

Analyse de la pertinence de la mesure de
soutien du Fonds Aide Familiale à la
formation d'aides familiales

D'aide ménagère à aide familiale : s'inscrire dans un secteur à long terme

Table des matières

Chapitre 1 : Problématique	3
1.1. Identification de la problématique.....	3
1.2. Méthodologie développée pour y répondre.....	5
1.3. Spécifications du cadre d'intervention.....	6
Chapitre 2 : Cadre général	9
2.1. Profil du secteur	9
2.2. Caractéristiques des travailleurs du secteur des Aides Familiales.....	12
Chapitre 3 : Effets de la Formation Aide familiale sur les différents acteurs du secteur	23
3.1. Description du dispositif d'intervention.....	23
3.2. Profil des bénéficiaires	25
3.3. Les problématiques rencontrées.....	29
3.4. L'après formation	39
3.5. Conclusion	40
Chapitre 4 : La question de la pénurie	41
4.1. L'approche des organes de placements des demandeurs d'emploi	41
4.2. La vision des employeurs du secteur	43
4.3. Conclusion	44
Bibliographie et sources utilisées	46
Annexes	47
Annexe 1 : Guide d'entretien – Bénéficiaires de la formation (AM/AF).....	47
Annexe 2 : Guide d'entretien – Employeurs	49
Annexe 3 : Guide d'entretien / table-ronde délégués syndicaux.....	51
Annexe 4 : Guide d'entretien / Ecoles.....	53
Annexe 5 : Etablissement de la population employeurs.....	55
Annexe 6 : Structures ayant demandé un soutien du Fonds pour la formation d'aide familiale	56
Annexe 7 : Ecoles recensées.....	57
Annexe 8 : Mode d'emploi formation Aide Familiale (septembre 2013).....	58

Chapitre 1 : Problématique

1.1. Identification de la problématique

1.1.1. Les questions problèmes

Les aides ménagères et les aides familiales occupent un rôle central dans l'aide à domicile. Elles rendent possible un ensemble de services indispensables à la population¹. Elles ont des fonctions multiples auprès des bénéficiaires, fonctions en évolution, notamment face à des défis comme le vieillissement, augmentant la demande de services.

Dans ce cadre, le secteur des aides familiales souhaite valoriser des professionnelles aides ménagères² ayant des compétences reconnues, notamment grâce à une formation initiale qualifiante et une action sur la formation continue.

Il y a là une réelle envie des partenaires sociaux du secteur d'offrir aux travailleuses une possibilité de développement professionnel d'abord, mais également personnel. Cela pousse le secteur à soutenir les aides ménagères souhaitant acquérir la qualification d'aide familiale, en permettant le financement de l'embauche compensatoire à la durée de la formation. La travailleuse souhaitant suivre la formation peut dès lors augmenter son temps de travail à un temps-plein pour la durée de la formation (12 ou 18 mois), tout en étant assurée de retrouver sa place à son retour. Qu'elle réussisse ou non la formation, son poste d'aide ménagère lui est garanti.

La réalité de la filière pousse le Fonds à s'interroger sur les effets de la mesure de financement par l'embauche compensatoire mise en place afin d'aider les aides ménagères et leurs employeurs à s'inscrire dans un processus de formation³.

De ce point de départ surgissent une série de questions de recherche qui sont abordées avec plus ou moins de profondeur dans cette recherche-action. Elles concernent :

1) Les travailleuses et leur développement professionnel et personnel :

- o Quels sont les facteurs positifs et négatifs influant sur la réussite de la formation ?
- o Quid de l'intégration des participantes dans le secteur une fois la formation terminée ? Leur carrière connaît-elle une évolution ?
- o Quelles sont les envies des nouvelles aides-familiales, une fois la formation terminée ? Envisagent-elles de prolonger le parcours, notamment pour devenir aide-soignante ?
- o Quelle est l'attractivité de la fonction d'aide familiale, notamment vis-à-vis d'autres métiers de la filière ?
- o Quid de la mobilité exigée dans le cadre du métier d'aide familiale ?

¹ Sans oublier le travail de coordination et de soutien à leur travail quotidien.

² Vu la représentation de genre dans le secteur, nous utiliserons le féminin dans le texte.

³ Les détails de la mesure sont repris dans le Chapitre 3.

2) Le financement de la formation :

- Quel est l'impact de la mesure auprès des employeurs ?
- Quid du surcoût restant à leur charge ?
- Y a-t-il d'autres leviers (remodelage de l'offre de formation ; dispense ; cadre commun avec aide-soignante ; prise en charge du stage ; offre de formation ; autre financement) ?

3) Le secteur

- Y a-t-il un renforcement de la réserve de main d'œuvre ?
- L'insertion des anciennes aides ménagères se fait-elle à long terme dans le secteur ?

4) L'offre de formation

- Quid de l'adaptation de l'offre au public, aux attentes du secteur ?
- Quid des freins à l'organisation de la formation, du point de vue des écoles ?
- Quid d'un lien géographique entre l'offre de formation et les pénuries locales ?

Les questions de la réserve de main d'œuvre et de l'insertion nous mènent naturellement à la problématique de la pénurie. Le Forem et le secteur ne s'accordent pas sur la réalité de celle-ci. Nous analyserons dans cette étude la manière dont le Forem définit la pénurie et les moyens qu'il met en place pour la détecter. Nous espérons ainsi développer un cadre d'interaction qui permette à chacun de mieux tenir compte des réalités de travail respectives.

En préalable à ces questionnements, il sera également important d'avoir une idée des caractéristiques générales des aides ménagères et des aides familiales. Différentes sources seront exploitées à cette fin.

Cette étude concerne la partie privée du secteur de l'aide à domicile. Le Fonds social sectoriel n'est en effet pas compétent pour le secteur public.

1.1.2. Le champ d'action

La question de l'aide à domicile nécessite une approche transversale, intégrant pour la formation une réflexion s'inscrivant dans une filière. Vu l'objet central de cette recherche-action, nous nous concentrerons principalement sur les métiers d'aide ménagère et d'aide familiale, au travers d'une approche la plus large possible.

Cette recherche-action est financée partiellement par une convention cadre avec la Région Wallonne et la Communauté française. Afin de permettre un état des lieux complet de la situation, la Région Bruxelloise est également intégrée dans la démarche.

1.2. Méthodologie développée pour y répondre

Une approche en **trois étapes** est mise au point pour aborder la problématique :

1) Mise au point sur le secteur et ses travailleuses

- Une carte d'identité quantitative du secteur à partir :
 - Etudes européennes de 2006 (Proxima) ;
 - Cadastre des employeurs ;
 - Présentation des données issues du Crénom⁴.
- Analyse des développements politiques, économiques ou encore juridiques influençant le positionnement du secteur : recensement sommaire et commentaires sur la littérature.
- Un regard sur la formation soutenue par le Fonds : analyse des données quantitatives disponibles pour définir un profil de bénéficiaire et analyse des taux de réussite, d'insertion, d'abandon en cours de cursus.

2) Questionnement des acteurs de terrain⁵

- Relevé de données sur les bénéficiaires (ayant réussi ou non la formation, en cours de formation ou sur liste d'attente) afin d'identifier leurs principales caractéristiques. Un questionnaire à destination des employeurs a été réalisé afin de compléter les données reçues lors de la candidature auprès du Fonds pour bénéficier d'un financement. Un contact téléphonique a été pris avec les employeurs lorsque les données manquent.
- Une série d'interviews d'acteurs du secteur : travailleuses, employeurs, délégations syndicales et acteurs de l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS).

La population globale est de **261 aides ménagères** ayant posé leurs candidature, provenant de **28 employeurs** distincts. Entre le 1^{er} septembre 2010 et le 31 juillet 2013, **90 personnes** ont clôturé le processus de formation et 30 ont entamé la formation. En date du 31 juillet 2013, **141 personnes** sont toujours sur liste d'attente.

Dix employeurs et vingt travailleuses participant ou ayant participé à la formation ont été interrogés lors d'un entretien semi-directif⁶. Pour sélectionner les employeurs, nous avons utilisé une matrice construite sur base de **3 critères** permettant de garantir la diversité de l'échantillon :

- La taille de l'institution ;
- La localisation de l'institution ;
- La fédération d'employeurs.

Nous avons également veillé à un équilibre entre les institutions utilisant ou non les titres-

⁴ Centre de REssources du NON-Marchand : <http://www.apefasbl.org/crenom>

⁵ Tous les éléments méthodologiques (base de données, guides d'entretien et questionnaires) sont à disposition en annexe.

⁶ Le style « semi-directif » semble être le meilleur choix pour ce type d'étude. Il permet en effet d'obtenir un avis détaillé de la personne sur les différents thèmes abordés. Les guides d'entretien utilisés auprès de chaque groupe cible se trouvent en annexe.

services.

Les travailleuses interviewées proviennent des structures sélectionnées selon la méthode exposée ci-dessus. La diversité en termes de *taille d'institution* et de *localisation* est donc également garantie. Nous avons également veillé à un équilibre entre aides ménagères titres-services et aides ménagères sociales.

En outre, une table-ronde a été organisée, composée de 5 représentants de la CNE et 1 de la FGTB.

Cinq établissements scolaires, sur les dix-huit impliqués dans le dispositif du Fonds⁷, ont été rencontrés, en Wallonie comme à Bruxelles.

- 3) Identification des champs d'actions possibles :** en se basant sur les étapes 1 et 2, et notamment l'interview de travailleuses et d'acteurs du terrain, les propositions d'actions veilleront à valoriser les actions actuelles du Fonds, notamment via le développement de synergies avec d'autres acteurs de la formation et de la gestion des compétences.

Le projet a pu être mis en œuvre en mettant en complémentarité des ressources internes et externes à l'APEF.

L'opérationnalisation du projet fut mise en place par un groupe de travail, composé de :

- Julien Mouton, collaborateur au sein du Fonds 4S, pour assurer le travail de recherche ;
- François Xavier Lefebvre, coordinateur de la Convention Forem ;
- Farida Bensliman, responsable du Fonds des Aides Familiales ;
- Sylvie Ronval, responsable Maribel, pour compacter les données des travailleuses ayant bénéficié de l'action mise en place par le Fonds ;
- Paul Lodewick, coordinateur pour le Centre de ressources pour le Social (CERSO) de la Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa), pour encadrer, dans une mission d'expertise ciblée, le processus méthodologique.

Ce groupe de travail fut accompagné d'un groupe de pilotage composé de partenaires sociaux – ou experts mandatés par leurs soins – dont le rôle était de valider les différentes étapes du processus.

1.3. Spécifications du cadre d'intervention

Le Fonds social des Aides familiales et le Fonds Maribel sont gérés paritairement via un Comité de gestion composé des partenaires sociaux, représentants des organes syndicaux et patronaux du secteur.

⁷liste disponible en Annexe 7.

1.3.1. Le Fonds social des Aides Familiales

Le Fonds a pour mission :

- De payer les indemnités de prépension et les charges y afférent ;
- D'assurer la prise en charge de la formation syndicale ;
- De payer l'indemnité complémentaire dans le cadre de l'aménagement de fin de carrière ;
- D'organiser l'octroi et la liquidation d'un avantage social complémentaire (prime syndicale).

Le Fonds met en place des actions de formation en fonction de financement externe. Il a ainsi signé une convention le liant à l'APEF et à l'Enseignement de Promotion sociale pour réaliser des formations dans ce type d'enseignement.

1.3.2 Le Fonds Maribel Social pour les Aides Familiales

Le Fonds Maribel Social pour les Aides Familiales est un Fonds sectoriel et paritaire pour l'emploi, réglementé par l'Arrêté Royal du 18 juillet 2002.

Le Fonds a pour mission de réunir des dotations uniquement destinées à créer de l'emploi, pour diminuer la charge de travail et améliorer la qualité des services.

Les sources de financement du Fonds sont de deux ordres :

- L'ONSS prélève sur les cotisations patronales un montant forfaitaire pour chaque travailleur employé au moins à mi-temps. Ce montant est appelé « réduction Maribel ». La « dotation » ainsi constituée est mutualisée ;
- L'administration fiscale prélève la dispense de versement d'une partie du précompte professionnel (d'où l'appellation Maribel Fiscal) pour tous les travailleurs. La « dotation » ainsi constituée est également mutualisée.

1.3.3 La convention cadre Région wallonne

La Convention est destinée au soutien à la mise à l'emploi des travailleurs du non-marchand privé francophone⁸.

L'action peut s'inscrire dans 3 domaines :

- Informer sur, promouvoir et orienter vers les métiers du secteur ;
- Articuler la formation et l'emploi ;
- Assurer des formations en lien avec le marché du travail.

L'action s'intègre dans le cadre de la convention spécifique dite « Forem » qui lie Apef-FE.BI, le Conseil Régional de la Formation (presque équivalent de l'Apef pour le secteur non marchand public), l'IFAPME et le Forem. Pour activer cette convention, des fiches-actions sont déposées. Une fiche-action autour de la transition a été activée pour la réalisation d'une recherche-action autour de la valorisation du métier d'aide familiale.

Le financement de l'action est de 17.000 €, dont 12.750 € à charge de la convention. Le budget est réparti entre force de travail, frais de sous-traitance (financement d'opérateurs externes à APEF-FE.BI) et frais de fonctionnement.

⁸ Axe 1 du plan Marshall 2.vert consacré à la valorisation du capital humain

Le budget comprend la mise en place de l'étude en tant que telle, et non la mise en place d'actions par la suite (la réflexion autour des actions potentielles du Fonds viendra suite à l'étude, en Comité de gestion). Le rapport final servira de livrable pour cette fiche-action.

Chapitre 2 : Cadre général

Ce chapitre s'intéresse aux caractéristiques générales du secteur et des travailleurs qui le composent. Les données présentées sont basées sur le travail commandé au CERSO⁹ par l'APEF : « Aperçu statistique de l'emploi au sein des Commissions paritaires francophones du Non-Marchand ».

La première source est une étude réalisée sur base d'une analyse de données ONSS au 31 décembre 2011¹⁰. Elle fait suite à un travail comparable (les données chiffrées ayant été affinées) réalisé au 31 décembre 2006 et 2008. Outre la comparaison intersectorielle, l'aperçu statistique rend ainsi possible une analyse des évolutions intra-sectorielles.

2.1. Profil du secteur

2.1.1. Caractéristiques du secteur

Entre 2006 et 2011, le nombre d'employeurs et d'agrémentés dans le secteur reste constant. Le nombre de travailleurs a quant à lui augmenté, passant de 9.446 à 9.811, avec un pic à 9.946 travailleurs en 2008. La courbe des travailleurs (cfr. *Figure 1*) peut s'expliquer par l'impact de la politique des titres-services sur le secteur, que nous aborderons plus en détail ci-dessous.

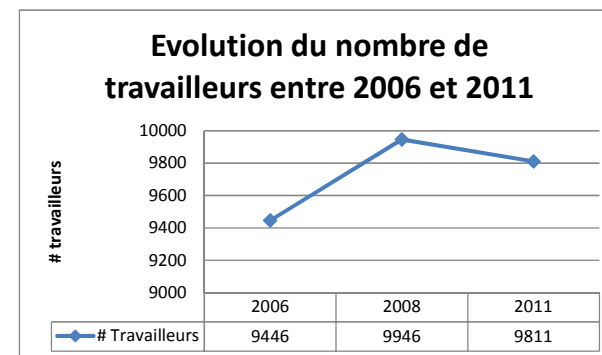


Figure 1

Les organisations de grande taille caractérisent le secteur avec 60% de structures employant plus de 50 travailleurs (cfr. *Figure 2*). Quatre structures emploient plus de 500 travailleurs.

A titre de comparaison, le secteur socioculturel et sportif (CP 329.02 et 329.03) n'a aucune structure de plus de 500 travailleurs, parmi les 3300 institutions qui le composent. Le secteur ISAJH, de son côté, en a 2, sur un total de 783 structures.

Les structures du secteur des Aides Familiales comptent ainsi une moyenne de 106 ETP. Par comparaison, pour tous les secteurs APEF confondus, ce ratio tombe à 11 ETP par structure.

⁹ Centre de Ressources pour le Social – Haute Ecole Louvain en Hainaut

¹⁰ Un travail d'analyse statistique est commandé tous les deux ans par l'Apef au Cerso. Au moment de la réalisation de l'étude, l'étude correspondant aux données de 2013 n'était pas encore disponible.

