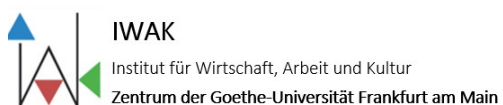


**ORIENTATIONS
SPÉCIFIQUES:
PROFESSIONNALISATI
ON DES TRAVAILLEURS
DU SECTEUR DES PHS**

ALPHS
Advancing Personal and Household Services




Partenaires



« Ce document n'engage que ses auteur-ric-e-s, et l'Union européenne ne saurait être tenue responsable de quelque usage pouvant être fait des informations contenues dans le présent document. »



Ad-PHS - Convention de subvention
n° : VS/2018/0344. Ce projet est
financé par l'Union européenne



La professionnalisation des travailleurs du secteur des services aux personnes et aux ménages (PHS) est essentielle pour les pays de l'UE.

- Car elle stimule la création d'emplois déclarés qui soutiennent les populations vulnérables (âgées et handicapées) et assurent aussi l'équilibre entre vie professionnelle et privée;
- Elle implique une reconnaissance du travail réalisé par les travailleurs des PHS et la protection de leur dignité et de leur intégrité, en mettant à leur disposition un emploi décent et des droits sociaux fondamentaux.
- Elle permet aux travailleurs des PHS de développer leurs compétences et de fournir aux ménages des services de très haute qualité.
- Au niveau européen, elle implique la reconnaissance de la profession et des compétences spécifiques qui permettent de satisfaire les besoins des ménages.



**DÉFINITIONS CLÉS
ET
CONCEPTS
PRIMORDIAUX**

DÉFINITION

1 - Professionnalisation

Dans l'ensemble de ce document la professionnalisation des travailleurs est définie comme la procédure qui permet l'acquisition ou la reconnaissance de leurs compétences professionnelles et leur inclusion dans un parcours professionnel: l'apprentissage d'un métier, l'acquisition de nouvelles compétences grâce auxquelles un développement continu de la capacité d'insertion professionnelle est assuré, ainsi qu'un changement de postes de travail et un développement professionnel. Dans le secteur des PHS, la professionnalisation implique à la fois une formation initiale et professionnelle

2 - Profil professionnel

Un profil professionnel consiste en une explication du métier à travers une description, des notes de contenu et une définition. Il indique, en outre, les connaissances, les aptitudes et les compétences que les experts considèrent essentielles. Il s'agit donc de l'ensemble de toutes les compétences qui permettent de décrire un métier spécifique ou un rôle dans le contexte d'une organisation. Un profil professionnel peut aussi être décrit comme l'ensemble des comportements attendus de la part des salariés dans l'exercice du rôle qu'il leur revient de jouer dans l'organisation. La Commission Européenne, par le biais de son portail des Aptitudes, Compétences, Certifications et Professions Européennes (ESCO) structure les rapports hiérarchiques qui existent entre les métiers et les profils professionnels correspondants.

3 - Les certifications professionnelles

Il s'agit de certifications attestées par des certificats formels, une attestation de compétence et/ou une expérience professionnelle. Le Cadre Européen des Certifications (CEC) est un cadre commun de référence européen qui a été créé pour rendre les certifications plus compréhensibles et plus faciles à comparer dans l'ensemble des pays et des systèmes. Il a été conçu comme un outil important pour soutenir la mobilité transfrontière des apprenants et des travailleurs, ainsi que pour promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie dans toute l'Europe.

CONCEPTS PRIMORDIAUX

En 2018, il a été estimé que le secteur des PHS **représentait 8 millions d'emplois formels dans l'ensemble de l'UE**, soit 4% de l'ensemble de l'emploi. Une augmentation du secteur des PHS est prévisible dans les prochaines décennies, en raison surtout du vieillissement de la population européenne et de la plus grande participation des femmes dans le marché du travail.

