail est composé de représentants des différents services du Forem et de représentants des fonds de formation sectoriels concernés : l'APEF (Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation - fonds de sécurité d'existence (16) du secteur non marchand francophone et germanophone) et le CRF (Conseil Régional de la Formation en Région wallonne). Des représentants des employeurs (rassemblés au sein de l'ASSAF - l'Association des services d'aide aux familles et aux personnes âgées de la Région wallonne A.S.B.L) étaient également présents.

Les représentants des employeurs dans le secteur de l'aide à domicile évoquent depuis plusieurs années des difficultés de recrutement pour les aides familiales, sans que cela ne transparaisse dans les indicateurs du baromètre. Au 30 juin 2012, le taux de satisfaction des offres étaient de 91% pour une durée de satisfaction de 37 jours. 2 289 demandeurs d'emploi inoccupés étaient alors inscrits sur le métier, dont 66% disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. De juillet 2011 à juin 2012, 345 offres d'aide familial ont été reçues par Le Forem, ce qui représente une baisse de 13% par rapport à l'année 2009.

B. Les causes de tensions extérieures au champ d'actions du Forem

¹ Référentiel emploi métier 1111201

Le métier de l'aide familiale voit sa demande soutenue notamment par le vieillissement de la population. Néanmoins, le secteur est tributaire des financements publics. Chaque année, le pouvoir exécutif wallon accorde un « **contingent** » d'heures financées aux différents organismes d'aides aux familles. Ce contingent est essentiellement basé sur la consommation des années précédentes. Ce dispositif agit sur les volumes globaux, certes, mais également sur le rythme des recrutements et le type de contrats. En effet, les employeurs ont connaissance du contingent qui leur est accordé en cours d'années, et ajustent leur « consommation » via des contrats temporaires de type CDD.

Certaines régions éprouvent des difficultés à recruter des aides familiales. Les représentants des employeurs avaient déjà pointé **des difficultés particulières dans les provinces de Namur** et du Brabant Wallon. L'analyse du rapport entre les offres du Forem et le nombre de candidats concernant les aides familiales fait ressortir des tensions dans les directions régionales de Namur et de Huy. Les arrondissements de Namur et de Dinant sont les arrondissements concernés par le plus grand nombre d'offres d'aide familiales gérées par le Forem, suivis de celui de Charleroi et Mons.

Globalement pour la Wallonie, l'analyse réalisée par l'AMEF sur les demandeurs d'emploi a montré que quelques **2000 DEI sont formés et inscrits dans le métier d'aide familial**. Parmi ceux-ci, 31% ont moins de 45 ans et un permis de conduire. Notons toutefois que l'âge ne constitue pas forcément un frein à l'embauche : l'expérience de vie peut en effet constituer un atout. Quant au permis de conduire il s'avère presque nécessaire.

En effet, pour expliquer les difficultés de recrutement, les employeurs mettent en évidence le manque de **mobilité des candidats**. Hormis les exigences en termes de diplôme, le permis de conduire est le principal critère de recrutement des aides familiales (mentionné dans 80% des cas), bien avant l'expérience (20% des cas). Pourtant moins de la moitié des DEI formés et inscrits sur le métier dispose d'un permis de conduire un véhicule motorisé. Pour ce qui est de la possession d'un véhicule, nous ne disposons pas d'information. Notons que certains employeurs s'adaptent aux conditions singulières en permettant, par exemple, au travailleurs de ne s'occuper que de personnes joignables en transport en commun. Ces aménagements ne peuvent être qu'exceptionnel et temporaire, car cela nécessite une organisation de l'ensemble de l'équipe et n'est possible que dans des régions densément équipées en transport en commun.

Certains employeurs déplorent un **turn over** important au sein des aides familiales, le constat n'est pas uniformément partagé. Certains employeurs fidélisent leurs travailleurs en leur proposant des contrats à durée indéterminée. Notons que le Forem diffuse peu d'offres en CDI pour le métier d'aide familiale. Cela s'explique par le fait que les employeurs proposent un CDI à un travailleur le plus souvent au terme d'un premier contrat à durée déterminée.