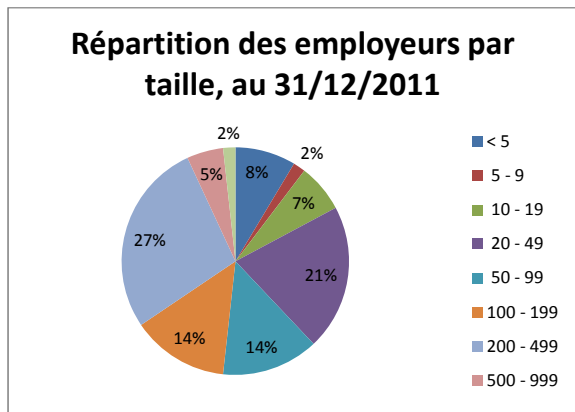


Figure 2

La tendance à la concentration est plus forte en Wallonie, où 91,8% des travailleurs sont occupés dans des structures de plus de 100 personnes. A Bruxelles, 20% travaillent dans des structures de 50 à 99 personnes, et 77% dans des structures employant entre 200 et 499 personnes.

La répartition par région et en nombre de travailleurs est la suivante :

Province/Région	Nombre d'institutions	Nombre de travailleurs
Luxembourg	5	623
Namur	4	2.670
Liège	16	2.343
Brabant wallon	3	403
Hainaut	17	2.573
Bruxelles	13	1.199
TOTAL	58	9.811

GRAPHIQUES

Légende :

- Lux.
- Namur
- Liège
- B-W
- Hainaut
- Bruxelles

Région	Pourcentage
Lux.	9%
Namur	7%
Liège	28%
B-W	5%
Hainaut	29%
Bruxelles	22%

Figure 3

Région	Pourcentage
Lux.	7%
Namur	27%
Liège	24%
B-W	4%
Hainaut	26%
Bruxelles	12%

Figure 4

Les Figure 3 et Figure 4 nous indiquent que, de manière générale, les proportions de structures et de travailleurs par région sont relativement semblables. Deux points marquants cependant :

- Alors que la région namuroise compte 7% des structures du secteur, elle emploie 27% des travailleurs. Le nombre de travailleurs moyen par structure y est donc plus important qu'ailleurs¹¹ ;
- A l'inverse, les structures bruxelloises sont généralement de plus petites institutions : 22% des institutions du secteur y sont installées, pour 12% des travailleurs employés.

2.1.2. L'intégration des travailleurs peu qualifiés dans le secteur

Le métier d'Aide ménagère ne demande aucune qualification particulière. La formation continuée prend dès lors tout son sens pour accompagner et intégrer les travailleuses. Tout souhait d'évolution et de développement professionnel dans le secteur passe ainsi par la formation.

Notons que les aides ménagères titres-services peuvent être amenées à exercer leur métier à domicile, mais également en centrales de repassage. Il s'agit là d'un lieu et d'un contexte de travail bien différents.

¹¹ Nous reviendrons plus loin sur cette observation, semblable lorsque nous observons le profil des bénéficiaires du dispositif mis en place par le Fonds.

2.2. Caractéristiques des travailleurs du secteur des Aides Familiales¹²

2.2.1. Caractéristiques générales

Comme l'on pouvait s'y attendre, les femmes sont largement majoritaires dans le secteur.

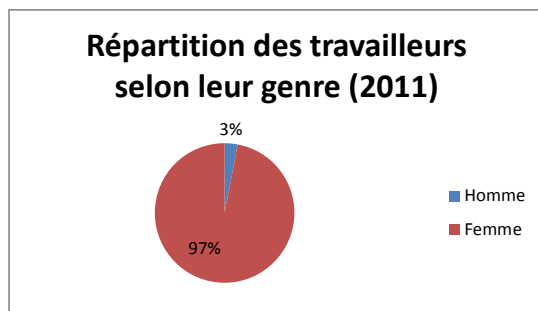


Figure 5

La Figure 6 met en évidence un phénomène marquant dans le secteur des Aides Familiales, à savoir l'augmentation importante du nombre de travailleurs de 50 ans et plus. Inversement, l'ensemble des catégories de travailleurs de moins de 50 ans diminuent entre 2006 et 2011.

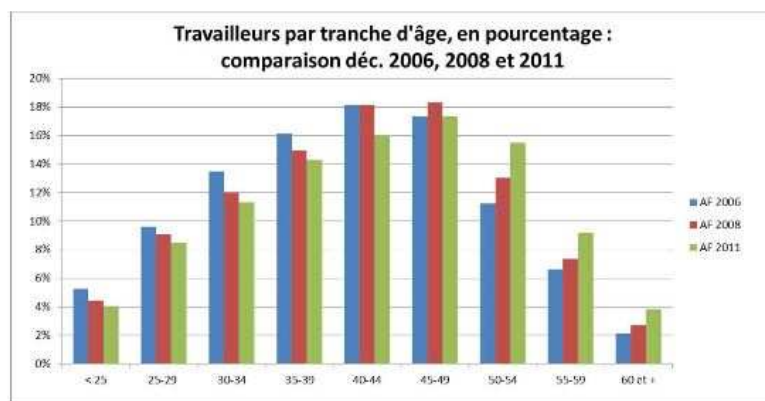


Figure 6

Cette tendance s'observe pour tout le non-marchand (Figure 7) même si, dans l'ensemble, les travailleurs du secteur des Aides Familiales sont plus âgés que les travailleurs du non-marchand (l'âge médian étant de 41,2 ans pour l'ensemble des secteurs et de 43,7 pour le secteur AF).



Figure 7

Remarquons que l'augmentation du volume de l'emploi pour l'ensemble de la Belgique se traduit, ces dernières années, par l'accroissement du nombre de travailleurs de plus de 45 ans (et d'une diminution moins marquée chez les plus jeunes). La comparaison de la répartition des tranches d'âge en pourcentage permet de constater que la proportion des plus de 50 ans est sensiblement plus élevée pour les secteurs APEF, notamment les plus de 60 ans. Les moins de 25 ans sont moins représentés dans les secteurs APEF (ceci est lié aux structures de qualification du non-marchand).

Le graphique ci-dessous compare l'âge des travailleurs du secteur AF en fonction de la région. De manière générale, la Région wallonne compte plus de jeunes travailleurs que la région bruxelloise (jusqu'à la tranche des 35-39 ans), et moins de travailleurs âgés (à partir de la tranche des 40-44 ans).

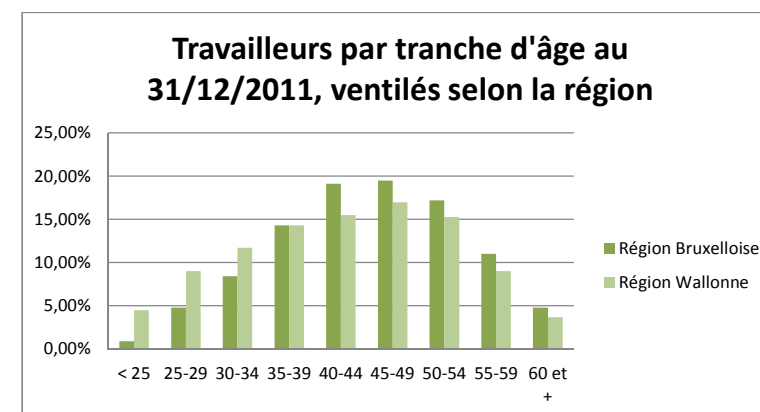


Figure 8

¹² Le secteur des Aides Familiales correspond à la CP 318.01

Au niveau du secteur, la proportion des temps-plein est stabilisée depuis 2008 (Figure 9). Ceux-ci représentent 25% de l'emploi total ; les 75% restants sont donc des temps partiels.

Notons que le nombre de personnes travaillant à temps-partiel et au moins à 2/3 temps a augmenté entre 2006 et 2011, au détriment des régimes de travail inférieurs.

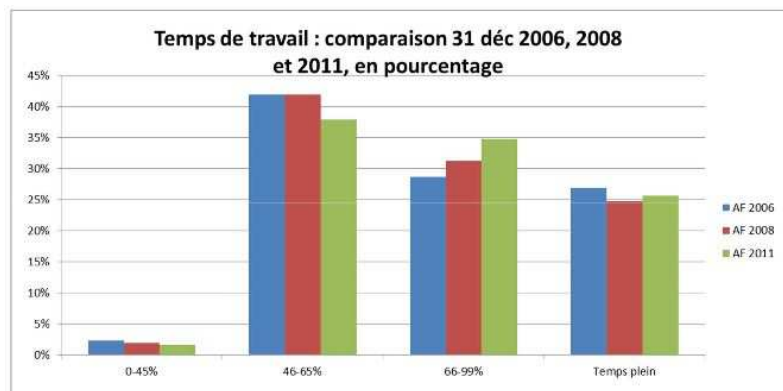


Figure 9

Nous constatons une forte différence dans le temps de prestation entre la Wallonie et la Région Bruxelles, comme le montrent la Figure 10 et la Figure 11. Alors que 60% des travailleurs de la région bruxelloise exercent un temps plein, ils ne sont plus que 21% en Wallonie. Le nombre de temps partiel (entre 45% et 65% d'un temps plein) sont ainsi bien plus fréquents en Wallonie (41%) qu'à Bruxelles (14%).

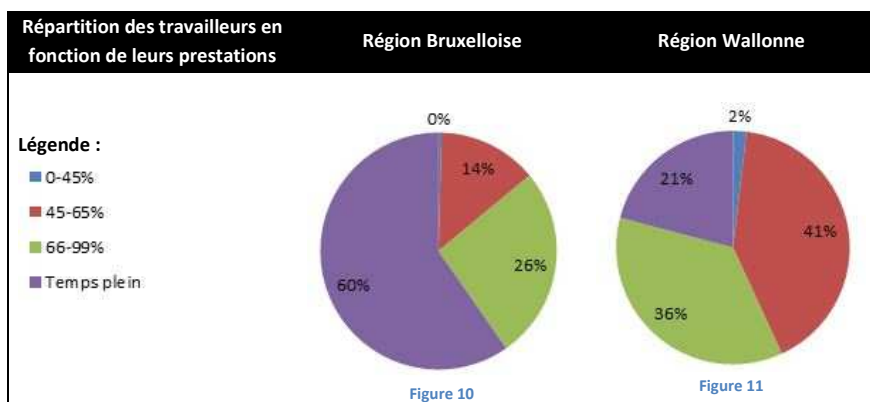


Figure 10

Figure 11

Le salaire journalier brut est de 100,40 € dans le secteur, ce qui est légèrement plus bas que dans le reste du non-marchand (108,5 €). Notons que les ETA (70 € à Bruxelles et 76 € en Wallonie) et MAE (89,7 €) tirent la médiane vers le bas, alors que le socioculturel (115 €), l'aide à la jeunesse et au handicap (126 €) et la santé ambulatoire (132 €) l'entraînent vers le haut. Une hypothèse probable est que les différences salariales entre secteurs sont dues au niveau de qualification requis pour exercer dans ces secteurs. Les données ONSS disponibles ne nous permettent pas de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse.

Quant au statut des travailleurs, trois secteurs ont une dominante ouvrière, dont le secteur des Aides Familiales. Notons néanmoins une différence notable entre Bruxelles (13% d'ouvrières) et la Wallonie (82% d'ouvrières)¹³.

2.2.2. Accès à la profession d'aide familiale

La notion de l'accès à la profession est explicitée dans la législation, aussi bien de la Région wallonne que de la Région Bruxelloise. De manière générale, l'accès à la formation est semblable pour les deux régions.

Région bruxelloise

L'accès à la profession est explicité dans l'Arrêté du Collège de la Commission communautaire française (COCOF) portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé (Moniteur belge 22/07/2009).

Le certificat d'immatriculation est délivré par le Collège sur production d'un des certificats, attestations ou diplômes suivants :

- a) Enseignement secondaire de plein exercice :
 - Aspirant en nursing (certificat de l'enseignement technique secondaire supérieur) ;
 - Educateur en gérontologie (certificat de l'enseignement technique secondaire supérieur) ;
 - Auxiliaire familiale et sanitaire (6^e année de l'enseignement professionnel) ;
 - Puéricultrice (7^e année de l'enseignement professionnel).

- b) Enseignement de promotion sociale :
 - Auxiliaire polyvalent des services à domicile et en collectivités ;
 - Aide familiale ;
 - Aide-soignante.

- c) Education et formation en alternance (CEFA) :
 - Idem que pour l'enseignement secondaire de plein exercice.

¹³ Rappelons que les chiffres présentés ici datent de 2011. La proportion d'ouvriers / employés a certainement été modifiée depuis lors, suite à l'harmonisation des statuts.

d) Région bruxelloise :

- Aide familiale (attestation de capacité)¹⁴

Le certificat d'immatriculation peut également être délivré à toute personne en possession :

- D'une attestation de capacité d'aide familial ou senior datant d'avant le 1^{er} juillet 1990 ;
- D'un certificat d'enregistrement délivré par l'INAMI pour le personnel aide-soignant ;
- D'un diplôme, une attestation ou un certificat étranger jugé équivalent par le membre du Collège.

Région wallonne

L'accès à la profession est explicité dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 avril 2009 portant application du décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées (Moniteur belge 22/07/2009).

L'Arrêté distingue l'accès à la profession sur base des **connaissances** et des **capacités**.

En termes de connaissances, l'exercice de la fonction d'Aide familiale requiert ainsi d'être titulaire d'une attestation de capacité d'aide familiale certifiant qu'une des formations reconnues par la réglementation a été suivie selon une des filières suivantes :

- Enseignement secondaire de plein exercice :
 - Auxiliaire familiale et sanitaire (jusqu'en 2009), aide familiale et/ou aide-soignante (depuis 2009¹⁵) ;
 - Puéricultrice ;
 - Aspirante en nursing (certificat)¹⁶
 - Anciennes options de base : assistante en gériatrie, éducation de l'enfance et moniteur pour collectivités d'enfants
- Enseignement de promotion sociale :
 - Auxiliaire polyvalente des services à domicile et en collectivité ;
 - Aide-soignante (certificat – anciennement dénommé « Auxiliaire polyvalente des services à domicile et en collectivité ») ;
 - Aide familiale (certificat).
- Education et formation en alternance (CEFA) :
 - Mêmes sections que dans l'enseignement de plein exercice (certificat).
- Communauté germanophone :
 - Ausbildung AFPK.

¹⁴ Une attestation de capacité peut être délivrée par un centre de formations professionnelles reconnu et agréé par la COCOF : Vivre chez Soi, CEFOR, Collectif Formation Société (CFS). Il ressort des entretiens réalisés que certains centres de formations professionnelles n'accueillent que des demandeurs d'emploi inscrits auprès d'Actiris.

¹⁵ Depuis 2009, les formations se distinguent : aide familiale et/ou aide-soignante

¹⁶ Les personnes disposant d'un diplôme « Education de l'enfance » peuvent voir leur titre assimilé à « Aspirant en nursing »

▪ Région wallonne

- Aide familiale (attestation de capacité)¹⁷.

En termes de capacité, l'exercice de la fonction d'Aide familiale requiert d'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familiale, délivré par le Ministre de la Région wallonne ayant la formation professionnelle dans ses attributions.

2.2.3. Offre et filière de formation

Afin de rester centré sur l'objectif de cette étude, nous consacrerons cette rubrique uniquement à l'offre de formation Aide familiale¹⁸, à la fois pour l'enseignement secondaire de plein exercice, la formation en alternance et l'enseignement de promotion sociale. Nous aborderons également la formation dispensée par des centres de formations professionnelles agréés.

Ce chapitre ne prend en compte que les transitions vers la filière sanitaire. D'autres sont possibles.

La notion de **filière de formation** est définie par Bruxelles Formation¹⁹ comme une *succession ordonnée de diverses opérations de formation professionnelle mises en œuvre par un ou plusieurs opérateurs*.

Dans le contexte de l'insertion socioprofessionnelle ou lorsqu'on cherche à promouvoir des passerelles, une filière de formation est organisée, et idéalement planifiée et coordonnée, pour des groupes de personnes à qui elle propose un parcours-type. Elle peut comprendre une ou plusieurs passerelles. La notion de filière est également parfois utilisée pour désigner le type d'organisme qui dispense la formation (filière d'enseignement, filière de formation professionnelle, filière d'insertion socioprofessionnelle,...).