Le 1 janvier 2011, les personnes âgées de 65 ans ou plus représentaient % de la population européenne, avec des différences significatives entre les différents pays (22% en Italie et la Grèce, 21% en Allemagne, et 13% en Irlande). Les projections démographiques d'Eurostat montrent que le pourcentage de personnes âgées va augmenter de façon significative: en 2035, il est prévu qu'elles représentent un quart de la population en Belgique (24%), au Portugal (25%), en Suède (24%), et un pourcentage encore plus élevé en Italie (29%) et en Allemagne (30%). Par ailleurs, la proportion relative de personnes très âgées par rapport à la population totale augmente beaucoup plus rapidement que n'importe quel autre segment de la population de l'Union Européenne. Il est donc prévisible que la part des personnes âgées de plus de 80 ans dans l'ensemble de l'UE-28 devienne deux fois plus grande ou plus entre 2015 et 2080, en passant de 5,4% à 12,7%.

1 Directive 2005/36/EC of the European Parliament and the Council of 7 September 2005 on the recognition of professional qualifications (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0036>).

2 Eurostat, Structure and ageing of the population, May 2018.

Il y a un nombre de plus en plus élevé de personnes âgées qui vivent seules, car il est de moins en moins fréquent qu'elles cohabitent avec des membres de leur famille, soit à cause du décès de leur conjoint, à la tendance à une cohabitation peu fréquente entre générations ou à la distance géographique de plus en plus grande entre les familles et leurs enfants adultes.

Il existe entre les deux volets du secteur des PHS, celui lié à l'assistance et celui non lié à l'assistance, des différences, des similarités et des complémentarités. Traditionnellement en Europe les services liés à l'assistance sont considérés comme faisant partie des politiques sociales et il est donc entendu qu'ils doivent être financés par des organismes publics. D'autre part, les services d'aide aux ménages sont couverts par les politiques de l'emploi visant la création d'emplois formels, la réduction du travail non déclaré et l'augmentation de la participation des femmes dans le marché du travail grâce à la réduction des activités non rémunérées.

Malgré l'existence de ces deux cadres juridiques différents, un même service (p.ex. le nettoyage de la maison) peut être considéré comme faisant partie de l'assistance intégrale dispensée à une personne dépendante, ou bien comme un service dispensé à une personne non dépendante avec des perspectives socio-économiques très différentes. Compte tenu des difficultés que pose la distinction entre les activités liées et non liées à l'assistance, le statut du bénéficiaire est essentiel et il peut faciliter la définition du service.



**LA VALEUR
AJOUTÉE DE LA
PROFESSIONNALISATION
DANS LE SECTEUR
DES PHS**

1 – Qualité

La professionnalisation garantit un service de plus haute qualité et définit clairement les tâches à accomplir pendant les activités liées et non liées à l'assistance.

Les travailleurs du secteur des PHS doivent acquérir en même temps des compétences techniques (telles que la connaissance des règles élémentaires d'hygiène, l'utilisation de produits spécifiques et la prévention de réactions chimiques dangereuses, les compétences nécessaires pour une prise en charge de personnes vulnérables, la prise de conscience de leur profession et la prévention des risques professionnels) et des habiletés interpersonnelles (telles que la discrétion, la confiance, l'autonomie et l'adaptation aux besoins de l'utilisateur).

Ceci permet aux usagers de prendre conscience que les travailleurs offrent un service de meilleure qualité que celui qu'ils seraient en mesure de se procurer eux-mêmes. Par conséquent, la professionnalisation entraîne une meilleure qualité ou une plus grande production et elle est donc un élément essentiel pour l'augmentation des salaires.

2 – Sécurité

La professionnalisation garantit un service de plus haute qualité et définit clairement les tâches à accomplir pendant les activités liées et non liées à l'assistance.

- L'apprentissage des mouvements appropriés pour éviter les accidents et l'utilisation des produits adéquats.
- La prévention de l'épuisement professionnel et la limitation des demandes des familles, dans un secteur où il est parfois difficile d'identifier la frontière entre vie professionnelle et privée.

