



## **NOTE DE TRAVAIL : BESOINS EN FORMATION DANS LE SECTEUR SAFA /PROBLEMES DE RECRUTEMENTS**

### **Quelques points d'histoire**

Depuis 75 ans, le secteur SAFA apporte de l'aide à domicile à différents publics : des personnes âgées, des personnes malades, des personnes en situation de handicap, des personnes atteintes de troubles mentaux ou psychologiques, des familles ou des personnes isolées.

Dès le début, le métier d'aide familial s'est construit à partir du savoir-faire en aide à la vie quotidienne des femmes dans la sphère privée en mettant en place des actions de formation leur permettant de le professionnaliser et de le développer. Cela s'est fait de deux manières : via une formation de base imposée à toutes avant l'accès à l'emploi et par un processus de formation continuée mis en œuvre tout au long de la carrière professionnelle.

Cette conception de l'élaboration du premier métier a constitué une référence qui s'est étendue lors de la mise en place des métiers de Garde à domicile et d'Aide-ménager social (pour ce dernier, une formation de base commune n'existe pas encore mais il existe déjà un référentiel de formation aide-ménager social en promotion sociale).

### **Emploi dans le secteur et besoins de la population**

Le secteur est devenu un pilier incontournable de l'aide sociale et est très important en termes d'emplois : 10 000 travailleurs actifs en Wallonie (à noter que ces emplois sont occupés à 95% par des femmes).

Toutefois l'offre SAFA ne permet pas de répondre à la demande grandissante :

- Vieillesse croissante de la population jusqu'en 2050
- Volonté recensée dans plusieurs enquêtes (sociologiques et de divers experts) de vivre le plus longtemps possible à domicile et de décider de son choix de vie
- Demande de pouvoir transiter entre différentes formes d'habitats
- Développement de l'accompagnement des malades chroniques et de l'hospitalisation à domicile en raison des durées d'hospitalisation plus courtes
- Accompagnement des situations de fin de vie
- Demande de soutien et de répit des aidants proches
- Demande de soutien des familles en difficultés momentanées ou plus chroniques et gestion des situations de décomposition/recomposition familiale.
- Revendication des personnes en situation de handicap de vivre à domicile en bénéficiant d'une assistance personnalisée et pour les personnes en perte d'autonomie de manière générale
- Désinstitutionnalisation du suivi des personnes atteintes de troubles mentaux et psychologiques bénéficiant de traitements plus performants
- Le soutien aux générations « sandwich » entre aide aux enfants et aide aux aînés qui cumule travail et vie professionnelle
- ...

**En situation dite « normale » (hors période COVID), deux problèmes principaux empêchent l'offre des SAFA de satisfaire à la demande :**

- 1) Il n'y a **pas assez d'heures et d'emplois financés.**
- 2) **Les services SAFA connaissent de plus en plus de difficultés de recrutement.** Les filières de formation sont désertées (chute de 30% d'inscrits en promotion sociale entre 2017 et 2021 et fermeture de filières).  
Les services n'arrivent plus à remplacer les travailleurs malades, les travailleurs partant à la pension et les diminutions de temps de travail (notamment des travailleurs plus âgés qui vont de plus, dès 2023, diminuer leur temps de travail de manière collective).  
A noter que le secteur SAFA est aussi le secteur d'activité qui emploie un personnel avec une ancienneté professionnelle importante (voir notamment l'étude d'ACERTA de 2018 à ce sujet).

Sans norme de croissance progressive (les augmentations de contingent se font à la marge et par à-coup), il est extrêmement difficile pour les services de gérer efficacement leur politique RH, de garantir des emplois stables et d'identifier leurs besoins d'engagement pour les années à venir.