¹⁷ Une attestation de capacité peut être délivrée par l'un des centres de formations professionnelles agréées par la Région Wallonne (centre de Bertrix ou de Marcinelle)

¹⁸ Notons que cette formation donne accès à la fois au métier d'aide familiale et de garde à domicile.

¹⁹

www.bruxellesformation.be/uploads/pdf/Divers/Glossaire%20Concepts%20p%C3%A9dagogiques%20APC%20mai%202013.pdf

Lexique préalable :

- **CQ** : Certificat de Qualification
- **CQ6 / CQ7** : correspond au certificat de qualification obtenu après la réussite des épreuves de qualification de la 6^e ou 7^e année de l'enseignement technique ou professionnel
- **CE6P** : Certificat d'Enseignement de 6^e Professionnelle
- **CESS** : Certificat de l'Enseignement Secondaire Supérieur
- **Brevet EPSC** : Brevet de l'Enseignement Professionnel Secondaire Complémentaire

	Enseignement secondaire	Enseignement en alternance (CEFA)	Enseignement de promotion sociale	Formation professionnelle
Organisation	Temps plein (5/5 jours)	En alternance (formation générale / pratique professionnelle)	Temps plein ou partiel	Temps plein
Certification	Certificat de Qualification CQ (après 6 ou 7 années) / CESS dans certains cas	CQ / CESS dans certains cas	CQ / CESS dans certains cas	Attestation de capacité
Durée	2 ans	2 ans	1490 périodes	+/- 12 mois
Public	Jeunes	Jeunes de 15 à 21 ans	Tout public	Déterminé par le centre de formation

L'enseignement de plein exercice et en alternance

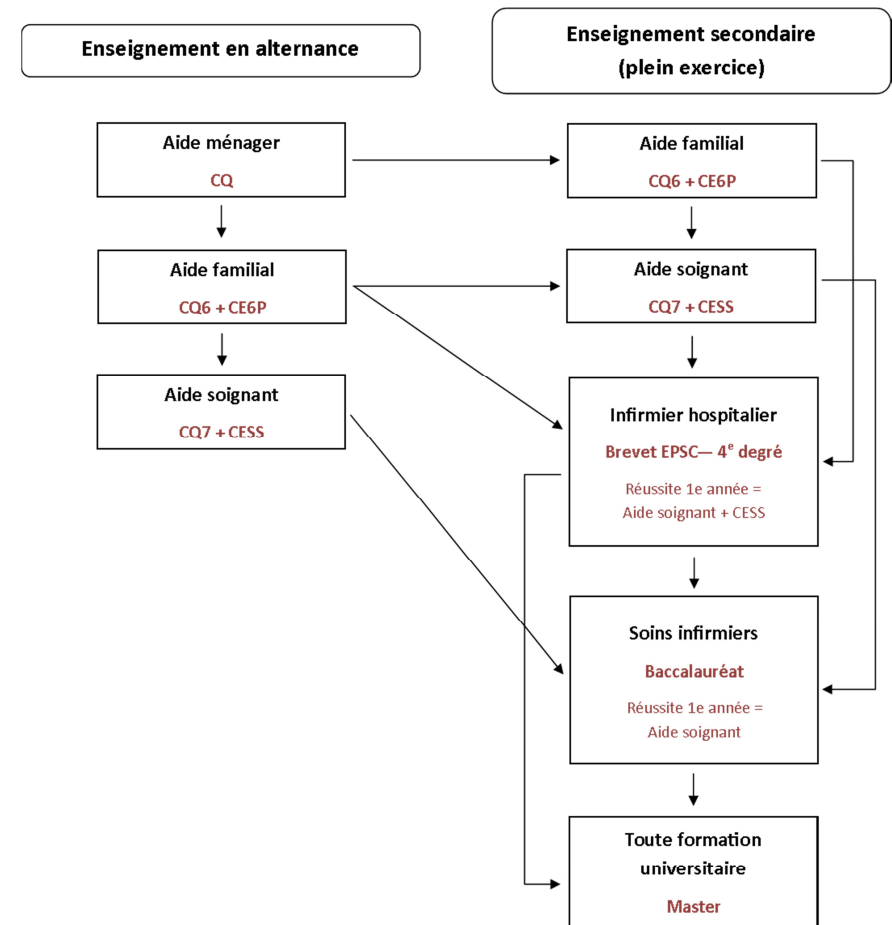


Figure 12

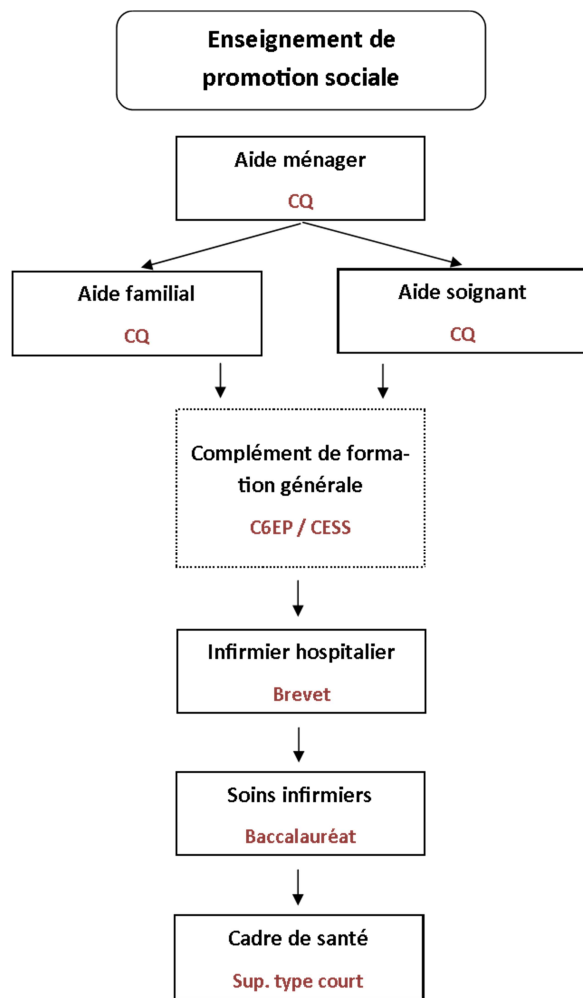


Figure 13

Les formations aide familiale et aide-soignante suivies en Enseignement de Promotion Sociale mène à un certificat de qualification. Celui-ci n'étant pas équivalent à un CESS, un complément de formation doit être suivi si le travailleur souhaite s'engager dans les formations d'infirmier, notamment.

La formation Aide familiale en Enseignement de Promotion Sociale est organisée selon les modalités d'un dossier pédagogique établi pour l'ensemble de la Communauté française.

La formation est ainsi prévue pour une durée totale de 1.490 périodes²⁰, réparties en unités de formation (UF), présentées ci-dessous et tirées directement du dossier pédagogique.

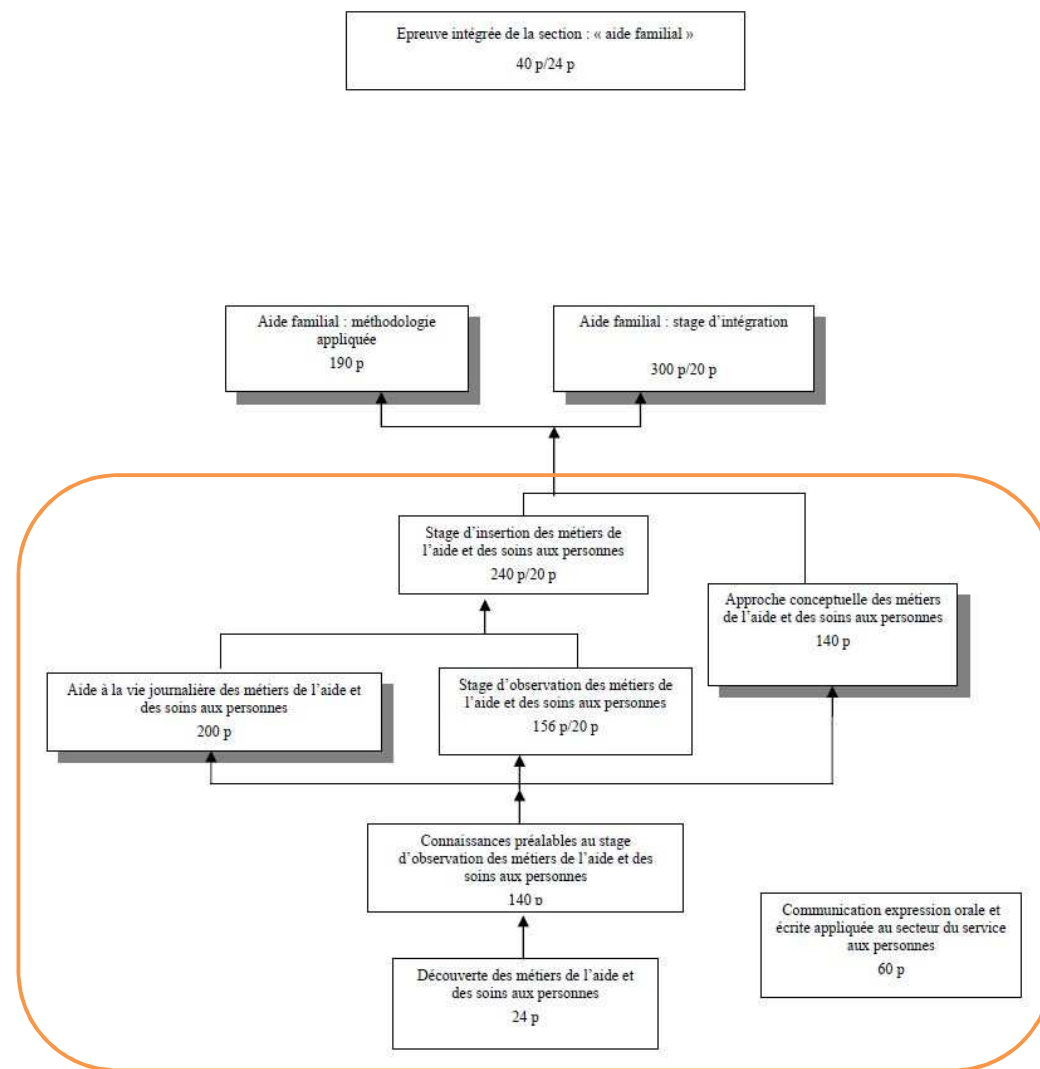



Figure 14

²⁰ Une période correspond à 50 minutes.

 Les UF reprises dans ce cadre représentent le tronc commun de la formation Aide familiale (sociale) et Aide-soignante.

Comme le montre le schéma ci-dessus, la réussite de certaines UF est primordiale pour accéder aux UF suivantes.

Trois stages sont ainsi prévus dans le cadre de la formation aide familiale :

- **Un stage d'observation** des métiers de l'aide et des soins aux personnes (156 périodes) ;
- **Un stage d'insertion** des métiers de l'aide et des soins aux personnes (240 périodes) ;
- **Un stage d'intégration** (300 périodes).

La formation professionnelle

Comme nous l'évoquions précédemment, un autre type de formation existe en dehors des filières habituelles. Il s'agit de la formation professionnelle.

Certains centres de formations sont en effet en mesure de délivrer une attestation de capacité pour la formation d'aides familiales. Les attestations de capacité délivrées permettent d'exercer le métier dans la région concernée.

En Région wallonne, les centres de formation dépendent du département de l'économie et de l'emploi de la Région wallonne. A Bruxelles, les centres sont agréés par la COCOF.

Chapitre 3 : Effets de la Formation Aide familiale sur les différents acteurs du secteur

Après s'être intéressé au secteur et à la formation de manière générale, revenons à présent au dispositif d'intervention mis en place par le Fonds, ses objectifs, son financement, ses effets.

3.1. Description du dispositif d'intervention

3.1.1. Objectifs

Quatre objectifs principaux sont relevés dans le cadre de cette action :

- Aider les structures au recrutement d'aides familiales, au vu de la difficulté de recrutement vécue dans le secteur (en Wallonie principalement) ;
- Encourager l'évolution de carrière des Aides ménagères ;
- Valoriser le métier d'Aide familiale ;
- Les titres-services posant de plus en plus question à l'ensemble des employeurs, permettre la reconversion des travailleurs Aide ménagers concernés.

3.1.2. Financement

Pendant la durée de la formation, la travailleuse formée augmente généralement son temps de travail à un temps plein. Comme indiqué dans le mode d'emploi (Annexe 8), le Fonds Maribel Social prend en charge cette augmentation du temps de travail, ainsi que le temps de travail nécessaire à son remplacement. Dans ce cas de figure, le service doit donc faire deux demandes cumulées au Fonds, pour les deux temps de travail. Le financement de l'embauche compensatoire est pris en charge par le Maribel fiscal.

Exemple : la travailleuse travaille à 60% d'un ETP. Au début de la formation, elle augmente son temps de travail de 40%, afin d'atteindre un temps plein. Le Fonds finance ainsi le remplacement de la travailleuse, à hauteur de 60% d'un ETP, ainsi que les 40% d'augmentation de temps de travail de la travailleuse en formation. Pour l'employeur, rien ne change : sont toujours à sa charge les 60% de temps de travail de base de la travailleuse en formation.

Intervention du Fonds Maribel

	Plafond trimestriel	Plafond annuel
Avant septembre 2013	6.272 €	25.088 €
A partir de septembre 2013 ²¹	9.272 €	37.088 €

Année	Coût de formation
2010	124.132 €
2011	872.271 €
2012	687.660 €
2013	504.072 €

3.1.3. Critères d'accessibilité

Le critère de sélection mis en place par le Fonds porte sur l'**ancienneté de l'aide ménagère** dans le service qui l'occupe. La liste des candidates est établie selon ce critère, tous services confondus, et les travailleuses ayant le plus d'ancienneté sont donc prioritaires. Nous reviendrons plus loin aux problématiques se rapportant à la liste d'attente.

Toute aide ménagère qui le souhaite peut soumettre sa candidature au Fonds, quel que soit son statut²². Le nom des candidates à la formation arrivées en haut de la liste d'attente est communiqué chaque année aux employeurs, parallèlement au mode d'emploi (Annexe 8). La candidate retenue est ainsi en mesure de commencer la formation à la rentrée suivante.

Outre les CDI, les PTP²³ et les CDD sont également concernés par le mécanisme, à condition que le contrat couvre au moins la durée de la formation. Une aide ménagère à temps partiel peut augmenter son temps de travail selon l'horaire prévu par l'école où la formation sera suivie.

La procédure ne prévoit pas que les employeurs mettent eux-mêmes en place d'autres critères de sélection.

²¹ Uniquement pour les nouvelles demandes de formation.

²² Aide ménagère titres-services ou sociale.

²³ Programme de Transition Professionnelle : un employeur, situé en Wallonie et actif dans le secteur non marchand, engageant un travailleur sous ce programme pourra recevoir un subside s'élevant jusqu'à 1.320 € par mois. Ont accès au PTP, les demandeurs d'emploi :

- Âgés de moins de 25 ans, détenteurs au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (CESI) et étant, depuis au moins 9 mois, bénéficiaires d'allocations d'insertion professionnelle, de chômage ou du revenu d'intégration ou de l'aide sociale ; OU
- Bénéficiaires, sans interruption, d'allocations d'insertion professionnelle depuis au moins 12 mois ; OU
- Bénéficiaires, sans interruption, d'allocations de chômage depuis au moins 24 mois ; OU
- Bénéficiaires, sans interruption, du revenu d'intégration sociale ou de l'aide sociale financière depuis au moins 9 mois.

3.2. Profil des bénéficiaires

Cette partie est basée sur les informations des **261 travailleuses** inscrites dans le processus de formation²⁴.

Pour récolter ces données, tous les employeurs concernés par le mécanisme ont été contactés afin de compléter les données déjà disponibles au niveau du Fonds. Une base de données a ainsi été créée afin de faciliter leur traitement et analyse.²⁵

De manière générale, nous disposons des informations pour 80% des services concernés.

Un seul homme est recensé parmi les 261 personnes inscrites dans le dispositif du Fonds (soit 0,38%).