3 – Reconnaissance

La professionnalisation est essentielle pour les travailleurs des PHS. Elle implique leur reconnaissance, à travers la défense de leur dignité et de leur intégrité, et la mise à leur disposition d'un travail décent et de droits sociaux; La reconnaissance au niveau européen nous mène à parler de véritables professions avec une valeur ajoutée d'ordre économique, social et sociétal.



**ÉTUDE
DE CAS**

FRANCE:

Iperia³ est la plateforme française d'experts pour la professionnalisation du secteur de l'emploi direct, sa mission étant la création et le développement de formules de formation et d'outils de professionnalisation pour trois groupes de travailleurs: assistants de vie de personnes dépendantes, garde d'enfants (liés tous les deux à l'assistance) et employés familiaux (non liés à l'assistance). Récemment Iperia a créé un programme de formation pour les professionnels qui est spécifiquement centré sur le soutien à domicile des personnes souffrant d'un handicap.

En France, 430.000 personnes dépendantes choisissent, en raison de leur âge ou d'un handicap, d'embaucher directement un assistant de vie qui va les accompagner quotidiennement. Depuis l'apparition de la loi de 2005 qui s'occupe des personnes directement concernées, il est sans doute devenu plus facile et moins risqué de vivre dans son domicile dans de bonnes conditions. Les professionnels de l'assistance à domicile ont eux-mêmes exprimé à quel point une professionnalisation est nécessaire dans le domaine de l'assistance et le soutien aux personnes souffrant d'un handicap, qui demande des compétences spéciales de la part des travailleurs de l'assistance à domicile. La prestation et l'adaptation des services requièrent une formation professionnelle sur les particularités de l'assistance à domicile dispensée aux personnes souffrant d'un handicap. La certification professionnelle disponible actuellement concerne les aides infirmières, les gardes d'enfants et les assistants de vie, mais elle ne comprend pas toutes les compétences nécessaires. Par conséquent, la création d'une spécialisation dans l'assistance aux personnes handicapées (Spécialisation Handicap) qui cite les deux intitulés de poste représente une réponse appropriée.

La spécialisation pour la prise en charge de personnes souffrant d'un handicap prépare le travailleur pour procurer une assistance spécialisée à cette partie de la population, en accompagnant la personne handicapée dans son projet de vie. Le programme de formation comprend trois blocs de compétences et il a une durée de 74 heures.

Il permet d'obtenir une certification de niveau 3 selon le Cadre européen des certifications pour la formation tout au long de la vie (CEC) et il permet d'acquérir les connaissances fondamentales dans le domaine de l'assistance à domicile des enfants et des adultes handicapés, en prenant en considération les particularités relationnelles de la relation avec une personne handicapée.

Le cadre théorique de l'activité et des compétences relevant de la formation « Handicap » fait abstraction de l'assistance médicale, pour se concentrer sur « la façon de prendre en charge », c'est à dire la façon de gérer l'environnement immédiat de la personne handicapée et de contribuer à son bien-être. En France, l'offre de formation est conditionnée par le modèle d'emploi: travailleur embauché directement ou à travers des prestataires de services. Il s'avère d'autre part que, dans plupart des cas, dans le ménage d'une personne dépendante (âgée ou handicapée) un seul travailleur réalise toutes les tâches qu'elles soient ou non liées aux activités d'assistance (soulever la personne, lui procurer des soins généraux, nettoyer, préparer les repas, etc..), une approche intégrée étant donc la formule préférée. Les travailleurs peuvent donc avoir accès soit à une formation de courte durée (modules sur les activités liées et non liées à l'assistance) ou à une formation qualifiée où ils apprennent aussi bien les activités liées que non liées à l'assistance de façon à pouvoir intervenir de façon efficace dans un ménage de ce genre spécifique. Cette approche résulte d'une vision pragmatique des besoins de l'utilisateur.

Service providers:

Les travailleurs des PHS qui opèrent pour le compte d'une organisation prestataire de PHS et qui dispensent une assistance à des personnes vulnérables (personnes âgées ou handicapées et enfants de moins de 3 ans) doivent avoir obligatoirement un diplôme, une certification ou une expérience d'au moins 3 ans. Des diplômes spécifiques sont aussi obligatoires pour le personnel de direction.