La pénibilité du travail, le manque de valorisation et de possibilité d'évolution sont présentés comme les principales causes du turn over. La promotion du tutorat collabore à réduire les sorties précoces du métier et valorise les travailleurs en place. Par ailleurs le financement de formation en vue de devenir aide-soignant (et le remplacement du travailleur en formation) par les fonds sectoriels offrent des perspectives d'évolution. La formation d'aide-soignant permet, de plus, au travailleurs d'exercer en institutions plutôt qu'au domicile des personnes, ce qui est considéré par beaucoup comme un facteur de pénibilité. Si ces passerelles du métier d'aide familiale à aide-soignant risquent d'accroître les départs, des passerelles équivalentes entre le métier d'aide-ménagère et d'aide familiale existent également dans des conditions de financement semblables.

C. Evaluation de la prise en charge des recommandations émises en 2011

Sur base de l'analyse Job Focus réalisée sur ce métier en 2011, trois axes d'action avaient été identifiés :

1. Vérifier que les demandeurs d'emploi positionnés sur ce REM disposent des qualifications suffisantes pour exercer ce métier

L'accès au métier d'aide familial est réglementé. Pour l'exercer, il faut impérativement disposer du bon certificat/brevet/diplôme et d'un certificat d'immatriculation d'aide familial. En 2011, l'analyse de la réserve de main d'œuvre faisait apparaître que 49% des demandeurs d'emploi positionnés sur le métier ne disposaient pas d'un diplôme donnant accès à la profession. Par ailleurs, aucune information relative à la possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial n'était encodée dans la base de données.

Afin de pallier à cette situation problématique, une large enquête a été réalisée de janvier à juin 2012. 2279 demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier ont été contactés via un questionnaire relatif à leur diplôme/qualification et au certificat d'immatriculation. Les résultats de cette enquête ont permis de mettre à jour la base de données Erasme, mais aussi de requalifier les personnes n'ayant pas accès à cette profession.

Au final, le service aux entreprises peut désormais s'appuyer sur un stock de 1 306 demandeurs d'emploi dont on est certain qu'ils disposent des qualifications nécessaires pour exercer la fonction (issus de l'action de requalification). Parmi ceux-ci 489 disposent d'un certificat d'immatriculation.

Au 20 septembre 2012, il restait, dans la base de données, 605 dossiers dont le positionnement métier était incorrect². Avant l'action, le nombre de dossiers incorrects s'élevaient à 1 371. Ces demandeurs d'emploi seront recontactés par les conseillers du service aux particuliers dans le courant du dernier trimestre 2012.

Parallèlement à cette enquête, des actions ont été menées afin d'informer les conseillers sur les obligations légales liées à l'exercice de cette profession et réduire ainsi pour l'avenir le nombre de mauvais positionnement métier. Un tableau d'aide au positionnement métier d'aide familial, aide-soignant et informer en soins généraux a été réalisé et déposé sur Job Pass REM. Il a également été diffusé aux conseillers via la newsletter Métiers et Compétences et largement présenté au cours des réunions de coordination des Services aux entreprises et Services aux particuliers.

2. Promouvoir le métier auprès des demandeurs d'emploi

Les actions qui ont été menées sur cet axe sont les suivantes :

- Sur l'année 2011, les Carrefours emploi formation (CEFo) ont organisé 60 séances d'information collectives sur les métiers d'aide familial et aide-soignant, rassemblant 868 personnes. Sur le premier semestre 2012, 36 séances rassemblant 628 personnes ont déjà eu lieu.
- Une vidéo présentant le métier d'aide familial a été réalisée par le Forem et est désormais disponible dans la rubrique Horizons Emploi. Cette vidéo est par ailleurs reprise pour la campagne « Mon métier pour demain » (capsule vidéo de 5 minutes qui seront diffusées sur la RTBF au cours du dernier trimestre 2012).
- Un folder de présentation du métier a été réalisé par l'ASSAF (l'Association des services d'aide aux familles et aux personnes âgées de la Région wallonne A.S.B.L). Pour le lancement de la brochure, l'ASSAF a organisé le 23 mars 2012 une conférence de presse, à laquelle un représentant de l'équipe Job Focus a pris part. 3 000 exemplaires du folder ont été mis à la disposition des demandeurs d'emploi dans les points de contact du Forem.