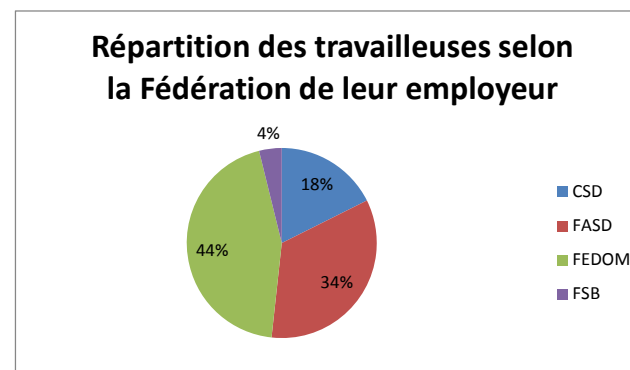


Figure 15

²⁴ Qu'elles soient sur liste d'attente, qu'elles aient commencé ou terminé la formation.

²⁵ Nous ne pouvons qu'inviter le Fonds à continuer la mise à jour de cette base de données afin de pouvoir prolonger le travail d'analyse ultérieurement.

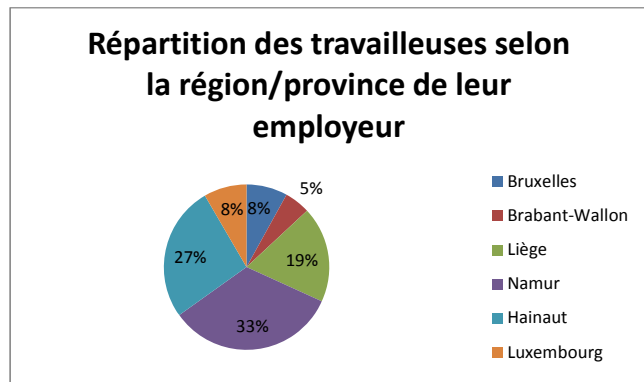


Figure 16

Notons que cette répartition selon la province de l'employeur est biaisée, de par le fait que la plupart des travailleuses de l'ADMR sont rattachés au siège social de Bouge, situé en Province de Namur. Nous disposons de la région précise pour 25% des services de l'ADMR.

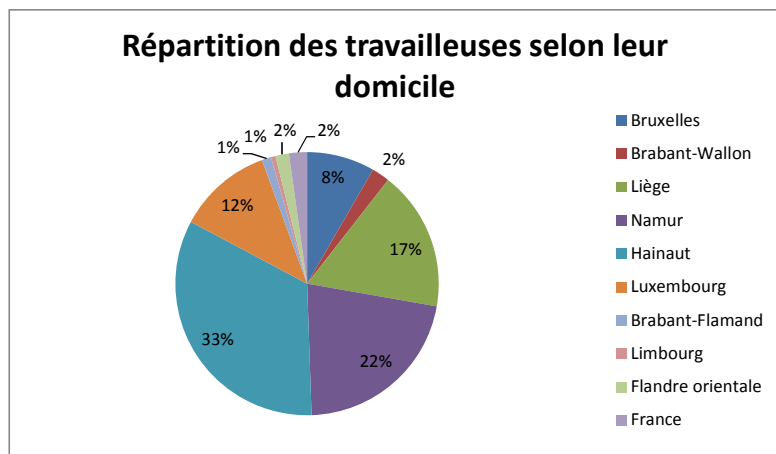


Figure 17

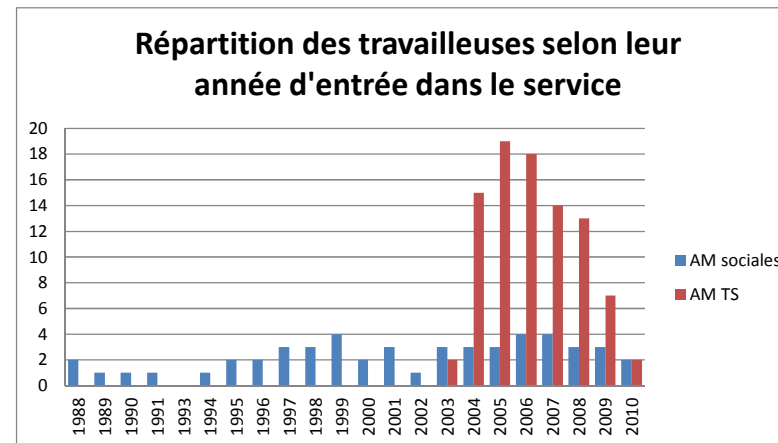


Figure 18

On constate que la majeure partie des travailleurs participants aux formations organisées depuis 2010 sont entrés dans leur service après 2004²⁶, ce qui est logique dans la mesure où le système des titres-services est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2004. L'âge moyen des travailleuses entamant la formation est de 40 ans.

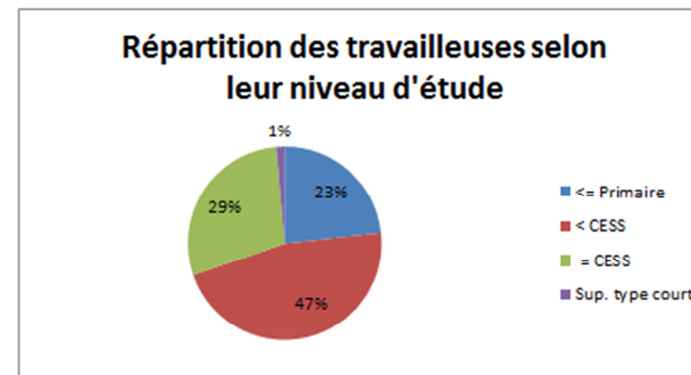


Figure 19

²⁶ Notons que nous disposons de cette information pour 141 des 261 travailleuses enregistrées dans le dispositif. Les données manquantes concernent principalement des travailleuses n'ayant pas encore suivi la formation.

Répartition des travailleuses selon leur temps de travail avant la formation

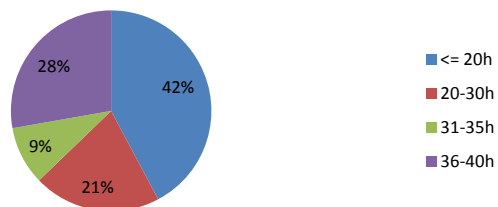


Figure 20

97% des travailleuses inscrites dans le processus de formation ont un contrat à durée indéterminée (CDI). 90% des travailleuses ont le statut d'ouvrier. 67% travaillent via les titres-services.

Le temps de travail des travailleuses correspond globalement à la moyenne du secteur.

3.3. Les problématiques rencontrées

3.3.1. Par les travailleuses bénéficiaires du dispositif

a) Prise de connaissance de la formation et compréhension du mécanisme

De l'avis des déléguées syndicales et des travailleuses interviewées, les travailleuses n'ont pas toujours le temps de se préparer à la formation qui les attend. Elles ne sont pas toujours au courant de l'ensemble des modalités d'inscription lorsqu'elles s'inscrivent dans le processus. De nombreuses travailleuses se posent encore, à ce moment, une multitude de questions : *Comment les congés vont-ils s'organiser ? Quel salaire vais-je percevoir ? Quels frais vais-je devoir prendre en charge ? Dois-je continuer à rendre des comptes à mon employeur pendant la durée de la formation, en cas de maladie notamment ?*

Les travailleuses regrettent l'absence d'une communication claire, sur l'ensemble des modalités concernant la formation. Elles indiquent également que les employeurs et les délégations syndicales ne sont pas toujours en mesure de répondre aux questions qui leur sont posées.

Notons néanmoins que le processus est devenu, au fil des exercices scolaires, de plus en plus clair pour les travailleuses et les employeurs.

b) Implication dans la mise en place d'un dossier

Les 20 travailleuses interviewées ont elles-mêmes été amenées à prendre contact avec l'école pour s'y inscrire. L'opération n'est pas toujours facile, pour ces personnes qui n'ont pas l'habitude de devoir gérer des contacts téléphoniques parfois nombreux, dans un timing plutôt serré. En effet, il leur arrive de devoir s'adresser à plusieurs écoles avant de trouver un établissement disposé à les accepter. La démarche n'est pas facilitée par les délais imposés. Le Fonds communique généralement fin mai / début juin, la liste des personnes autorisées à suivre la formation à la rentrée suivante. Il ne reste alors que peu de temps aux travailleuses pour trouver une place, tenant compte également des congés scolaires d'été (juillet/août) où les écoles sont souvent fermées et du succès important de cette formation dans la plupart des établissements scolaires.

Si l'école organise la formation à partir du mois de janvier, le délai est plus long (entre mai et décembre) et l'organisation plus facile pour la travailleuse.

Afin d'aider la travailleuse, son employeur lui communique souvent la liste des écoles de la région. A ce niveau, certaines régions sont plus propices au suivi de la formation (région liégeoise par exemple), par la présence de nombreuses écoles. D'autres régions (Brabant Wallon, par exemple) sont moins bien loties, ce qui ne facilite pas la démarche d'inscription de la travailleuse.

Il arrive qu'une travailleuse se désiste en dernière minute, alors que la rentrée a peut-être déjà eu lieu. Une place se libérant, la première travailleuse sur la liste d'attente est contactée (ce fut le cas pour deux travailleuses sur les vingt interviewées). Celle-ci n'a donc que très peu de temps pour faire l'ensemble des démarches administratives requises et pour s'organiser au niveau personnel et familial.

Pour contourner les problèmes de délai, un employeur sur les dix interviewés a établi un partenariat avec une école, ce qui permet de lui attribuer automatiquement un certain nombre de places pour les aides ménagères de son service qui souhaitent suivre la formation.

Le mode d'emploi du Fonds prévoit que : « Si une candidate sélectionnée n'a pas trouvé d'école pour débiter sa formation, elle sera remise en tête de la liste d'attente pour une nouvelle relance du programme de formation. »

c) Implication dans la formation

19 des 20 travailleuses interviewées sont des personnes très motivées à l'idée d'évoluer vers un autre métier. Elles ont réellement choisi d'apprendre le métier d'aide familiale. Suivre cette formation suite à une décision personnelle d'évolution professionnelle est un élément important : par comparaison, dans l'enseignement de plein exercice, beaucoup d'étudiantes se retrouvent face au métier d'aide familiale par dépit, suite à un échec dans une autre filière de formation. L'approche de la formation sera donc complètement différente. Une travailleuse, sur les 20 interviewées, ressentait le besoin de faire une pause dans son métier d'aide ménagère ; elle s'est ainsi inscrite dans la formation sans pour autant ressentir le désir de travailler en tant qu'aide familiale.

Les travailleuses qui suivent la formation ont déjà une certaine expérience dans le milieu de l'aide à domicile. Notons que les aides ménagères sociales ont par définition une approche plus sociale du travail avec leurs bénéficiaires que les aides ménagères titres-services. Les travailleuses ont donc déjà acquis une certaine maturité.

Il ressort souvent des entretiens avec les employeurs (7 sur les 10 interviewés) que les travailleuses ont un tout autre regard sur leur métier si l'on compare avec les étudiantes de plein exercice. L'expérience apporte un plus indéniable dans la façon de voir les choses et d'appréhender le rôle d'aide aux familles, et un regard neuf sur les pratiques professionnelles.

d) Liste d'attente

Les travailleuses interviewées indiquent que l'ensemble des travailleuses sur liste d'attente se posent souvent la question de savoir à quelle place elles se trouvent. Elles souhaiteraient pouvoir être tenues au courant plus fréquemment de leur avancée sur la liste, afin de pouvoir préparer au mieux l'année d'étude à venir (tant au niveau professionnel que personnel et familial). L'écho est le même de la part de l'ensemble des déléguées syndicales interviewées. Une communication émanant du Fonds pourrait être envisagée chaque année, afin d'informer les employeurs de la place occupée par leurs travailleuses.

e) Congés scolaires et congés payés

Le mode d'emploi édité par le Fonds prévoit :

« Si la formation est suspendue les mois de juillet et août, la personne en formation doit prendre son mois de congé annuel pendant cette période. Ce mois de congé peut être pris à la fois en juillet et/ou en août. Durant juillet et août, la personne en formation reprendra son travail habituel en dehors de sa ou ses périodes de congé.

Les vacances de Toussaint, Noël, Carnaval et Pâques sont considérées comme temps de travail et l'aide ménagère en formation ne doit pas reprendre son travail dans son service pendant ces périodes-là.

Si la formation est suspendue quelques jours par l'école, en dehors des congés scolaires, la personne ne doit pas reprendre le travail dans son service.

Quand l'aide ménagère en formation est en congés scolaires, la remplaçante continue à prester normalement. »

Pour les formations durant 18 mois, l'aide ménagère doit donc revenir travailler dans son service un des deux mois d'été (juillet/août). L'ensemble des déléguées syndicales et des écoles rencontrées sont d'accord pour dire que ce retour dans le service en tant qu'aide ménagère est assez néfaste. Selon elles, une grande partie du travail des formateurs consiste en effet à faire en sorte que les travailleuses aide ménagères changent complètement leur façon de penser et de réaliser leur travail : certaines habitudes doivent être perdues, d'autres doivent être prises. Une des grandes différences entre le métier d'aide ménagère et celui d'aide familiale porte sur la relation avec le bénéficiaire. Les aides ménagères n'ont pas ou peu de contact avec celui-ci, et peuvent même dans certains cas effectuer les tâches en son absence. Dans le métier d'aide familiale, la relation avec le bénéficiaire est véritablement le cœur, l'enjeu principal du métier. La reprise temporaire de la fonction d'aide ménagère en cours de formation (durant les vacances d'été) perturbe ainsi les travailleuses dans l'apprentissage de leur nouveau métier.

Ces changements d'habitudes de travail ne sont pas toujours évidents, tels que signalés par 12 travailleuses sur les 20 interviewées.

Pour expliquer ceci, les directions d'école parlent de la nécessité, pour les travailleuses aides ménagères suivant la formation, de « désapprendre pour réapprendre ». Cet élément est revenu dans tous les entretiens réalisés avec des écoles. L'acquisition des compétences d'aide familiale passe en effet par l'apprentissage d'une toute autre philosophie de travail, en comparaison au métier d'aide ménagère. Il est ainsi nécessaire de déconstruire les acquis, pour en rebâtir de nouveaux.

f) Retour dans le service suite à la formation

Au retour dans le service, une fois la formation réussie, il se peut que la travailleuse ne soit pas engagée directement comme aide familiale, comme ce fut le cas pour 6 des 20 travailleuses interviewées. Celles-ci gardent donc le même contrat qu'auparavant en tant qu'aide ménagère. C'est une situation délicate à gérer pour la travailleuse, qui souhaiterait pouvoir mettre en valeur ses nouvelles compétences. Pendant cette « période de transition », la travailleuse reste donc aide ménagère à part entière. La travailleuse n'a dès lors plus l'occasion de mettre en pratique ce qu'elle a appris pendant la formation. Elle retombe dans les habitudes de travail d'une aide ménagère.

Pour les travailleuses engagées comme aides familiales au sein de leur propre service, l'intégration dans l'équipe est facilitée. Elles connaissent en effet déjà l'environnement de travail de la structure (organisation, collègues, etc.). Les déléguées syndicales rencontrées signalent par ailleurs qu'un changement de bénéficiaires est primordial pour la nouvelle aide familiale. Elle pourra ainsi clairement marquer son changement de fonction et de rôle.

En termes de valorisation salariale, le bonus financier d'une aide familiale est considéré par ces mêmes aides familiales, ainsi que par leurs employeurs, comme étant peu élevé alors que le poste implique plus de responsabilités. L'ancienneté accumulée en tant qu'aide ménagère reste quant à elle acquise lors du changement de fonction.

g) Formation complémentaire mentionnée par les travailleuses interviewées

Certaines travailleuses (5 sur les 20 interviewées) souhaiteraient poursuivre la formation afin d'obtenir le diplôme d'aide-soignante.

Deux travailleuses mentionnent autofinancer leur formation (en cours du soir) sans en avoir averti leur employeur.

Deux autres travailleuses ont mentionné leur intérêt de poursuivre la filière jusqu'à la formation d'infirmière.

3.3.2. Par les employeurs

h) Compréhension du mécanisme

Employeurs et syndicats regrettent un manque de clarté dans la communication établie par le Fonds Maribel lors du lancement du dispositif. Bon nombre de questions ont émergé de part et d'autre. Certains points sont longtemps restés dans le flou (et le sont parfois encore), principalement en ce qui concerne les obligations exactes de l'employeur et du travailleur. Comment se passe la prise des congés légaux du travailleur ? Quid des congés scolaires pendant la durée de la formation ? Que se passe-t-il en cas d'échec de la travailleuse ? Et en cas de maladie ? Autant de questions, dont certaines trouvent réponse dans le mode d'emploi (cfr. Annexe 8), qui semble relativement méconnu des institutions malgré son envoi à l'employeur, au moment de la diffusion des noms des participants retenus pour la prochaine année de formation.

i) Mise en place et suivi administratif d'un dossier²⁷

La mise en place des dossiers d'inscription au dispositif est considérée comme étant aisée par la grande majorité des services (9 sur les 10 rencontrés), « rôdés » par ce type de démarche. Un employeur signale avoir eu des difficultés à remplir les premières demandes concernant des travailleuses de son service. Avec l'expérience, cela ne pose à présent plus de problèmes.