³ <https://www.iperia.eu/>

Telle est la raison pour laquelle plusieurs organisations prestataires de PHS ont lancé des programmes de formation importants, en ayant recours à différentes méthodes: formation « classique » en présentiel, formation individualisée, tutoriaux, e-learning etc. Cette formation comprend aussi bien les compétences de base (niveau 1 du CEC) que les diplômes de master (niveau 7 du CEC). Les programmes de formation sont offerts en interne par les prestataires eux-mêmes ou par des organisations de formation externes.

- Bien qu'aucun diplôme ou certification n'est nécessaire pour les emplois du secteur des PHS tels que le nettoyage de la maison, le jardinage ou la garde d'enfants âgés de 3 ans ou plus, plusieurs organisations offrent une formation à leurs employés de façon à pouvoir fournir des services de plus haute qualité grâce à la qualification de leurs travailleurs.
- Les prestataires de PHS sont invités à signer la Charte Nationale Qualité NOVA gérée par le Ministère de l'Économie et des Finances. Les signataires peuvent avoir accès à plusieurs outils qui ont été conçus pour les aider dans leurs initiatives d'amélioration de la qualité des services.
- Les organisations du secteur des PHS non signataires peuvent prendre la décision d'appliquer les normes spécifiquement développées pour le secteur des PHS. À ce jour, quatre normes existent dans le secteur : NF Services "Services à la personne à domicile", Qualicert "Services aux personnes", Qualisap et Cap'Handéo-SAP. En les adoptant, les prestataires de PHS s'engagent volontairement à respecter des exigences de très haute qualité et ils acceptent de se soumettre à un contrôle régulier.

Les acteurs de la branche professionnelle nationale des prestataires de PHS participent très activement au développement de la professionnalisation des travailleurs du secteur des PHS. Leur objectif est de pouvoir mettre à disposition une offre intégrée de services, en préconisant une collaboration plus étroite entre les différentes professions intervenant à domicile afin de rendre ces emplois plus attractifs. Chaque année près de 3 000 nouveaux travailleurs sont qualifiés grâce au système de double formation.

Emploi direct:

Le dialogue social a permis la création d'une cotisation patronale conventionnelle qui est versée, en plus de la cotisation légale, par chaque particulier employeur et consacrée à la formation des travailleurs du secteur. Grâce à ce versement le secteur de l'emploi direct a pu mettre en place une politique de professionnalisation, avec un diplôme sectoriel et un large choix de modules de formation continue, accessibles dès la première heure de travail dans une famille. Les assistants maternels (gardes d'enfants) doivent être approuvés avant de pouvoir s'occuper des enfants. Pour ce faire, ils doivent suivre une formation préalable de 20 heures.

Le dialogue social a permis ce qui suit:

- Pour les travailleurs : la possibilité d'avoir accès à 58 heures de formation chaque année dès la première heure travaillée, sans conditions d'ancienneté ni durée minimale hebdomadaire de travail.
- Une inscription facile à la formation pour les employeurs et les travailleurs privés. La formation n'est pas conditionnée par le contrat de travail, elle dépend uniquement du travailleur lui-même.
- Un coût zéro pour les travailleurs et un coût amorti pour les employeurs sur la base de leurs cotisations sociales mensuelles, celui-ci comprenant le paiement du coût de la formation, le paiement du salaire pendant toute la durée de la formation et une contribution fixe aux frais de subsistance (hôtel, voyage, restauration). Cette dernière mesure permet aux travailleurs de faire valoir leurs droits sans avoir à se préoccuper de la question de leur remplacement, qui représente le principal obstacle pour commencer une formation dans le secteur.
- Un soutien financier pour le permis de conduire et les heures de conduite obligatoires.