3. Actions de l'ASSAF

L'ASSAF tente d'améliorer l'accueil et le soutien des travailleurs, et ce, de manière à réduire le turn-over et les sorties précoces du métier. Des formes de tutorat sont mises en place. Par ailleurs, l'ASSAF organisera prochainement une journée d'étude consacrée à l'encadrement des stagiaires aides familiaux.

D. Recommandations actualisées

1. Poursuivre le travail de requalification

- Les demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier sans disposer du diplôme requis doivent être revus par un conseiller du Services aux particuliers pour retravailler leur positionnement métier.
- Dans le flux, les conseillers SAP doivent être attentifs aux conditions nécessaires pour pouvoir être positionnés sur le REM d'aide familial (voir tableau d'aide au positionnement métier aide familial, aide-soignant et infirmier en soins généraux). Ils doivent également systématiquement encoder la possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial dans l'onglet Qualification sous le code 1SER004.
- Le Service Public de Wallonie est en mesure de nous fournir chaque année la liste des personnes ayant reçu une attestation de capacité et un certificat d'immatriculation d'aide familial. Les possibilités d'encodage de ces informations dans la base de données Erasme, directement à partir du siège central, seront analysées d'ici la fin de l'année.

² Pas d'accès au métier au vu des qualifications de la personne.

- Il nous semble également qu'effectuer les démarches pour obtenir son certificat d'immatriculation devrait constituer l'un des points du plan d'action des demandeurs d'emploi qui se positionnent sur ce métier.
- On constate enfin que très peu de jeunes diplômés qui viennent s'inscrire sur le métier disposent du certificat d'immatriculation. Selon les représentants des employeurs, ceux-ci ne sont pas toujours bien informés des obligations légales liés à l'exercice de la profession. Le secteur pourrait mettre en place une action visant à sensibiliser les professeurs de ces sections afin qu'eux-mêmes informent mieux leurs étudiants concernant les démarches administratives qu'ils devront effectuer pour trouver s'insérer sur le marché du travail.

2. Intensifier l'adressage des offres d'emploi vers les demandeurs d'emploi aide familial dont le dossier Erasme a été objectivé

3. Poursuivre le travail d'information sur le métier

- Les Carrefours emploi formation doivent poursuivre leur travail de sensibilisation aux métiers d'aide familial et aide-soignant, surtout dans les régions de Namur et du Brabant wallon où les difficultés de recrutement sont les plus sensibles. Pour le métier d'aide familial, il est important d'insister sur le fait que ce travail nécessite de disposer d'un permis de conduire et souvent d'un véhicule. Pour attirer les demandeurs d'emploi vers ce métier, certains avantages de la fonction peuvent être utilisés : sécurité d'emploi, flexibilité horaire possible (temps plein ou temps partiel), enrichissement personnel de par l'aide aux personnes en difficulté (aide sociale, relationnelle, éducative), métier accessible quel que soit l'âge (le fait d'avoir déjà une certaine expérience de vie est même considéré comme un atout)...
- Sur base de la liste de contacts régionaux qui leur a été transmise, les Carrefours emploi formation ont toujours la possibilité de contacter un représentant de l'ASSAF pour venir présenter le métier lors d'une séance d'information collective.
- L'onglet Etudes/Formations de la fiche métier Aide familial sur Horizons Emploi doit être mise à jour. Pour l'heure, cette fiche ne fait en effet pas mention des nouvelles filières permettant l'accès à ce métier.

4. La mobilité des demandeurs d'emploi

80% des offres d'emploi d'aide familial demandent la possession d'un permis de conduire. Des budgets pourraient être débloqués afin d'à nouveau permettre aux demandeurs d'emploi d'obtenir leur permis de conduire via Le Forem (dans les métiers concernés).