

## Témoignage de Laurence Gilon dans le cadre de la journée de réflexion du CESE Wallonie (22 janvier 2019) sur le thème :

### Aide aux personnes : quels métiers pour demain en Wallonie ?

→ **Demande de témoignage du point de vue de l'employeur sur les enjeux et les obstacles auxquels il faudra faire face dans la perspective de l'évolution des métiers de l'aide, notamment dans le cadre de la mise en place du dispositif wallon d'assurance autonomie.**

Avant d'aborder les enjeux de demain dans les métiers de l'aide, il me semble intéressant de donner un bref aperçu de la réalité de travail actuelle des métiers de l'aide.

En effet, cela fait 20 ans que je travaille dans le secteur de l'aide (comme assistante sociale et coordinatrice, au départ, ensuite depuis plusieurs années comme directrice du département de l'aide à la vie journalière) et aujourd'hui, à l'aube de la mise en place de l'assurance autonomie, on ne peut que constater l'évolution importante ces dernières années des métiers de l'aide, AF, GAD, AM social mais aussi celui des assistants sociaux.

Le temps où l'AF prestait 8h par jour, parfois plusieurs fois par semaine au sein de la même famille pour aider aux tâches ménagères est bel et bien révolu.

La manière dont on leur demande de réaliser leur travail aujourd'hui, a entraîné un élargissement des missions à différents niveaux, notamment : la polyvalence et le travail en interdisciplinarité (en réseau).

Les assistants sociaux ont dû aussi élargir leur champ de compétences dans le cadre du travail social et de l'accompagnement des bénéficiaires d'une part et d'autre part, dans la gestion d'équipe et le soutien aux travailleurs.

Cet élargissement des missions a nécessité l'acquisition de nouvelles compétences et le nécessitera encore. Nos travailleurs ont un besoin constant de formations.

Etre travailleur dans le secteur de l'AVJ de nos jours, c'est bien entendu toujours accomplir les tâches, les actes de la vie quotidienne pour permettre le « maintien » à domicile des bénéficiaires, tout en préservant leur autonomie mais c'est aussi s'intégrer dans un réseau de professionnels (infirmiers, médecin, kiné...) ayant un objectif commun : favoriser le « maintien » à domicile des bénéficiaires en leur assurant une qualité de vie optimale. Il est indispensable d'utiliser les compétences et l'expertise de chacun des professionnels afin d'apporter au bénéficiaire une réponse et un accompagnement adéquat.

Cette adaptation et cette collaboration sont d'autant plus importantes que le profil des personnes aidées au quotidien par les travailleurs s'est fortement diversifié et complexifié dans les prises en charge.

Si les métiers ont fortement évolué, le nombre de demandes d'aide à lui aussi évolué et est en constante augmentation. Nous ne pouvons donc que nous réjouir de l'annonce et de la possibilité qui va être donnée au secteur d'engager des travailleurs supplémentaires (on parle de 2.000 équivalents temps plein) afin de répondre à la demande car il en a besoin.

La réponse à la demande pourra davantage se faire avec le professionnel adéquat, chacun prestera où il est le plus utile, la complémentarité entre les métiers sera renforcée. L'assurance autonomie est également une opportunité de renforcer la promotion de nos métiers.

Comme le cite Mme la ministre Alda Gréoli, l'assurance autonomie doit permettre de faire face aux enjeux de l'allongement de la vie et à la perte d'autonomie.

Les enjeux des employeurs seront eux de faire face aux obstacles rencontrés dans la mise en œuvre de cette assurance autonomie en trouvant les moyens de les lever afin d'arriver à une équivalence entre l'offre et la demande.

Un des principaux obstacles identifiés est le manque de main-d'œuvre dans le secteur. Déjà aujourd'hui, il est difficile de recruter suffisamment de travailleurs qualifiés, compétents et mobiles.

Il est donc fondamental de valoriser nos métiers, de promouvoir l'image du domicile (polyvalence des tâches, relation humaine, prendre le temps avec le bénéficiaire...) afin d'attirer un plus grand nombre de candidats vers ces formations.