Parallèlement à la création d'un cadre spécifique de professionnalisation, une offre de formation adaptée à la réalité du secteur a été mise en place pour souligner l'attractivité du secteur et permettre l'identification des compétences nécessaires que les travailleurs des HPS doivent posséder.

SUÈDE

En ce qui concerne l'assistance de longue durée, il revient aux municipalités d'établir et de contrôler les licences, les prix et le respect des normes, même dans le cas des prestataires privés. Une enquête de satisfaction des usagers réalisée une fois par an par le NBHW (National Board of Health and Welfare) est l'instrument le plus utilisé pour mesurer la qualité de l'assistance de longue durée en Suède. Par ailleurs, deux normes ont été établies depuis 2015 par l'Institut suédois de normalisation pour contrôler « La qualité de l'assistance, des services, des soins infirmiers et de la réhabilitation des personnes âgées avec des besoins importants qui se trouvent dans des établissements d'assistance ordinaires et résidentiels ». Depuis quelques années certaines municipalités développent elles-mêmes des programmes de formation pour les professionnels de l'assistance qu'elles embauchent, sans que des normes minimales à observer aient été établies. Plus de 75% des professionnels de l'assistance ont une formation formelle d'au moins un an.

BELGIQUE

Dans le système belge des titres-services, la convention collective sectorielle prévoit que toutes les entreprises de titres-services doivent fournir à leurs employés une formation d'au moins 12 heures ou 2 jours par an (calculé sur la base des travailleurs ETP). Cette formation obligatoire est en partie financée par les Fonds régionaux et sectoriels de formation.

Le Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services/Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques a été créé en 2009 par les partenaires sociaux. Il contribue au développement d'une politique de formation pour l'ensemble des travailleurs et des entreprises qui font partie de la Commission paritaire 322.01. À ce titre il veille à ce que les demandes de formation du secteur soient satisfaites et il assiste toutes les parties prenantes dans leurs efforts de formation. En plus du financement régional, le Fonds de formation sectoriel couvre les coûts de formation des nouveaux travailleurs bénéficiant de titres-services et ce pour une durée de 9 à 18 heures. Par ailleurs, le Fonds de formation sectoriel développe plusieurs projets, parmi lesquels un Fonds de développement durable ayant pour but la prise de conscience du travail qu'il est possible de gérer et de réaliser dans le secteur des PHS, la première campagne (en 2019) ayant eu pour cible la fourniture des équipements appropriés. Un autre projet en cours est la construction d'une plateforme d'apprentissage en ligne intitulée « My Perfect Day ». Son but est de mettre à disposition des travailleurs du secteur des titres-services de nouveaux outils de formation, et servir également de plateforme d'information pour les travailleurs potentiels de ce secteur.

ALLEMAGNE

L'Allemagne ne dispose pas de véritables politiques de soutien des PHS, le travail non déclaré étant donc la situation prédominante. Voilà pourquoi le Centre Allemand de Compétence « Professionnalisation et Assurance Qualité des Services aux Ménages » (PQHS) fait actuellement un effort de réflexion générale pour établir comment une politique de professionnalisation peut être appliquée dans le secteur des HPS.

L'objectif principal est de poursuivre et de développer les projets avec lesquels on obtient actuellement de bons résultats.