De plus, pour les bénéficiaires actuels, les travailleurs sociaux du secteur savent que beaucoup d'entre eux ne demandent pas toute l'aide dont ils ont besoin car ils ne disposent pas des moyens financiers suffisants pour assurer le paiement des factures mensuelles qu'ils devraient honorer. Si l'accessibilité financière à l'aide à domicile est améliorée, les services n'auront pas la capacité de répondre à la demande d'augmenter les prestations de tout le monde à hauteur des heures nécessaires (faute de moyens RH/heures financées).

### **Problématiques liées aux formations et au recrutement**

Une formation adaptée (de base puis continuée) est un pilier majeur pour répondre **qualitativement** à tous les types de demandes et de situations ainsi qu'aux évolutions sociétales (diminuer l'écart entre la théorie et la pratique)

Mais l'enjeu est donc aussi **quantitatif afin de répondre à minima aux demandes à hauteur du financement des services.**

L'accès aux professions d'Aide familial et de Garde à Domicile est réglementé par le CWASS et il s'organise autour de 3 filières :

- L'enseignement de plein exercice (+ éducation et formation en alternance)
- L'enseignement de promotion sociale
- Les centres de formation professionnels (au nombre de 3 actuellement en Région wallonne).

L'accès au métier d'AM social n'est pas encore réglementé et ce métier n'est pas encore intégré dans le CWASS (le statut est prêt, il a été validé par les partenaires sociaux en 2019).

### **Quelques constats concernant cette offre de formation :**

- Beaucoup d'étudiants de plein exercice ne veulent pas travailler dans les SAFA car ils poursuivent après la réussite de l'enseignement secondaire leur parcours vers des métiers sanitaires. Les SAFA ont l'impression de faire des investissements importants en temps au niveau des stages pour peu de retour immédiat.

- Ces jeunes élèves de plein exercice débutent le plus souvent leur carrière dans les secteurs institutionnels demandant moins d'autonomie dans le travail comparé au secteur du domicile où le travailleur se retrouve seul chez les bénéficiaires.
- Si ces élèves reviennent parfois dans le secteur du domicile plus tard dans leur parcours professionnel, il faut souvent prévoir un programme de formation continuée pour les remettre à niveau.
- La formation AF ne donne pas accès à un CESS (contrairement à la formation d'aide-soignant)
- La formation AF n'est pas assez longue pour développer les multiples compétences nécessaires pour exercer le métier. Les nouveaux profils SFMQ (en pièce jointe) mettent l'accent sur l'évolution des compétences à obtenir qui sont de plus en plus diversifiées et nombreuses. Une réflexion sur la durée de la formation de l'aide-soignant est également à mener. Nous rappelons que la formation d'aide-soignant (promotion sociale et plein exercice) donne accès au métier d'AF sans nécessairement en développer toutes les spécificités.
- D'autres titres de formation ne donnent pas toutes les compétences nécessaires pour exercer les métiers AF/GAD ; c'est aux SAFA à assurer la remise à niveau dès l'embauche principalement dans les compétences ménagères indispensables dans une activité d'aide à la vie quotidienne (ex: le diplôme de puéricultrice).
- De plus, l'assimilation de ces titres de formation, sans obligation de réussir un/des modules de formation complémentaire(s) afin de pouvoir accéder à la profession, ne participe pas à la valorisation des métiers d'AF et GAD
- Dans certaines zones géographiques, le recrutement ne suit pas car l'offre de formation ne correspond pas aux besoins d'emplois. Les écoles font parfois le choix de développement de formation ne tenant pas compte des besoins du terrain et se centrant plus sur les choix des étudiants ou sur les disponibilités du corps professoral. Les bassins EFE sont toutefois devenus des partenaires actifs et privilégiés pour travailler aux problématiques d'offres/demandes. Le FOREM (CEFO) a lancé également différentes actions (avec le soutien de l'interfédération SAFA).
- Les formateurs dans les filières AF privilégient parfois la formation sanitaire au détriment de la formation liée à des actes de la vie quotidienne (de plus en plus de services SAFA doivent refaire des formations de base à l'embauche. Certains tentent des dialogues avec les écoles de leur région pour mieux orienter les formations initiales et insister sur l'aspect qualitatif).
- La gestion des stages est très lourde pour les SAFA et ils ne disposent pas de postes d'encadrement GRH subsidiés pour en assurer le suivi.
- Le tutorat par des pairs est un des outils qu'il faudrait développer.
- Beaucoup de stagiaires ne disposent pas de véhicule et de permis leur permettant d'assurer leur mobilité professionnelle entre les différents bénéficiaires à aider.
- Il y a parfois peu de connaissance des réalités de terrain ou de leurs évolutions au sein du corps enseignant ou des conseillers emploi/formation. Les prestataires (AF/GAD/AMS) ne sont pas financés pour aller parler de leur métier dans des salons, écoles, etc. Par ailleurs il semble très compliqué pour les enseignants de se rendre sur le terrain ou dans des services SAFA pour prendre connaissance des réalités de terrain
- La formation continuée des AMS et des GAD n'est pas financée par l'AVIQ.
- La définition des métiers évolue car les besoins des bénéficiaires se diversifient et les méthodes de travail doivent s'adapter aux évolutions des façons de vivre au domicile.
- Une mise à jour plus régulière des programmes de formation de base est à envisager (le protocole d'aide et de soins instaurera lui aussi de nouvelles tâches qu'il faudra assimiler).
- Le profil des candidats aux métiers du domicile relève parfois de l'insertion professionnelle (nécessité de réhabilitation du processus d'intégration dans un parcours de formation, insertion de travailleurs d'origine étrangère, moindre connaissance de base de la gestion des ménages, profil psychologique fragilisé...). Quelle collaboration / pré formations faut-il développer en vue d'intégrer au mieux ces candidats éloignés de l'emploi?