²⁷ Rappelons que le mode d'emploi complet est disponible en Annexe 8.

Les difficultés apparaissent, pour l'ensemble des employeurs, au moment de récolter les attestations d'assiduité des travailleuses en formation. D'une part, les écoles n'ont vraisemblablement pas l'habitude de délivrer des attestations trimestrielles, demandées par le Fonds. Ensuite, l'ensemble de la démarche est ralenti par l'absence d'un contact direct entre l'employeur et l'école ; l'employeur doit ainsi généralement passer par la travailleuse pour obtenir les documents nécessaires.

j) Frais à charge de l'employeur

Le mécanisme prévoit une intervention du Fonds pour le remplacement de la travailleuse en formation, via une intervention du Maribel fiscal. Le Fonds prend alors en charge le coût salarial des aides ménagères remplaçantes, de la même manière que tout autre poste Maribel (au niveau des frais admis, des plafonds, etc.).

Les frais à charge de l'employeur, concernant le travailleur en formation, sont donc :

- **Les frais de déplacement** : pris en charge par le Fonds lors du premier appel à candidats, ils ne l'étaient plus au deuxième. Le remboursement de ces frais se fait donc selon les modalités du secteur et/ou du service. Notons que les frais varient fortement selon la distance entre le domicile des travailleuses et les différents lieux de stages.
- **Les congés payés** : les congés scolaires étant considérés comme faisant partie intégrante de la formation et, étant donc payés par le Fonds, les congés légaux doivent être pris en charge par le service.
- **Les autres avantages extra-légaux** sont conservés pour la durée de la formation.

Les frais de minerval et pédagogiques sont de facto à charge des travailleuses. Nous constatons dans nos entretiens que la prise en charge de ces frais n'a pas fait l'objet d'une négociation entre la travailleuse et son employeur. Le droit de participation à la formation s'élève en moyenne à 75 €.

Deux des dix employeurs interrogés nous signalent que les frais à leur charge sont marginaux et généralement noyés dans la masse des frais de fonctionnement globaux de la structure. La situation est plus problématique dans les structures ayant une proportion plus élevée de travailleuses en formation, où les montants peuvent rapidement s'élever (d'autant plus dans les régions rurales, où les déplacements vers les écoles sont plus importants et où l'usage des transports en commun n'est pas toujours aisé). Néanmoins, quelle que soit leur situation géographique, l'ensemble des employeurs sont d'accord pour dire que l'opération n'est pas nulle pour eux : dans tous les cas de figure, le soutien apporté par le Maribel ne permet pas de couvrir l'ensemble des frais engrangés par la formation des travailleuses et leur remplacement.

Quatre services sur les dix interrogés craignent d'ailleurs de voir une travailleuse quitter leur service une fois la formation terminée, soit pour une autre structure cherchant une aide familiale, soit pour continuer la formation et le module aide-soignant. Outre la difficulté d'un nouveau recrutement que ce départ occasionnerait, le retour sur investissement serait (quasi) nul pour l'employeur.

Les employeurs interviewés nous font également remarquer que le remplacement d'une aide ménagère titres-services n'est pas toujours aisé. Contrairement aux aides ménagères sociales,

travaillant pour des personnes rencontrant un réel besoin d'aide à domicile, les aides ménagères titres-services travaillent souvent pour des personnes qui ont *choisi* de bénéficier de ce service. Certains peuvent tout à fait s'en passer. Si leur aide ménagère habituelle, en qui ils ont confiance, est amenée à partir plusieurs mois en formation, il est fort possible qu'ils choisissent de se passer du service, plutôt que d'avoir affaire à une autre personne. Le départ de clients va ainsi souvent de pair avec le départ de l'aide ménagère titres-services qui travaillait chez eux. Cela occasionne un certain manque à gagner pour l'employeur.

k) Sélection des travailleuses à former

Comme nous l'avons vu, la sélection des travailleuses à former se fait sur base de leur ancienneté dans le service où elles évoluent. L'employeur ne choisit donc pas lui-même les personnes qu'il souhaiterait voir suivre la formation et engager par la suite dans son service. Deux employeurs nous signalent avoir ainsi l'impression de ne pas avoir leur mot à dire quant à l'engagement d'aides familiales, et d'être contraint d'engager en tant qu'aide familiale toute travailleuse ayant suivi la formation sur base volontaire. Un accord entre syndicats et employeurs prévoit d'engager prioritairement les aides familiales ayant réussi la formation.

Si l'employeur n'est pas particulièrement satisfait de l'activité de la travailleuse en tant qu'aide ménagère, il envisagera difficilement de lui permettre d'évoluer vers un autre métier. « *Pourquoi récompenser quelqu'un dont le travail n'est pas satisfaisant ?* », nous confient-ils.

Cette situation est vécue comme un « passe-droit » empêchant l'employeur de sélectionner lui-même les personnes qu'il souhaite voir évoluer comme Aides familiales.

Les déléguées syndicales consultées lors du focus group envisageraient positivement l'élaboration de critères de sélection complémentaires, permettant un choix objectif et réfléchi des travailleuses à former comme aide familiale.

Notons qu'aucun groupe interviewé ne propose de critères de sélection précis ; ils indiquent cependant être ouverts à une réflexion menant à l'élaboration de critères objectifs et négociés.

l) Remplacement de la travailleuse en formation

Le remplacement des travailleuses partant en formation n'est généralement pas chose aisée. Tout d'abord, l'annonce des candidates de l'année suivante arrive généralement tard dans l'année, aux environs du mois de mai. Il ne reste donc que peu de temps à l'employeur pour trouver une remplaçante. Cette difficulté s'agrandit si plusieurs remplaçantes sont à trouver en même temps. Cela oblige parfois le recruteur à alléger ses critères de sélection et à engager des personnes qu'il n'aurait normalement pas sélectionnées. Il n'est alors pas rare de voir des remplaçantes abandonner après quelques mois de travail, ou tomber en maladie de plus ou moins longue durée. Rappels qu'aucune formation n'est requise pour exercer le métier d'aide ménagère, ce qui rend possible la réception de candidatures de personnes ne connaissant pour ainsi dire que très peu (voire pas du tout) le métier d'aide ménagère. Pour éviter ces situations problématiques, les employeurs

privilégient l'engagement de personnes qu'ils connaissent déjà, ayant un contrat de remplacement au sein de la structure ou exerçant en tant qu'aide ménagère titres-services. Dans les cas extrêmes, l'employeur préfère parfois ne pas embaucher du tout, plutôt que d'engager une personne qui ne convient que partiellement (ou pas du tout) au profil recherché.

Les usagers vivent parfois difficilement le départ de leurs aides ménagères. Dans le cadre des titres-services, les usagers préfèrent ainsi souvent travailler avec une personne qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. Il n'est ainsi pas rare de voir des bénéficiaires arrêter leur demande de service une fois la travailleuse partie en formation. Les difficultés liées à cette problématique sont atténuées lorsque des rotations de personnel sont organisées au sein des services Aide ménager. Cela permet aux travailleuses de garder une certaine distance par rapport à leurs bénéficiaires, de fixer plus facilement leurs limites et de rester objectives dans leur travail.

m) Engagement et insertion de la nouvelle aide familiale

Trois employeurs sur les dix interviewés nous indiquent que la fin de la formation ne correspond pas toujours à une période propice, au sein de leur structure, à l'engagement d'une nouvelle aide familiale. Celle-ci doit parfois attendre plusieurs mois avant qu'un poste soit disponible. Certains services annoncent également dès le départ à la travailleuse souhaitant suivre la formation que l'obtention du diplôme ne débouchera pas forcément sur l'obtention d'un poste d'aide familiale au sein du service.

En termes de délais entre la formation et l'engagement de la travailleuse, tout dépend des structures et de leur situation au moment où la formation se termine :

- **Soit la travailleuse est engagée directement comme Aide familiale** : deux employeurs nous indiquent avoir prévu cet engagement depuis le début de la formation. Deux autres employeurs, bien que n'ayant pas initialement prévu d'engagement, se sentent obligés d'engager la travailleuse comme aide familiale (de peur de la voir quitter le service, notamment). Dans ces deux cas, les contrats proposés sont majoritairement des CDI, même si un employeur nous confie passer par un CDD afin de se laisser l'opportunité d'évaluer les compétences de la travailleuse sur le terrain avant un engagement à durée indéterminée.
- **Soit la travailleuse doit attendre qu'un CDI soit disponible** : en fonction de la réalité du service, cela peut prendre plus ou moins de temps. De manière générale, hormis chez un seul des employeurs rencontré, l'engagement comme aide familiale se fait endéans les 6 mois

La constante, pour chaque employeur, réside dans le fait qu'une aide familiale sortant de cette formation est prioritaire par rapport à tout engagement externe.

Les entretiens nous ont révélé trois avantages importants à l'engagement d'une aide familiale ayant auparavant exercé la fonction d'aide ménagère :

- L'employeur a déjà conscience des capacités et de la motivation de la travailleuse (dans certains cas, ce point peut cependant être un inconvénient) ;

- La travailleuse a déjà une bonne connaissance de la structure et de son organisation pratique ;
- Elle a également déjà une certaine maturité dans le métier, et une vision concrète des réalités de terrain.

Même si la nouvelle aide familiale connaît déjà la structure, elle est traitée comme n'importe quelle nouvelle engagée de la structure. Elle a ainsi droit à une forme de **tutorat**, qu'il soit organisé en continu ou prévu pour quelques jours avec le suivi d'une aide familiale tutrice. Outre cet accompagnement, l'aide familiale est également suivie par une assistante sociale, qui veillera à l'organisation de son planning et à sa bonne intégration dans la dynamique de travail de son équipe.

Au niveau du lieu de stages, deux employeurs indiquent souhaiter que leurs travailleuses réalisent leurs stages au sein de leur structure, avec d'autres bénéficiaires. Deux employeurs indiquent laisser le choix aux travailleuses. Les six autres souhaitent que les stages se déroulent dans un autre service, afin d'éviter d'être à la fois juge et partie lors de l'évaluation des travailleuses.

Dans les structures où l'aide familiale en formation peut réaliser ses stages en interne, ces périodes de stages sont vues comme étant un premier pas dans la compréhension du fonctionnement de l'organisation et des équipes. Cela facilitera, selon l'employeur, l'intégration de la travailleuse. Les réunions d'équipe sont également une étape importante permettant de favoriser l'insertion de l'aide familiale.

Alors que certains services préfèrent réintégrer les nouvelles aides familiales dans leur ancienne équipe de travail (à la fonction d'aide familiale), d'autres préfèrent qu'elles rejoignent une équipe complètement neuve, afin de ne laisser aucun doute sur la nouvelle fonction et son nouveau rôle à jouer dans l'équipe.

Dans la majorité des cas (dans 6 structures sur les 10 rencontrées), l'aide familiale va être amenée à travailler avec de nouveaux bénéficiaires. Cela permet de bien marquer la différence entre la fonction d'aide ménagère et d'aide familiale, tant pour la travailleuse que pour les bénéficiaires. Cette réalité est renforcée par le fait que l'employeur cherche généralement à organiser des rotations de personnel pour le suivi des bénéficiaires (surtout pour les cas les plus lourds ou problématiques), afin de toujours permettre aux travailleuses de garder une certaine distance et objectivité dans leur travail.

3.3.3. Dans l'enseignement

n) Deux types d'enseignement

Comme évoqué précédemment, les établissements impliqués dans le dispositif du Fonds ne font pas tous partie de l'Enseignement de Promotion Sociale. Certains établissements, bien que largement minoritaires, sont des « centres de formations professionnelles », agréés par les régions. Deux conséquences majeures sont à signaler :

- Une différence dans le document obtenu une fois la formation terminée : un certificat de qualification pour l'EPS – une attestation de capacité pour les centres de formations professionnelles (permettant d'exercer le métier d'aide familiale dans la région où elle est délivrée) ;
- L'ouverture du droit au congé-éducation payé n'est pas toujours assuré : pour la CP 318.01, la formation aide familiale en Promotion Sociale ouvre directement le droit à l'obtention du congé-éducation payé²⁸. Il n'en va pas de même pour les centres de formations professionnelles.

o) Connaissance du dispositif mis en place par le Fonds et implications pratiques

Aucune des directions d'établissements interviewées ne connaissait le dispositif mis en place par le Fonds pour soutenir la formation aide familiale.

En outre, les écoles ne sont pas toujours habituées à devoir délivrer des attestations d'assiduité tous les trimestres, comme demandé par le Fonds.

p) Inscription à la formation

Dans la majorité des cas, les inscriptions à la formation aide familiale sont ouvertes à tout qui souhaite s'y inscrire. La demande surpasse néanmoins largement l'offre en termes de places disponibles, quelle que soit la région. Il n'est ainsi pas rare que les groupes soient déjà complets plusieurs mois avant la rentrée.

Par conséquent, le Fonds Maribel communiquant en mai/juin le nom des travailleuses arrivées en haut de la liste d'attente, étant dès lors en mesure de commencer la formation, il arrive que ces travailleuses aient du mal à trouver une place. Pour contrer ce problème, certains employeurs ont établi une forme de partenariat avec une ou plusieurs écoles, leur permettant de réserver un nombre de places approximatif pour leurs travailleurs. Même si cette formule a ses avantages pour les employeurs, elle peut poser problème aux écoles si le quota réservé n'est pas atteint.

q) Test d'entrée

Dans l'enseignement de promotion sociale, le test d'entrée est régi par le dossier pédagogique. Celui-ci teste principalement la compréhension et l'expression du français. Il est obligatoire pour les personnes ne possédant pas le CESI²⁹.

Les centres de formations professionnelles réalisent eux aussi un test d'entrée. Dans certains cas, celui-ci est suivi par une série d'entretiens oraux, permettant aux écoles de s'assurer de la motivation des futures participantes. Sur cette base, une sélection des participantes peut être opérée.

²⁸ Cfr. <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=544>

²⁹ Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur. Correspond au CE1D (nouvelle dénomination).

r) Durée et localisation des formations

Selon l'organisation propre à chaque établissement, la formation dure entre 12 et 18 mois. 65% des travailleuses inscrites dans le dispositif du Fonds ont réalisé leur formation en 12 mois. Celles-ci indiquent à l'unanimité avoir passé une année compliquée, de par l'implication à amener aux cours et au stages suivis. L'ensemble des travailleuses interviewées ayant suivi la formation en 18 mois ne se plaignent en revanche pas de l'organisation de leur formation.

Dans la majeure partie des cas, la formation se donne dans les locaux de l'école. Dans le cas d'une convention particulière entre l'école et l'employeur, la formation peut être réalisée dans des locaux mis à disposition par l'employeur. Outre la difficulté de trouver les locaux adéquats au suivi de la formation au sein des infrastructures de l'employeur (cuisine, buanderie...), le corps enseignant fait néanmoins remarquer l'importance de réaliser la formation dans un lieu neutre, où les participantes peuvent s'exprimer librement sans pression. Le suivi de la formation dans d'autres murs que ceux de son propre employeur est donc un point important pour 4 écoles sur les 5 rencontrées.

s) Mixité des groupes de formation

Les écoles mettent en place des groupes comprenant des travailleuses et des demandeurs d'emploi. Cette mixité est considérée comme intéressante par le corps enseignant, pour les échanges qu'elle permet entre les participantes d'horizons, de cultures et d'âges différents.

L'enseignement prodigué étant basé sur les apprentissages personnels de chacun, le corps enseignant aura par ailleurs de plus grandes attentes auprès des aides ménagères ayant déjà une certaine expérience dans le milieu de l'aide à domicile.

t) Réalisation des stages

En fonction de la politique suivie par l'employeur et par l'école, les travailleuses pourront ou non réaliser certains de leurs stages chez leur employeur.