- En 2020, le centre de compétence prévoit le démarrage d'une nouvelle phase de développement du programme-cadre pour la certification des spécialistes des services aux ménages. Plusieurs experts vont participer à cet effort. L'expérience acquise avec le programme-cadre actuellement en place sera le principal moteur. Grâce au programme-cadre de la dgh (Société allemande de l'économie domestique), un pas en avant important a été réalisé dans les toutes premières étapes du centre de compétence vers l'établissement d'une base de formation standardisée et reconnue pour les spécialistes des services aux ménages,
- Le centre de compétence travaille actuellement avec différentes parties prenantes dans le développement de stratégies en rapport avec la prestation de services aux ménages. Sur cette base, un programme d'action national doit être développé à moyen terme.
- Le projet pilote « Sécuriser les travailleurs qualifiés grâce à la professionnalisation des services aux ménages », qui est en exécution dans deux emplacements différents en Allemagne depuis mars 2017, dont la fin est prévue en juin 2021 et qui est financé par le Ministère fédéral allemand de la famille, des personnes âgées, des femmes et de la jeunesse, continue de produire des résultats importants. Son objectif est d'adapter les politiques publiques du marché du travail à l'offre et à la demande de services aux ménages et, par conséquent, de développer un programme-cadre pour la certification des spécialistes dans ce domaine, ce qui devrait donner lieu à une formation de base standardisée et reconnue pour les spécialistes. Une fois celle-ci aura été établie, le centre de compétence s'occupera de promouvoir l'introduction à l'échelle nationale des titres-services pour les services dispensés aux ménages. L'ajustement de ce modèle est un autre objectif qu'il faudra poursuivre. Il sera, par exemple, utilisé pour développer des critères permettant d'établir quelles entreprises peuvent faire partie du système national des titres-services.

ITALIE

En Italie, Ebincolf est l'Agence Bilatérale Nationale des employeurs et des travailleurs en milieu familial. Elle a été créée en décembre 2002 par les fédérations nationales des employeurs et les organisations de travailleurs les plus représentatives dans le secteur du travail domestique, signataires de la convention collective nationale sur le travail domestique.

L'Agence a les fonctions suivantes: l'établissement d'un observatoire et l'évaluation de la situation de l'emploi des travailleurs domestiques ; le calcul du salaire standard moyen ; l'évaluation du niveau d'application de la convention collective nationale dans différentes régions et différentes zones ainsi que des réglementations sur les travailleurs migrants ; le suivi de la situation sociale et du bien-être des travailleurs domestiques et de leurs besoins en formation (chaque année, Ebincolf finance plusieurs programmes de formation pour les travailleurs domestiques) ; et la publication d'analyses et de propositions sur la sécurité au travail. A cet égard, Ebincolf a publié cinq documents sur la sécurité au travail dans le secteur domestique concernant : le nettoyage et l'hygiène domestiques ; la prévention des risques liés à l'électricité dans les ménages ; la prévention des risques liés à l'alimentation en gaz dans les ménages ; la prévention des risques liés aux activités qui requièrent l'utilisation d'une échelle ou d'un tabouret; et la prévention des risques découlant du besoin de porter des charges lourdes.

D'autre part, par l'intermédiaire d'Ebincolf, les partenaires sociaux travaillent sur une nouvelle certification (Certicolf) conforme aux normes techniques de l'UNI.

PROJETS EUROPÉENS

Le projet européen 'atHOME'³-que le groupe de réflexion 'Pour la Solidarité' a dirigé entre 2017 et 2019- s'occupait des conditions de travail des professionnels de l'assistance aux personnes âgées et, au-delà de cette question, des solutions disponibles pour permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible chez eux dans de bonnes conditions. Pour que ce soutien soit possible, il est essentiel que les aides à domicile aient à leur disposition des outils de formation. La coordination du projet atHOME a été assurée par la Croix Rouge française avec la collaboration de ses partenaires espagnols, portugais et belges, ce projet faisant partie du programme Erasmus+ qui permet aux aides à domicile l'accès à des outils de formation.

Le projet vient de lancer deux outils intéressants pour les aides à domicile dans le secteur de l'assistance de longue durée :

- a mobile app to record work schedules and medical information regarding the care of dependent people
- a professionalisation program organised around 12 skills for caregivers

Le projet européen PRODOME poursuit le développement de la professionnalisation des travailleurs domestiques en Europe, surtout à travers la création d'un programme de formation s'adaptant aux besoins actuels des travailleurs domestiques. Dans le cadre de ce projet, des binômes -composés d'un partenaire social qui représente les ménages employeurs (France et Italie) ou leurs employés (Espagne) et d'un expert dans le domaine de la professionnalisation- se sont acharnés à construire un référentiel de certification pour le profil du travailleur domestique.