Dans certaines instances bassins, des actions ont déjà été entreprises dans ce sens, il serait peut-être intéressant de les exploiter et de les généraliser. De même, faire reconnaître ces métiers comme en pénurie, pourrait permettre à certains demandeurs d'emploi d'accéder à une formation qualifiante tout en maintenant leurs allocations.

Si nous sommes convaincus qu'il est primordial de former davantage de travailleurs, on se heurte alors à une autre difficulté qui est celle de l'accueil des stagiaires dans les SAFA. Nous devons former les futurs travailleurs mais nous n'avons pas la capacité d'accueillir tous les étudiants et manquons de moyens financiers pour supporter cet encadrement.

De même, au vu de l'évolution et du contexte varié dans lequel les nouveaux engagés doivent travailler, nous devrions pouvoir assurer un accompagnement plus intensif lors de l'entrée en service mais là aussi, nous manquons de moyens pour le réaliser.

En plus d'augmenter l'employabilité en formant davantage de travailleurs aux métiers de l'aide, il est nécessaire d'ajuster et d'adapter les programmes de formations aux réalités de terrain actuelles des métiers, y compris la formation des assistants sociaux.

Si les besoins des bénéficiaires se sont différenciés et complexifiés avec le temps, il semble que l'organisation et le contenu des formations n'aient pas suffisamment suivi cette évolution, ne répondant pas toujours au besoin d'efficacité sur le terrain (la question notamment de la maturité de nombreux jeunes du plein exercice se pose).

De plus, il serait utile de développer et de mettre en place des formations de « remise à niveau » pour les demandeurs d'emploi ayant été formés depuis plusieurs années au métier d'AF (ou ayant un diplôme pouvant être assimilé) afin qu'ils soient compétitifs sur le marché de l'emploi. Ces demandeurs d'emploi souvent ne sont plus en phase avec les compétences requises et attendues pour exercer dans le secteur de l'aide.

Dans le même ordre d'idées, proposer une formation certificative d'AM social, permettrait à un plus grand nombre de personnes peu qualifiées d'accéder à un emploi et aux employeurs de trouver et d'engager du personnel compétent. Le travail d'AM social est spécifique, au-delà de la capacité à réaliser les tâches ménagères, il nécessite d'autres compétences (telles que relationnelles, d'observations...) qui pourraient s'acquérir lors d'une formation complémentaire.

Si l'on veut pallier au manque de main-d'œuvre dans le secteur, il faut également réfléchir au problème de la mobilité qui est un véritable obstacle. Certains demandeurs d'emploi, même s'ils ont le profil requis n'ont pas accès à l'emploi car ils n'ont pas le permis et/ou pas de moyen de locomotion. Pour travailler au domicile, disposer d'un véhicule est une condition presque indispensable dans tous les services.

Enfin, pour les SAFA, un autre enjeu sera, tout en gardant une attention particulière à l'indispensable équilibre vie familiale/vie professionnelle, de réfléchir à la flexibilité de l'offre afin de « coller » au mieux aux demandes et aux nouveaux besoins des bénéficiaires car pour le moment, on s'y heurte.

Pour conclure, je dirais que les moyens qui vont être alloués à notre secteur dans le cadre de la mise en place de l'assurance autonomie sont une belle reconnaissance de nos métiers de l'aide. Ils vont nous permettre de les développer et de les renforcer afin de permettre aux citoyens « un mieux vivre chez soi ».

Les enjeux et les obstacles sont néanmoins bien présents. Si nous voulons y répondre, nous devons nous associer et créer des synergies entre les acteurs concernés.

Des initiatives existent déjà, pour exemple, la signature d'une convention cadre de partenariat entre l'administration générale de l'enseignement, les différents réseaux de l'enseignement et les SAFA. En découle la mise en place de 2 GT, l'un travaillant sur la thématique des stages et l'autre sur l'évolution du métier d'AF.

Pour concrétiser les réflexions qui y sont menées et ainsi entrevoir de réelles réponses aux enjeux précités, il faudra que chacun, acteurs de terrain comme politiques, s'en donne les moyens, notamment budgétaires !

L'assurance autonomie prône une dynamique multi-métiers, interdisciplinaire. C'est dans cette dynamique, il me semble que doivent s'inscrire les différents acteurs concernés par l'aide aux personnes et ses métiers afin de construire ensemble les réponses aux enjeux qui nous préoccupent.