L'employeur acceptant d'accueillir ses propres travailleuses en stage souhaite généralement amorcer l'intégration de la personne dans son nouveau rôle, au sein de la structure dans laquelle elle sera amenée à évoluer dès la fin de sa formation. D'un point de vue plus économique, c'est également l'occasion pour l'employeur de « rentabiliser » l'investissement qu'il apporte à la formation de la travailleuse. Un donné pour un rendu, en quelque sorte.

L'employeur accueillant ses travailleuses en stage peut être perçu comme étant à la fois juge et partie. L'objectivité nécessaire à l'évaluation de la stagiaire peut en effet être mise à mal. Si elle devait être en situation d'échec suite à une évaluation apportée par un(e) collègue, il lui serait probablement difficile d'appréhender un retour en tant qu'aide ménagère, dans cette même structure qui l'a fait échouer dans sa démarche de formation.

u) Dispenses de cours ou de stages

Toutes les directions d'écoles, ainsi que l'ensemble des travailleuses rencontrées soulignent l'indispensabilité que tous les modules de la formation soient suivis sans exception. Outre les compétences pratiques indispensables à l'exercice du métier, il s'agit en effet de toute une philosophie de travail à intégrer. Comme nous l'évoquions précédemment, l'apprentissage du métier d'aide familiale pour des aides ménagères passe par une étape de « déconstruction » des acquis, avant d'être en mesure de « reconstruire » l'ensemble des nouveaux acquis nécessaires.

De plus, même si certains cours peuvent paraître superflus aux yeux des aides ménagères, ayant déjà de l'expérience dans des cours comme le repassage ou le nettoyage, des rappels sont souvent bien utiles, principalement au niveau de l'ergonomie.

3.4. L'après formation

Au 31 juillet 2013, **90 travailleuses** ont terminé la formation et 83 l'ont réussie (taux de réussite de 93%).

74 travailleuses sur les 83 ayant réussi la formation (soit 90% d'entre elles) obtiennent un contrat d'aide familiale endéans les 6 mois. Dans les 10% restants, la plupart reste aides ménagères (par choix ou par absence de possibilité d'exercer ce nouveau métier au sein du service). Pour un cas rencontré, la travailleuse a été engagée comme garde à domicile.

Les 7 échecs en formation sont dus à l'échec ou l'abandon de la formation. Nous n'avons pas plus de détail à ce sujet dans les documents mis à disposition.

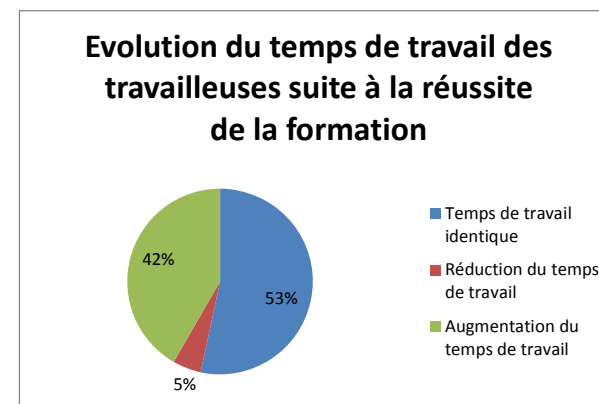


Figure 21

De retour en service, un peu plus de la moitié des aides familiales gardent le même temps de travail qu'avant la formation (Figure 21). Elles sont plus de 40% à augmenter leur temps de travail.

Une seule participante à la formation est passée du statut d'ouvrier à celui d'employé suite à la réussite de la formation et son engagement en tant qu'aide familiale³⁰. Toutes les autres travailleuses ont gardé le même statut qu'auparavant.

Même si la majorité des contrats restent à durée indéterminée lors de l'engagement comme aide familiale, certains services préfèrent passer par des contrats à durée déterminée.

Le dispositif permet donc de faciliter le recrutement d'aides familiales, en Wallonie principalement. La Région bruxelloise, ne connaissant pas de pénurie, est globalement indifférente au soutien de la formation d'Aides familiales (hormis pour les aspects de développement personnel de l'individu)³¹.

En Wallonie, toutes les aides familiales fraîchement formées dans l'enseignement de plein exercice ou en alternance trouvent du travail presque immédiatement. Il n'en est pas de même en Région bruxelloise, où il est parfois même conseillé aux jeunes diplômées de s'orienter vers la Wallonie pour trouver un emploi en tant qu'aide familiale.

3.5. Conclusion

Le dispositif proposé par le Fonds apporte une aide indéniable à l'ensemble des aides ménagères souhaitant accéder au métier d'aide familiale. Une série de situations problématiques ou de questions sont rencontrées, mais restent néanmoins minimales au vu de l'objectif général de l'action qui, lui, est bel et bien atteint..

De manière générale, le dispositif mis en place par le Fonds fonctionne bien et la possibilité d'évolution, tant humaine que professionnelle, est soulignée par la majorité des acteurs. L'objectif de création d'emploi, prévu pour tout subventionnement Maribel, est ainsi rencontré.

Notons que l'ASSAF a publié une brochure expliquant le statut de l'aide familiale. Les services, les écoles et le Forem en disposent.

³⁰ Rappelons que 90% des personnes inscrites dans le dispositifs du Fonds ont le statut d'ouvrier.

³¹ Rappelons que 8% des personnes inscrites dans le dispositif du Fonds travaillent dans la Région Bruxelloise.

Chapitre 4 : La question de la pénurie

4.1. L'approche des organes de placements des demandeurs d'emploi

4.1.1. L'approche du Forem

L'approche métier

Le Forem reprend le métier d'aide familiale dans la catégorie « Personnel des services aux personnes »³². Avec les métiers de « Personne de compagnie » et « d'agent accompagnateur de déplacements », il forme un groupe de métier « Aide individualisée ».

L'exercice de ces métiers est caractérisé par :

- Un exercice le plus souvent au domicile d'un ou plusieurs particuliers, à l'exception de la maîtresse de maison qui peut accueillir chez elle des personnes âgées ou sans famille.
- L'activité s'effectue le plus souvent à temps partiel (bien que les interventions à temps complet tendent à se développer) dans le cadre d'horaires décalés (fin de journée, fin de semaine...).
- L'exercice de l'emploi/métier implique de permanentes allées et venues, et parfois de nombreuses manipulations (personnes, appareillages...).

La publicité faite au métier d'aide familiale

Sur son site, le Forem donne la définition suivante au métier d'aide familiale :

- Assure un rôle de soutien social, éducatif, sanitaire et relationnel en vue d'une autonomisation de la personne.
- Aide ou accompagne, de manière durable ou passagère, la personne (ainsi que son entourage) rencontrant des difficultés (famille monoparentale, personne accidentée...) ou en perte d'autonomie (handicapée, personne âgée, malade en fin de vie...) dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante (préparation des repas, ménage, courses, toilette, démarches administratives...).

Dans le zoom « job focus » réalisé en octobre 2012, la définition est plus précise³³ :

L'aide-familial(e) est appelé(e) à intervenir dans les familles en difficulté, auprès des personnes âgées, malades ou handicapées pour accomplir tous les actes de la vie quotidienne.

Son rôle social est de permettre le maintien à domicile des familles et des personnes et de leur assurer une qualité de vie. Il intervient sur un plan individuel (vis-à-vis des personnes aidées) ; sur un plan collectif (vis-à-vis de la famille et de l'environnement des personnes) ; sur un plan préventif (par sa capacité d'observation, de repérage et de relais des situations à risque ; par son rôle éducatif) et sur un plan curatif (par son rôle d'aide relationnelle et sociale au quotidien ; par son rôle éducatif, sanitaire). (...)

Il soutient par la présence et le dialogue. Il conseille et informe dans différents domaines (alimentation, éducation, logement, gestion du ménage, sécurité, etc.). (...)

³² <https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/11112.html>

³³ https://www.leforem.be/wcs/ExtBlobServer/201210_Jobfocus2_Aide-familial_blobcol=urvalue&blobtable=DocPar_Mungo&blobkey=id&blobheadname1=Content-Type&blobwhere=1345647067697&blobheadvalue1=application-pdf.pdf

De manière générale, il évalue et stimule les potentialités de la personne afin qu'elle reste acteur de son vécu quotidien. En collaboration avec les soignants, il joue également un rôle sanitaire (...); mais n'effectue aucun soin.

Enfin, elle participe à l'aide à la vie quotidienne (entretien de l'habitat ; lessive, repassage ;...) parfois en collaboration avec l'aide-ménagère.

Le Forem définit par la suite une série d'activités (de base et spécifiques) et d'aptitudes à l'emploi.

Il établit ensuite des liens entre ce métier et celui :

- D'aide-soignante (N° ROME³⁴ 24111³⁵)
- D'employée de ménage à domicile (N° ROME 11111³⁶)
- D'intervenante auprès d'enfants (N° ROME 11113³⁷)

L'analyse du métier sur le marché du travail

Trois notions sont importantes afin d'analyser un métier sur le marché du travail. Il s'agit des notions de **fonction critique**, de **pénurie**, et de **tension**.

Une fonction est dite **critique** si le métier rencontre des difficultés de recrutement. Il s'agit ainsi de métiers pour lesquels une part importante des offres du Forem n'est pas satisfaite ou dont le délai de satisfaction a été « anormalement long ».

Une **pénurie** est une situation dans laquelle on constate un manque de candidats pour un métier donné. Comme indiqué dans un rapport paru en janvier 2014³⁸, le caractère « pénurique » est identifié d'une part sur base de l'avis des conseillers, d'autre part sur le rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi durant l'année étudiée (positionnés sur le métier en « métier principal ») et le nombre de propositions de recrutement pour ce même métier (diffusées durant l'année étudiée). Les métiers dits en « pénurie » sont les métiers pour lesquels le rapport obtenu est inférieur à 1,5. Ce rapport est appelé **indice de tension**.

Le Forem ne considère pas le métier d'aide familiale comme étant un métier en pénurie. Il est néanmoins classé dans la catégorie des métiers dits **en demande**. Pour le Forem, les métiers en demande concernent, outre les métiers en tension, des nouveaux métiers, des métiers en évolution. La liste des métiers en demande est remise à jour chaque année, et comprend certains métiers de la liste des fonctions critiques.

4.1.2. L'approche d'Actiris

Actiris définit la notion de fonction critique comme *une fonction pour laquelle les emplois sont difficiles à pourvoir pour trois raisons principales : manque quantitatif de main d'œuvre, manque de*

³⁴ ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois

³⁵ https://www.leforem.be/Horizonemploi/pdf/rome_24111.pdf

³⁶ https://www.leforem.be/Horizonemploi/pdf/rome_11111.pdf

³⁷ https://www.leforem.be/Horizonemploi/pdf/rome_11113.pdf

³⁸ « Le secteur de la santé et de l'action sociale en Wallonie : Aperçu chiffré en matière d'emploi – Rapport 2012-2013 » (FOREM)

compétences et de qualifications de la main d'œuvre disponible ou manque d'attractivité de certaines professions (image dévalorisante, horaires irréguliers,...).³⁹

Le métier d'aide familiale n'est pas repris dans la liste des fonctions critiques établies par l'Observatoire bruxellois du Marché de l'Emploi. Il n'est pas non plus repris dans la liste des métiers en forte demande, c'est-à-dire les métiers pour lesquels Actiris a reçu le plus grand nombre d'offre d'emploi sur une année donnée⁴⁰.

4.2. La vision des employeurs du secteur

La vision des employeurs diffère selon leur région. En Région Bruxelloise, les employeurs sont d'accord pour dire qu'il n'existe pas de pénurie formelle. Lors d'un appel à candidats pour un poste d'aide familiale, le nombre d'offres d'emploi reçues est même généralement très important. Notons que quelques difficultés apparaissent dans le choix du candidat le plus à même de réaliser le travail ; son profil ne correspond pas toujours aux attentes de l'employeur, notamment en termes de compétences ou de motivation. Les employeurs signalent également de grandes difficultés liées au contingent. La demande ne cesse de croître du côté des bénéficiaires, mais les engagements sont relativement figés au vu de l'impossibilité d'évolution du contingent.

Certains demandeurs d'emploi, bien qu'ayant les titres requis pour exercer la fonction d'aide familiale, ne souhaitent pas travailler dans le secteur de l'aide à domicile (citons pour exemple les puéricultrices).

En Région Wallonne, alors que le Forem ne considère pas le métier d'aide familiale comme étant un métier en pénurie (cfr. ci-dessus), les employeurs n'hésitent pas à employer ce terme pour qualifier la situation actuelle. Tout comme en région Bruxelloise, on note quelques difficultés de recrutement dues au profil des candidats.

Plusieurs éléments peuvent expliquer cette différence de point de vue du secteur et celui du Forem. Tout d'abord, l'utilisation par le Forem d'un « indice de tension »⁴¹ dont le calcul est sujet à débat. Il est en effet nécessaire, afin de calculer cet indice, de se positionner par rapport aux questions suivantes :

- Prend-on en compte les demandeurs d'emploi et les offres d'emploi d'une période donnée, ou d'un moment donné ? Si l'utilisation d'une période est privilégiée, laquelle ?
- Considère-t-on le positionnement professionnel principal, ou l'ensemble des positionnements professionnels du demandeur d'emploi ?

Ensuite, toutes les offres d'emploi ne transitent pas forcément par le Forem/Actiris. Le nombre de candidatures peut alors être plus important que dans une situation où l'employeur ne transmet pas son offre au Forem/Actiris.

³⁹ <http://imtb.actiris.be/Pages/Glossaire.aspx>

⁴⁰ <http://imtb.actiris.be/Pages/ProfSearchForteDemande.aspx>

⁴¹ Pour rappel, l'indice de tension représente le nombre de demandeurs d'emploi sur le nombre d'offres pour un métier donné

L'employeur constate par ailleurs, de manière générale, que de nombreux profils ne remplissent pas l'ensemble des conditions nécessaires à l'exercice du métier. Outre l'absence du titre requis pour l'exercice du métier, peu de candidats disposent d'un permis de conduire, critère important lors de l'embauche vu l'exigence de mobilité du métier (mis à part dans les centres urbains, où les déplacements se font majoritairement via les transports en commun).

Les employeurs indiquent également la nécessité d'une réflexion portant sur la filière de formation dans sa globalité et sur la construction du parcours professionnel dans son ensemble.

4.3. Conclusion

En Wallonie, à l'inverse de la Région Bruxelloise, l'avis sur la pénurie diffère selon que l'on se place du côté de l'organisme de placement ou du côté des professionnels du secteur. Le Forem ne constate en effet pas de pénurie, au sens de sa définition, même si le métier d'aide familiale est considéré comme étant un métier en demande. Les employeurs wallons, quant à eux, constatent bel et bien un état de pénurie, tant au niveau quantitatif que qualitatif.

La Région bruxelloise semble épargnée par cette pénurie.

Bibliographie et sources utilisées

- QUIVY R. & VAN CAMPENHOUDT L. (1995). Manuel de recherche en sciences sociale. Dunod.
- L.LEONARD & A. VAN DAELE (2004). *Proxima – Vécu et amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile. Etat des lieux en Région Bruxelles-Capitale*. Mons, UMH.
- LODEWICK P. & LALOY D. (2013). *Aperçu statistique de l'emploi au sein des Commission paritaires francophones du Non-Marchand*. HELHA.
- AsSAF. (2011). *L'aide familiale, un(e) intervenant(e) polyvalent(e) du domicile qui permet à la personne aidée de rester actrice de sa vie quotidienne - Statut officiel en Wallonie*.
- PEIGNY R. (2004). *Les carnets d'Irène*. Editions L. Pire.
- Fédération de l'Aide et Soins à Domicile (2001). *Aide ménagère, une profession méconnue*. Contact n° 89, pp. 6-8.
- Fédération de l'Aide et Soins à Domicile (2009). *Pour trouver votre chemin dans le dédale des formations*. Contact n° 120, pp. 11-23.
- Fédération de l'Aide et Soins à Domicile (2000). *La pénibilité du travail des aides familiales et des aides ménagères*. Contact n°84, pp. 9-11
- FOREM. Octobre 2012. *Un ZOOM sur le métier d'AIDE-FAMILIAL(E)*.
- FOREM. Septembre 2013. *Détection des métiers et fonctions critiques 2012*.
- FOREM. Juin 2013. *La détection des métiers en pénurie et des fonctions critiques en 2012*.
- FOREM. Janvier 2014. *Le secteur de la santé et de l'action sociale en Wallonie*.
- Ministère de la Communauté Française – Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique – Enseignement de Promotion sociale de régime 1. 2008. *Dossier pédagogique – Section Aide Familial*.
- CCPQ – SFMQ. 2008. *Profil métier Aide-familial / Aide-familiale*.
- CCPQ – SFMQ. 2008. *Profil formation Aide-familial / Aide-familiale*.
- CCPQ – SFMQ. 2007. *Profil métier Aide-soignant / Aide-soignante*.
- CCPQ – SFMQ. 2008. *Profil formation Aide-soignant / Aide-soignante*.

Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien – Bénéficiaires de la formation (AM/AF)

1. Introduction

L'entretien est organisé en trois parties, correspondant à l'avant (a), le pendant (b), et l'après (c) formation. En fonction de l'état d'avancement de la bénéficiaire dans la formation, certaines de ces parties pourraient ne pas être développées (si la bénéficiaire est toujours sur liste d'attente, seule la partie (a) lui est soumise).

2. Guide

a) Avant la formation

- 1) Comment avez-vous appris l'existence de la formation ?
- 2) Que saviez-vous du métier d'Aide familiale avant de suivre la formation ?
- 3) Quels sont vos acquis personnels ?
- 4) Qu'est-ce qui vous a motivé à vous lancer dans cette formation ? Quels ont été les éléments déclencheurs ?
- 5) Quelles étaient vos craintes et vos appréhensions par rapport à la formation ? Avez-vous rencontré des freins ? (de la part de la famille, des employeurs, ...)
- 6) Comment s'est passée l'organisation de votre formation en interne, de façon collective ?
- 7) Êtes-vous intervenue dans la conception du dossier d'inscription ? Avez-vous du prendre vous-même contact avec certains acteurs (l'école, le Fonds, ...)
- 8) Entre le moment où vous avez émis le souhait de suivre la formation, et le moment où elle a effectivement commencé, combien de temps s'est écoulé ?
- 9) Comment vous représentiez-vous la formation ?
- 10) Quelles étaient vos attentes, vos souhaits, par rapport à la formation (tant au niveau du contenu que de l'organisation pratique) ?
- 11) Comment vous êtes-vous préparée à l'examen d'entrée ?
- 12) Avez-vous pu bénéficier de l'une ou l'autre dispense (expérience valorisée, ...) ?
- 13) Si vous aviez du payer vous-même votre inscription à la formation, l'auriez-vous fait ? Pourquoi ?

b) Pendant la formation

- 1) Comment vous êtes-vous organisée (enfants, famille, ...) ?
- 2) Y a-t-il des cours inutiles / utiles ?
- 3) Selon vous, auriez-vous pu bénéficier de dispenses dans l'une ou l'autre matière ? Pourquoi ?
- 4) Quelles étaient les matières les plus compliquées ?
- 5) Comment avez-vous géré ces matières plus difficiles ?
- 6) Comment trouvez-vous la durée de la formation (trop courte, trop longue) ? Pourquoi ?
- 7) Où avez-vous réalisé votre stage ? Chez votre employeur ou ailleurs ?
- 8) Avez-vous choisi vous-même le lieu de stage ?
- 9) Gardez-vous contact, pendant la formation, avec votre employeur, vos collègues ?
- 10) De manière générale, qu'avez-vous aimé dans la formation ?

11) Que n'avez-vous pas aimé dans la formation ?

c) Après la formation

- 1) Concrètement, qu'est-ce qui a changé pour vous ?
- 2) Comment votre nouveau diplôme est-il valorisé ? (atout financier, nouvelles tâches prises en charge, ...)
- 3) Votre positionnement dans l'organisation a-t-il changé depuis que vous avez votre diplôme ?
- 4) La relation avec vos usagers a-t-elle changé suite à la formation et à votre changement de statut ? Les usagers sont-ils les mêmes qu'avant ?
- 5) Comment s'est passé le retour dans votre service, chez votre employeur ?
- 6) Comment s'est passé votre intégration dans votre nouvelle équipe de travail ?
- 7) Le regard des autres a-t-il changé depuis que vous avez obtenu le diplôme ?
- 8) En termes d'organisation (personnelle et professionnelle), qu'est-ce qui a changé ?
- 9) Quid des changements en termes de mobilité ?
- 10) Quid du délai entre la fin de la formation et l'engagement en tant qu'AF ?
- 11) Travaillez-vous toujours avec les mêmes bénéficiaires qu'avant ?
- 12) Souhaitez-vous pouvoir accueillir des stagiaires par la suite ?
- 13) Souhaitez-vous ou avez-vous souhaité continuer la formation afin de devenir Aide-soignante ? Pourquoi ?
- 14) A recommencer, referiez-vous cette formation ? Modifieriez-vous certaines choses dans votre parcours ?

Annexe 2 : Guide d'entretien – Employeurs

3. Introduction

L'entretien est organisé en trois parties, correspondant à l'avant (a), le pendant (b), et l'après (c) formation.

4. Guide

a) Avant la formation

- 1) Comment la communication a-t-elle été faite aux travailleurs pour leur parler de la formation ?
- 2) Les organes de concertation sont-ils impliqués dans le processus ? Où la décision est-elle prise ?
- 3) Comment s'est fait le choix des Aides ménagères à former ? Faites-vous vous-même une présélection ?
- 4) Le processus est-il intégré dans une démarche de plan de formation ?
- 5) Est-ce à l'employeur à réaliser le dossier et à prendre les différents contacts nécessaires avec l'école ?
- 6) La mise en place d'un dossier est-elle facile ?
- 7) Est-il facile de trouver une place dans une école ?
- 8) Comment gérez-vous, entre temps, la motivation des travailleurs qui sont sur liste d'attente ?
- 9) Quels sont les coûts à charge de l'employeur ? (liés directement ou indirectement à la formation)
- 10) Comment le remplacement de la personne formée est-il géré ?
- 11) Comment est vécu le fait que l'Aide ménagère quitte des bénéficiaires qu'elle connaît ?
- 12) Quelles sont vos motivations à envoyer des Aides ménagères en formation pour devenir Aide familiale ?
- 13) Quelles sont les craintes vécues par l'employeur par rapport à la formation ?

b. Pendant la formation

- 1) L'employeur intervient-il dans les stages ? Accueille-t-il ses propres travailleurs en stage ?
- 2) Le travailleur en formation garde-t-il contact avec sa structure pendant la durée de sa formation ?

c. Après la formation

- 1) Comment percevez-vous la réinsertion des nouvelles Aides familiales ? Comment se réintègrent-elles dans les équipes ? Comment se passe le contact avec les clients/usagers ?
- 2) Comment se passe la valorisation du nouveau diplôme acquis ? (aspects financiers, organisation des tâches, ...)
- 3) La formation de certains travailleurs entraîne-t-elle des revendications chez d'autres ?
- 4) Comment l'employeur accompagne-t-il le changement de fonction dans le service ?
- 5) En tant qu'employeur, quels sont les avantages d'employer des Aides familiales ayant été Aides ménagères auparavant ? Et quels en sont les inconvénients ?
- 6) Les nouvelles Aides familiales sont-elles sujettes au tutorat suite à leur formation ? Ou en sont-elles dispensées en ayant déjà été Aides ménagères auparavant ?

- 7) Y a-t-il eu des effets imprévus dans le parcours ? (en termes de coûts, ...)
- 8) Quid du délai entre la fin de la formation et l'engagement en tant qu'AF ?

d. Evaluation

- 1) Comment définissez-vous la difficulté de recrutement d'Aides familiales vécue dans le secteur ?
- 2) Selon vous, en quoi la mesure d'aide à la formation contribue-t-elle à réduire cette difficulté ?
- 3) Selon vous, quels sont les points positifs/négatifs du mécanisme ?
- 4) Que souhaiteriez-vous changer ou améliorer dans cette mesure ?

Annexe 3 : Guide d'entretien / table-ronde délégués syndicaux

1. Introduction

L'entretien est organisé en trois parties, correspondant à *l'avant* (a), *le pendant* (b), et *l'après* (c) formation.

2. Guide

a. Avant la formation

- 1) Comment la communication a-t-elle été faite aux travailleurs pour leur parler de la formation ?
- 2) Les organes de concertation sont-ils impliqués dans le processus ? Où la décision est-elle prise ?
- 3) Comment s'est fait le choix des Aides ménagères à former ? Y a-t-il une présélection ?
- 4) Le processus est-il intégré dans une démarche de plan de formation ?
- 5) Qui réalise le dossier de candidature ?
- 6) Quelles difficultés percevez-vous dans l'élaboration d'un dossier ?
- 7) Est-il facile de trouver une place dans une école ?
- 8) Comment gérez-vous, entre temps, la motivation des travailleurs qui sont sur liste d'attente ?
- 9) Comment le remplacement de la personne formée est-il géré ?
- 10) Quelle sont les motivations de l'employeur à envoyer des Aides ménagères en formation pour devenir Aide familiale ?
- 11) Quel est l'intérêt des délégations syndicales de soutenir ce processus de formation ?
- 12) Y a-t-il eu une communication de la part des délégations syndicales sur le sujet ? De quelle sorte ?

b. Pendant la formation

- 1) Les délégations syndicales ont-elles un rôle à jouer pendant la formation ?
- 2) Le travailleur en formation garde-t-il contact avec sa structure (employeur, collègues, délégués) pendant la durée de sa formation ?

c. Après la formation

- 1) Comment percevez-vous la réinsertion des nouvelles Aides familiales ? Comment se réintègrent-elles dans les équipes ? Comment se passe le contact avec les usagers ?
- 2) Comment se passe la valorisation du nouveau diplôme acquis ? (aspects financiers, organisation des tâches, ...)
- 3) La formation de certains travailleurs entraîne-t-elle des revendications chez d'autres ?
- 4) Quid du délai entre la fin de la formation et l'engagement en tant qu'AF ?
- 5) Comment l'employeur accompagne-t-il le changement de fonction dans le service ? Et les délégations syndicales ?
- 6) Les nouvelles Aides familiales sont-elles sujettes au tutorat suite à leur formation ? Ou en sont-elles dispensées en ayant déjà été Aides ménagères auparavant ?

d. Evaluation

- 1) Selon vous, en quoi la mesure d'aide à la formation contribue-t-elle à réduire la difficulté de recrutement d'AF ?
- 2) Selon vous, quels sont les points positifs/négatifs du mécanisme ?
- 3) Que souhaiteriez-vous changer ou améliorer dans cette mesure ?

Annexe 4 : Guide d'entretien / Ecoles

Critères de sélection des établissements :

- Organisation de la formation sur 12 ou 18 mois
- 1 école de Bruxelles – 3 en Wallonie

Participants

1. Quelles sont les caractéristiques générales du profil des participants au cursus Aide-familial ?⁴²

Organisation de la formation

1. De manière générale, rencontrez-vous des problèmes à l'organisation de la formation ? Quels sont-ils ?
2. De manière générale, quels sont les avantages / inconvénients d'accueillir des *travailleurs* en formation ? (en opposition aux autres publics rencontrés)
3. L'école connaît-elle le mécanisme dans lequel s'intègre la formation Aide-familial pour les travailleurs AM ?
4. L'examen d'entrée est-il également régi par le *Dossier pédagogique Aide-familial* ? Est-il le même dans chaque établissement ? S'adresse-t-il à tout type de candidat (demandeur d'emploi – travailleur - ...)
5. Vous arrive-t-il de refuser des participants ? Pour quelles raisons ?⁴³
6. Quelles sont les raisons d'échec les plus fréquentes de cet examen d'entrée ?
7. Quelle préparation à l'examen d'entrée suggérez-vous ?
8. Quelles sont les raisons d'échec les plus fréquentes de la formation, de manière générale ?
9. Pendant la formation, entretenez-vous des contacts avec l'employeur du participant à la formation ?
10. Entretenez-vous des liens particuliers avec certains employeurs, notamment afin de réserver des places à leurs travailleurs ?
11. Avez-vous des suggestions qui permettraient d'améliorer le mécanisme mis en place ?⁴⁴
12. Le congé éducation est-il d'office octroyé ?
13. Au niveau de l'organisation des classes, avez-vous des quotas à respecter en termes de demandeurs d'emploi, de travailleurs,... ? Privilégiez-vous l'accès à la formation à un certain type de participants ?

⁴² Age, genre, qualification, nationalité,... Ceci permettra de comparer le public cible des écoles au public cible du Fonds.

⁴³ Manque de place ; partenariat avec un seul employeur ; ...

⁴⁴ En partant du principe que l'école connaît un minimum le fonctionnement des Fonds (et le mécanisme mis en place)

Programme de formation

1. Quelle est la durée de la formation que vous organisez ? Quel est le critère vous permettant de définir la durée de celle-ci ?⁴⁵
2. Quelle est la différence entre les formations de 12 ou de 18 mois ?
3. Le dossier pédagogique de la formation Aide-familial mentionne, pour chaque Unité de Formation (UF)⁴⁶, un nombre minimum de périodes à organiser ; dans votre établissement, comment est fixé le nombre de périodes par UF ?
4. Permettez-vous à un étudiant de faire son (ses) stage(s) chez son employeur ?
5. Pour des travailleurs ayant une expérience en tant qu'Aide ménagère, et étant destinés à une fonction d'Aide-familial chez leur employeur, la réalisation des 3 stages est-elle absolument nécessaire ?
6. Un suivi du participant est-il mis en place avec son employeur ?⁴⁷
7. Des dispenses sont-elles envisageables pour le cursus Aide-familial ? Dans quel(s) cas de figure ?
8. Un cursus réduit serait-il envisageable, en partant du principe que des dispenses pourraient être mises en place ?
9. Comment s'articule la formation Aide-soignante avec la formation Aide-familial ? S'agit-il d'un module complémentaire, ou d'une formation complète en tant que tel ?

⁴⁵ 12 ou 18 mois – 15 mois possibles à Bruxelles ?

⁴⁶ Une UF concerne aussi bien un cours qu'un stage.

⁴⁷ Suivi de stage, de cours,...

Annexe 5 : Etablissement de la population employeurs

Population = institutions où les travailleurs ont terminé la formation (réussite ou échec).

Critères de départ :

- Fédération 2 par fédé
- Taille 4 pour < 50 trav. – 6 pour > 50 trav.
- Région 3 pour Bxl – 1 par autre région
- (Statut AM) Non disponible pour le moment

Critère de taille : Vu qu'il n'y avait qu'une institution ayant < 50 travailleurs dans la population, la barre est fixée à 100 travailleurs (il y a en tout 3 associations ayant < 100 travailleurs).

Les chiffres de la matrice correspondent aux institutions du tableau du dessous (dernière colonne).