Cette formation utilise la formule de « l'apprentissage hybride » et elle a été testée en 2019 dans deux pays pilotes : l'Espagne et l'Italie. Elle comprend des compétences aussi bien transversales (telles que les compétences informatiques ou "vertes" appliquées aux services aux ménages) que spécifiques.

Ce projet, financé par le programme Erasmus+ et qui est arrivé à terme en octobre 2019, a permis de dresser un tableau de la situation des travailleurs domestiques en Europe: il s'agit fondamentalement de travailleurs invisibles, principalement de femmes, qui n'ont parfois pas accès à des droits sociaux et qui travaillent sans protection sociale. Il existe de grandes disparités entre les différents pays. Le projet a également permis d'établir un lien entre les politiques publiques engagées en faveur du travail déclaré et la promotion et la reconnaissance du secteur du travail domestique.

Parmi les produits mis à disposition par le projet, le kit de formation PRODOME, conçu spécifiquement pour ces travailleurs, accessible gratuitement en quatre langues, et basé sur neuf modules et une expérience pratique, a été créé pour s'adapter au profil et aux besoins des travailleurs domestiques. La formation permet aux étudiants d'offrir des services ciblés s'adaptant à des besoins spécifiques. Avant sa publication, la formation a été testée en Italie et en Espagne.

4 <http://www.projetathome.com/>

5 <https://www.prodome.eu/>



RÉSULTATS POSITIFS

1 – Améliorer la prestation de services de qualité

Dans le domaine de la garde de la petite enfance, le développement des compétences des travailleurs du secteur des PHS garantit le bien-être et la sécurité de ces enfants. Dans le cas des personnes âgées, les compétences spécifiques tant techniques que relationnelles permettent de prévenir autant que possible, de ralentir et puis d'accompagner la perte d'autonomie chez soi: en sécurisant le domicile, en respectant les habitudes et l'intimité de la personne tout en lui procurant une assistance, en stimulant et en aidant les personnes âgées sans réaliser les tâches à leur place, en les accompagnant en permanence et en adaptant l'aide fournie à l'évolution de ses capacités, etc.

2 – Attractivité du secteur

Avec l'évolution démographique, la professionnalisation devient un levier d'attractivité pour affronter le risque de pénurie de compétences et de main d'œuvre juste au moment où les défis futurs requièrent l'appui d'un nombre beaucoup plus important de professionnels, surtout pour accompagner les personnes dépendantes à domicile.

Dans le cas spécifique de l'assistance à domicile, qui est manifestement un secteur en pleine expansion et dont la demande est en hausse, il faut compter sur une formation adaptée à l'assistance à domicile mais qui offre également une grande variété de compétences polyvalentes. Un rapport de l'Observatoire Européen des Politiques de l'Emploi (EEPO) daté de 2015 s'occupait spécifiquement de la situation dans les États membres de l'UE et recommandait que, pendant les périodes de hausse du chômage (comme celle à laquelle nous sommes confrontés après le COVID-19), la formation devait comprendre une combinaison de compétences génériques et professionnelles s'adaptant aux adultes au chômage de faible et de longue durées. Si l'on prend l'exemple des compétences informatiques et de la numérisation, la raison pour laquelle un travailleur à domicile pourrait en avoir besoin n'est peut-être pas évidente à première vue. Toutefois, s'ils sont en mesure d'apporter une aide aux usagers finaux avec des activités telles que les services bancaires en ligne ou les déclarations d'impôts en ligne, les travailleurs à domicile seront encore plus utiles. Les travailleurs de l'assistance à domicile pourront également entreprendre des recherches d'emploi et rejoindre les réseaux de travailleurs, qui sont accessibles en ligne. La numérisation n'est qu'un exemple d'une compétence générique qui peut bénéficier énormément les professionnels de l'assistance à domicile.

La formation et la certification favorisent l'autonomisation des femmes et leur permet de développer une carrière et d'initier un parcours dans le secteur des PHS. Ces deux éléments peuvent aussi devenir un levier d'attractivité et encourager les hommes à s'intégrer dans l'une des professions du secteur des PHS.