- Problématique du F 70 bis pour les chômeurs désirant suivre une formation (Cfr. Convention entre Forem et la promotion sociale)

**Mettre en lien tous les acteurs pour coordonner le travail AVEC le secteur qui ne peut résoudre les problématiques seul.**

### LES ACTIONS EN COURS ET LES PISTES D' ACTIONS

Enjeux/difficultés	Réponses apportées actuellement (globales ou locales)	Autres pistes de réponses à apporter	Acteurs à solliciter/impliquer
<b>Objectiver les problèmes d'attractivité et de fidélisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Étude sur l'attractivité des métiers de l'UNIPSO (2020/2021)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecter différentes données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FOREM /CEFO</li> <li>- FWB / IBEFE</li> <li>- Fédérations d'employeurs</li> <li>- AsSAF (indicateurs de résultats de la campagne)</li> </ul>
<b>Promouvoir et faire connaître le secteur et les spécificités des métiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campagne de communication ASSAF</li> <li>- Campagne « j'aime mon métier » (guide social – mais les différents SAFA devaient payer s'ils souhaitent participer à cette campagne)</li> <li>- Infos aux conseillers FOREM/CEFO</li> <li>- Webinaire, jobdays, salons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Info aux conseillers FOREM à généraliser (via l'AsSAF avec des outils uniformisés)</li> <li>- Publier le statut des AMS</li> <li>- Campagnes de communication ponctuelles</li> <li>- Campagnes de communication auprès des sociétés d'aide à l'intégration professionnelle (si des parcours adaptés peuvent ensuite être mis sur pied)</li> <li>- Financer les prestataires se rendant à des séances d'information</li> <li>- Collaborer avec des écoles de communication afin de créer des moyens de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AsSAF et fédérations SAFA</li> <li>- Medias</li> <li>- Bassins EFE</li> <li>- Ministres fonctionnels</li> <li>- Acteurs de l'orientation professionnelle (SIEP, maisons des jeunes, PMS, FOREM/CEFO...)</li> <li>- ...</li> </ul>