	<i>FASD</i>		<i>CSD</i>		<i>FEDOM</i>		<i>FSB</i>	
	<100	>100	<100	>100	<100	>100	<100	>100
Bxl		X					X	X
B-W			X					
Namur		X				X		
Lux		X						
Liège				X		X		
Hainaut					X			

Annexe 6 : Structures ayant demandé un soutien du Fonds pour la formation d'aide familiale

Nom	Code postal	Localité	Fédération
Aide à Domicile en Milieu Rural - Coordination wallonne	5004	BOUGE	FEDOM
Aide aux Foyers d'Enghien	7850	ENGHIEN	FEDOM
Aide et Soins à Domicile - Brabant Wallon	1400	NIVELLES	FASD
Aide et Soins à Domicile - Luxembourg	6700	ARLON	FASD
Aide et Soins à Domicile - Mons-Borinage	7000	MONS	FASD
Aide et Soins à Domicile de Bruxelles	1050	BRUXELLES	FASD
Aide et Soins à Domicile de l'Arrondissement de Verviers	4800	VERVIERS	FASD
Aide et Soins à Domicile de Liège - Huy - Waremme	4020	LIEGE	FASD
Aide et Soins à Domicile de Mouscron-Comines	7700	MOUSCRON	FASD
Aide et Soins à Domicile de Tournai-Ath-Lessines	7500	TOURNAI	FASD
Aide et soins à Domicile en province de Namur	5000	NAMUR	FASD
Aide et Soins à Domicile Hainaut Oriental asbl	6150	ANDERLUES	FASD
C.S.D. Brabant-Wallon	1300	WAVRE	CSD
C.S.D. Centre-Soignies	7100	LA LOUVIERE	CSD
C.S.D. de la Province de Namur	5600	PHILIPPEVILLE	CSD
C.S.D. Liège	4100	SERAING	CSD
C.S.D. Luxembourg	6870	ST-HUBERT	CSD
C.S.D. Wallonie Picarde	7700	MOUSCRON	CSD
Centre Familial de Bruxelles	1030	BRUXELLES	FSB
Centre Familial de la Région wallonne	4000	LIEGE	FEDOM
Centre Indépendant d'Aide aux Familles (C.I.A.F.)	7000	MONS	FESADFEDOM
Familienhilfe VoG	4700	EUPEN	FASD
Maison de la Famille	1210	ST-JOSSE-TEN-NOODE	FSB
Office d'Aide aux Familles Luxembourgeoises (O.A.F.L.)	6950	NASSOGNE	FEDOM
Service d'Aide à Domicile	4102	OUGREE	CSD
Service d'Aide aux Familles	4800	VERVIERS	CSD
Service Familial	6001	MARCINELLE	FEDOM
Service Provincial d'Aide Familiale (S.P.A.F.)	5537	DENEE	FEDOM

Annexe 7 : Ecoles recensées

Nom	Adresse	Code postal	Localité
CENTRE DE FORMATION DU SERVICE FAMILIAL	Avenue Eugène Mascaux 88	6001	MARCINELLE
CENTRE DE PROMOTION SOCIALE POUR EDUCATEURS (CPSE)	Rue des Fortifications 25	4030	LIEGE
COURS PROF. ADULTES (CPA)	Boulevard Tirou 167	6000	CHARLEROI
ECOLE COMMUNALE DE PROMOTION SOCIALE	Rue du Bercet 4	5660	COUVIN
ECOLE DE PROMOTION SOCIALE VIE FEMININE	Rue Marguerite 10	7000	MONS
ECOLE PLURI-ELLES	Rue de Pitteurs 23	4020	LIEGE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE D'ENGHEIN (EPSE)	Rue du Village 50	7850	ENGHIEN
IEPSCF de Marche en Famenne	Avenue de a Toison D'Or 71	6900	MARCHE-EN-FAMENNE
INSTITUT DE PROMOTION SOCIALE DE TOURNAI-ANTOING-TEMPLEUVE	Rue Saint-Brice 53	7500	TOURNAI
INSTITUT D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE	Avenue Herbofin 39	6800	LIBRAMONT
INSTITUT D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE 2	Rue du Onze Novembre 2	7080	FRAMERIES
INSTITUT D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE VERVIERS	Rue de la Station 3	4800	VERVIERS
INSTITUT D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTIONS SOCIALE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE ST GEORGES	Rue Eloi Fouarge 31	4470	SAINT-GEORGES
INSTITUT DON BOSCO COURS DE PROMOTION SOCIALE	Rue des Alliés 57	4800	VERVIERS
INSTITUT LIBRE LUXEMBOURGEOIS D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE ART ET METIERS PIERRARD	Route d'Arlon 112	6760	VIRTON
INSTITUT PROVINCIAL DES ARTS ET METIERS DU CENTRE	Rue Paul Pastur 1	7100	LA LOUVIERE
IRAM PROMOTION SOCIALE INSTITUT REINE ASTRID ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE	Rue Saint-Luc 3	7000	MONS
PROVINCE DE NAMUR INSTITUT PROVINCIAL DE FORMATION SOCIALE CAMPUS PROVINCIAL	Rue Henry Blès 188-190	5000	NAMUR

MODE D'EMPLOI FORMATION AIDE FAMILIALE

A OUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Voici les précisions qui ont été données lors du lancement de l'appel à candidature :

- Toute aide-ménagère qui le souhaite, quelque soit le mode de financement peut remplir le formulaire de demande de formation.
Le service remplira l'acte de candidature envoyé par le fonds reprenant le nom des aides ménagères qui ont rempli le formulaire cité ci-dessus.
Le service fera parvenir au fonds toutes les informations nécessaires.
- Les PTP⁴⁸ sont concernées par la formation à condition que le contrat couvre au moins la durée de la formation
- Si l'aide ménagère travaille à temps partiel et qu'elle souhaite augmenter son temps de travail pour suivre la formation, le fonds prend en charge son augmentation du temps de travail selon l'horaire de l'école, ainsi que le temps de travail nécessaire à son remplacement.
Dans ce cas, le service devra donc faire la demande cumulée des 2 temps de travail (un pour la personne en formation et un pour la remplaçante).
- La priorité est de donner à l'aide ménagère en formation qui le souhaite la possibilité d'augmenter son temps de travail
- Si l'aide ménagère travaille déjà à temps plein, le fonds prendra en charge la totalité du salaire de l'aide ménagère et les CEP⁴⁹.
Simultanément, le service introduira une demande de remboursement des CEP auprès du SPF Emploi.
- Lorsque le service recevra les CEP, il remboursera au fonds ce qui lui aura été versé (voir paragraphe sur les CEP dans ce document)

⁴⁸ PTP : programme transition professionnelle

⁴⁹ CEP : congés éducation payés

- L'employeur rembourse ensuite les CEP au Fonds et introduit consécutivement une demande de remboursement auprès du SPF Emploi
- Les AM possédant un contrat à durée déterminée sont autorisées à entamer la formation à condition que la période reprise dans le contrat couvre au moins toute la durée de la formation.
- Le critère de sélection par ancienneté pris en compte par le fonds est uniquement l'ancienneté de l'AM dans le service où elle travaille au moment de la demande de formation.

Attention : la liste d'attente des candidates intéressées par la formation est une liste « cadennassée ». En effet, vu le nombre de réponses positives lors du lancement de la formation en 2010, les membres avaient décidé de cadennasser la liste établie alors et de ne plus ajouter de nouvelles candidates dans cette liste.

Pour rappel, cette liste est établie selon le seul critère d'ancienneté dans le service, tous services confondus et non par service.

Chaque année, et selon les budgets de l'année, le fonds puise dans cette liste un certain nombre de candidates.

Lorsque la liste de départ, établie en 2010 sera épuisée, le fonds relancera un appel à tous les services afin de reconstituer une liste de candidates.

PRISE EN CHARGE PAR LE FONDS OU PAR LE SERVICE

- La gestion de la formation octroyée grâce au maribel fiscal est la même que la gestion du maribel social (documents à rentrer, paiement des avances et soldes trimestriels)
- Le fonds prend en charge le coût salarial des aides ménagères de la même manière que tout autre poste maribel (frais admis, plafonds, ...)
- Tous les frais tels que minerval, syllabus, sont à négocier en interne au sein des services. Le coût des déplacements remboursés au travailleur est selon les modalités en vigueur dans le secteur, ou le service.
- Pour la personne en formation, le service continue à prendre en charge les congés payés car elle reste sous contrat dans le service. Les périodes de congés scolaires sont payées.

- Si la formation a lieu de septembre à fin juin, pas de soucis pour juillet et août, l'aide ménagère reprend son poste et le remplacement est terminé.
- L'employeur est obligé d'avertir le fonds dès qu'il a connaissance de l'arrêt de la formation du travailleur.
Il y a arrêt de l'intervention du fonds si arrêt de la formation.

REPLACEMENT

- Le remplacement est obligatoire pour obtenir le financement du fonds maribel social
- Pour le remplacement de la personne en formation, la priorité est donnée aux personnes du service qui souhaitent augmenter leur temps de travail (cfr CCT 35)
- L'octroi du Maribel Fiscal pour la remplaçante n'est évidemment valable tant que l'aide ménagère remplacée suit la formation.

Si l'AM est Maribel Social :

- Si le travailleur en formation est maribel social, il reste maribel social pendant sa formation. La personne qui remplace est payée par le maribel fiscal.

Si l'AM est Titres Services :

- Si le travailleur en formation est Titres services, le service n'a plus de subventions car plus de prestations. Dans ce cas, le travailleur en formation est payé par le maribel fiscal et le remplaçant est un travailleur titres services.
- Lorsque qu'il a fini sa formation, le travailleur redevient titres services.

Si l'Am est engagée sur Fonds Propres :

- C'est le remplaçant qui sera payé par le maribel fiscal.

Si l'AM est subventionnée par la Cocof

- Si le travailleur en formation est Cocof, il est alors subventionné par le maribel fiscal et c'est le remplaçant qui est Cocof.

TYPE DE CONTRAT A UTILISER :

Quel type de contrat établir pour remplacer le personnel « fixe » de l'asbl qui suit une formation ?

Principes :

le contrat de remplacement prend fin automatiquement au retour du remplacé

➤ **formation continue (jours d'affiliées)**

→ conclure un contrat de remplacement et si le travailleur abandonne sa formation, le contrat de remplacement prend fin automatiquement au retour du remplacé

➤ **ou formation « dispersée » (ex tous les lundis et jeudis) ?**

En fait, dans ce cas ci, le remplacé continue à prester certains jours semaine. Il y a éventuellement un avenant complémentaire au contrat de travail précisant les conditions de suivi de la formation :

Pour le travailleur remplaçant :

Il serait utile de conclure un contrat de remplacement nominatif

- le motif du remplacement (la formation telle que prévue par ...)

- mais également les jours précis de prestations à effectuer dans le cadre du contrat de remplacement.

→ la fin du contrat de remplacement sera immédiate et automatique dès que le travailleur remplacé reprendra son contrat (ses horaires ...) ... et ce peu importe (pour le travailleur remplaçant) le motif de la reprise (ex abandon ou fin de formation)

donc il serait « superflu » d'en plus inclure dans le contrat de remplacement une clause (résolutoire) précisant qu'en cas d'abandon de la formation par le travailleur remplacé, ledit contrat de remplacement prendrait fin immédiatement

CONGES

- Si la formation est suspendue les mois de juillet et août, la personne en formation doit prendre son mois de congé annuel pendant cette période. Ce mois de congé peut être pris à la fois en juillet et/ou en août. Durant juillet et août, la personne en formation reprendra son travail habituel en dehors de sa ou ses périodes de congé"
- Les vacances de Toussaint, Noël, Carnaval et Pâques sont considérées comme temps de travail et l'aide ménagère ne doit pas reprendre son travail dans son service pendant ces périodes-là.
- Si la formation est suspendue quelques jours par l'école, en dehors des congés scolaires, la personne ne doit pas reprendre le travail dans son service.
- Quand l'AM en formation est en congés scolaires, la remplaçante continue à prester normalement.

CONGES EDUCATION PAYES

Dans le programme d'emploi Maribel Fiscal, les employeurs sont tenus de déclarer si l'emploi du travailleur en formation financé par le fonds bénéficie d'une subvention des congés éducation payé (CEP).

Dans ce cas, l'emploi sera financé par le fonds comme pour les autres travailleurs du programme Maribel fiscal.

Comme le remboursement des CEP se fait avec retard, il faut que l'employeur concerné rembourse au fonds le montant excédentaire éventuel venant du calcul : (subvention du fonds + remboursement des CEP) - le coût déclaré par l'employeur au fonds.

Voici quelques exemples pour vous aider à comprendre les diverses possibilités :

Exemple 1 :

- un service déclare au fonds un coût de son travailleur en formation de : 10000 euros
- le service reçoit un subside du fonds de 9322 euros
- le service des CEP rembourse 2500 euros
- le calcul a réalisé est le suivant : $9322 \text{ euros} + 2500 \text{ euros} = 11822 \text{ euros} - 10000 \text{ euros} = 1822 \text{ euros}$ à rembourser au fonds.

Exemple 2 :

- un service déclare au fonds un coût de son travailleur en formation de :12000 euros
- le service reçoit un subside du fonds de 9322 euros
- le service des CEP rembourse 2500 euros
- le calcul a réalisé est le suivant : $9322 + 2500 \text{ euros} = 11822 \text{ euros} - 12000 \text{ euros} = -188 \text{ euros}$ dans ce cas , il n'y a pas de montant à rembourser car le coût excède le total de la subvention et du remboursement des CEP.

Exemple 3 :

- un service déclare au fonds un coût de son travailleur en formation de 7000 euros
- le service reçoit un subside du fonds de 7000 euros(plafonnement)
- le service des CEP rembourse 2500 euros
- le calcul a réalisé est le suivant : $7000 + 2500 = 9500 \text{ euros} - 7000 \text{ euros} = 2500 \text{ euros}$ à rembourser au fonds.

PROTECTION CONTRE LE LICENCIEMENT

L'employeur ne peut licencier le travailleur à partir du moment où il a introduit sa demande de formation et ce, jusqu'au terme de la formation, sauf pour des motifs étrangers à la formation. L'employeur doit établir l'existence de tels motifs. (sanctions en discussion en commission paritaire).

ECOLES

- Un cycle peut commencer à n'importe quel moment de l'année et le Fonds intervient en fonction de la période déclarée par l'école.
- Si, par ex, une formation débute au printemps 2011 dans un Centre de formation (tel que le CFADMR), les candidates qui en avait fait la demande, sont dans les conditions pour participer à la formation à partir de la période de formation déclarée par l'école.
- Si une candidate sélectionnée n'a pas trouvé d'école pour débiter sa formation, elle sera remise en-tête dans la liste d'attente pour une nouvelle relance du programme de formation.

ARRET DE LA FORMATION – REFUS – ABANDONS - ECHEC

- Dans le cas où l’inscription d’une AM est refusée par l’école (absence de place dans l’école, échec à l’examen d’admission, refus motivé de l’aide ménagère...), elle peut se remettre sur la liste d’attente.
- Si la maladie ou l’échec entraîne l’arrêt de la formation, la personne qui suit la formation pourra se remettre dans la liste d’attente pour une nouvelle formation mais sans priorité. La demande peut être refaite maximum 1 fois. La remplaçante continuera d’être payée par le fonds tant que la personne en formation est en maladie. Dès que la personne en formation revient au travail, le fonds ne prend plus la remplaçante en charge. Pour les personnes en formation disposant d’un mandat syndical, la priorité sera évidemment donnée à la formation.
- La personne en formation a le devoir d’avertir son employeur de toute maladie ou de toute absence à la formation, comme il le ferait au sein du service qui l’emploie. Le travailleur doit respecter les mêmes règles que celles indiquées dans son contrat et dans le règlement de travail de son asbl
- L’employeur doit avertir le fonds de tout changement, absence ou arrêt de formation.

MODALITES PRATIQUES

- Il s’agit du même schéma que pour le maribel social, sauf que les octrois sont réalisés grâce au Maribel Fiscal.
 - versement d’avances
 - état trimestriel de prestations
- Les services ont les mêmes obligations que pour le maribel social :
 - rentrer au fonds copie des contrats et attestations pour chaque travailleur concerné
 - le service informe le fonds de tout arrêt, maladie ou changement de travailleur
service devra rentrer au fonds régulièrement une attestation assiduité (ci-jointe à la fin de ce document)



**ATTESTATION TRIMESTRIELLE D’ASSIDUITE
A LA FORMATION AIDE FAMILIALE**

Je soussigné : Agissant en qualité de : De l’établissement d’enseignement dont la dénomination et l’adresse sont mentionnées dans le cadre ci-contre ATTESTE QUE :	
---	--

Nom, Prénom :

Né(e) à :

Domilicilé(e) à :

Est inscrit(e) régulièrement au cours ci-après décrits :

Intitulé :

Date et inscription :

Durée totale normale des études :
(dates de début et fin de formation) :

Nombre théorique d’heures de cours de l’année considérée	Heures
Nombre théorique d’heures de cours que l’étudiant est dispensé de suivre en raison d’études antérieures ou en cours	Heures
Nombre théorique d’heures de cours de l’année pour l’étudiant considéré	Heures
Nombre théorique d’heures de cours auxquelles l’étudiant n’a pas assisté en raison d’une inscription tardive (déduction faite des heures de dispense)	Heures

HORAIRE DES COURS SUIVIS :

Lundi de : A

Jeudi de : A

Mardi de : A

Vendredi de : A

Mercredi de : A

Samedi de A

Dates des vacances de Noël :

Dates des vacances de Pâques :

Dates des vacances d'Eté :

Dates des vacances de Toussait :

Dates des vacances Mardi-Gras :

...

L'étudiant a suivi les cours sus-décrits de la façon suivante :

	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.
Nbre théorique d'heures de cours				
Nbre d'heures de cours effectiv. Données				
Nbre d'heures de présence				
Nbre d'heures d'absences justifiées				
Nbre d'heures d'absences injustifiées				

Date d'abandon des cours (le cas échéant)

Cachet de l'établissement :

Date et signature



Fonds Social des aides familiales et aides seniors
 Square Saintelette 13 - 15
 1000 BRUXELLES
 Tél. : 02/227.22.40 - Fax : 02/227.69.09
 E-Mail : farida.bensliman@apefasbl.org