		communication adaptés aux jeunes publics.	
<b>Améliorer l'attractivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accords du non marchand (secteur privé) - valorisation salariale tendant vers l'IFIC</li> <li>- Aménagement de fin de carrière (pénibilité du travail) secteur privé et secteur public)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être attentif à l'égalité salariale notamment pour l'aide-soignant souhaitant passer AF)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministres fonctionnels</li> <li>-</li> </ul>
<b>Amener de nouveaux profils dans les formations et puis sur le marché de l'emploi + assurer un nombre suffisant de filières de formation sur le territoire wallon</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7<sup>e</sup> gérontologie dans certaines écoles de plein exercice à partir de la rentrée 2022/2023</li> <li>- Formations AMS vers AF via le fonds Maribel (secteur privé)</li> <li>- Exploration d'ouverture de filière IFAPME (filière AF ou passerelle/modules complémentaires pour certains métiers)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financement correct des centres de formation actuels (des chiffres sont disponibles) + Création de nouveaux centres de formation</li> <li>- Proposer aux AM TS des parcours leur permettant d'accéder aux emplois AMS et AF/GAD</li> <li>- Formation complémentaire pour des profils pouvant basculer vers les métiers du domicile (exemple: éducateurs - en cours d'analyse à l'IFAPME)</li> <li>- Amener les profils masculins (souvent très appréciés sur le terrain)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IFAPME</li> <li>- SFMQ</li> <li>- Interfédé</li> <li>- Politiques fonctionnelles</li> <li>- Ministre de l'emploi</li> </ul>

<p><b>Cultiver la diversité et la mixité de notre secteur (et amener plus de profils dans le secteur)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer des travailleurs issus des différentes communautés de la migration ainsi que par l'ouverture à tous les genres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FOREM/CEFO</li> <li>- Unipso</li> <li>- IBEFE</li> </ul>
<p><b>Mobilité et perspectives professionnelles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des formations AF pour les AMS sont organisées par les fonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de formations (financées) en cascade avec identification de modules manquants</li> <li>- Renforcer le processus de formation des AMS à condition de financer le métier AMS/maintenir l'activité AMS</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CISP</li> <li>- IFAPME</li> <li>- CEFA</li> </ul>
<p><b>Encadrement des stagiaires</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GT stage – grille professionnelle harmonisée</li> <li>- Actions de coordination dans certains bassins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financer l'encadrement des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministres fonctionnelles</li> <li>-</li> </ul>
<p><b>Mobilité</b> : accès au permis / achat d'un premier véhicule / réduction au niveau de l'empreinte écologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certaines écoles de promotion sociale ont intégré le permis théorique voire le permis pratique à moindre coût dans leur programme de formation (exemple à Huy et Colfontaine)</li> <li>- Passeport drive (Forem) mais peu d'accès pour les travailleurs déjà en place dans les SAFA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permis de conduire à intégrer dans tous les programmes</li> <li>- Micro-crédits pour l'achat d'un véhicule</li> <li>- Prime pour acheter des véhicules moins polluants</li> <li>- Projets pilotes de parcs automobiles</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secteur de l'enseignement, de l'éducation et de la formation / SFMQ</li> <li>- Pouvoirs publics pour le financement de micro crédits</li> <li>- Mutualités</li> <li>- FSE/FRB</li> <li>...</li> </ul>
<p><b>Faire reconnaître les SAFA comme</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail avec le FOREM car</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- FOREM / CEFO</li> <li>- Unipso</li> </ul>

<p><b>métiers en pénurie ?</b></p>	<p>beaucoup de DEI sont inscrits comme candidats pour les métiers SAFA alors qu'ils n'en ont ni le diplôme ni la vocation (ce qui gonfle les chiffres de main d'œuvre disponible et fausse ainsi les chiffres)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une collaboration de recrutement avec le FOREM</li> </ul>		
<p><b>Validation et adaptation des compétences</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réflexion en cours au sein de l'inter bassin pour nos métiers</li> <li>- Renforcer la collaboration avec les établissements scolaires</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- IBEFE</li> <li>- SFMQ</li> </ul>
<p><b>Autres ...</b></p>			<p>-</p>