Elles peuvent finalement agir comme un levier d'attractivité et d'intégration pour les populations migrantes.

3 – Une plus grande reconnaissance

La valeur économique et sociale des métiers du secteur des PHS semble évidente, mais un développement des compétences professionnelles des travailleurs est essentiel pour garantir une reconnaissance sociale et des services de qualité aux ménages qui en ont besoin.

La professionnalisation des travailleurs du secteur des PHS en Europe assure, d'une part, l'adaptation du service dispensé aux besoins changeants des ménages et elle permet, d'autre part, à la société de reconnaître que les qualités requises sont bien garanties par les compétences professionnelles de ces travailleurs. La reconnaissance du travail émotionnel est aussi un élément clé pour améliorer l'image des professionnels de l'assistance à domicile. Ces travailleurs réalisent un travail émotionnel et relationnel important avec les usagers finaux, qui est souvent considéré comme allant de soi.

Les professionnels de l'assistance à domicile ont des interactions quotidiennes avec les usagers finaux que la plupart de ceux-ci n'ont même pas avec leurs familles. Il est également important de signaler que le décès et le deuil font souvent partie de leur travail, et que ces travailleurs ne reçoivent pas la reconnaissance qui leur est due et ne dispose pas de temps suffisant pour gérer cette perte. Pour reconnaître le travail qu'ils réalisent il faut aussi reconnaître que c'est un travail difficile qui requiert des compétences émotionnelles explicites.

4 – Santé et normes de sécurité

Toxicité des produits de nettoyage, troubles musculo-squelettiques découlant du fait d'avoir à porter tous les jours des enfants ou à déplacer des personnes âgées dépendantes, travaux ménagers, plus l'engagement émotionnel qui est nécessaire dans de nombreuses relations de soins et d'assistance. Pour satisfaire les attentes des ménages et des personnes, mais aussi pour apprendre à se protéger et à prévenir les maladies ou les accidents du travail, les travailleurs du secteur des HPS doivent développer des compétences professionnelles spécifiques.

5 – Le Capital Humain

Le développement des compétences des travailleurs du secteur des PHS est donc le moyen le plus efficace d'assurer la création de véritables emplois à forte valeur humaine ajoutée, et de faire en sorte que les personnes prennent conscience que ces emplois méritent des salaires, une protection sociale et une reconnaissance professionnelle compte tenu surtout du fait qu'il s'agit d'un secteur où le travail non déclaré prédomine.

La professionnalisation contribue à éviter l'isolement des aidants: entre 10 et 25% des citoyens européens assument le rôle d'aidants informels, les pourcentages pouvant varier considérablement d'un pays à l'autre. Compte tenu des définitions en place et des mesures établies, il est fréquent que ces travailleurs ne soient pas reconnus. Une distinction doit être faite entre les aidants informels (ou la famille) et les travailleurs domestiques.

Eurocarers propose une définition très claire pour les identifier: « Les aidants informels sont les personnes qui procurent une assistance (normalement non rémunérée) à quelqu'un qui souffre d'une maladie chronique, d'un handicap ou de tout autre problème de santé ou besoin d'assistance de longue durée, en dehors d'un contexte professionnel ou formel ». Les aidants informels ou bénévoles sont normalement des femmes, la plupart âgées. Dans l'UE-28, 18% des femmes ne travaillent pas à cause de leur rôle comme aidants. En France ce pourcentage est l'un des plus bas (9%), mais il est de 25% en Espagne, 22% en Italie et 15% en Allemagne⁶.

L'isolement n'est toutefois pas réservé aux travailleurs informels; les travailleurs de l'assistance à domicile le souffrent tous en général. Ils développent leur activité dans un environnement de travail isolé et ils ont très peu de contacts avec d'autres professionnels de l'assistance à domicile. En 2016, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a créé le « relais assistant de vie ». Il s'agit d'un programme de professionnalisation (un cours de 5 séances de 3 heures chacune) dont la base est l'échange de pratiques professionnelles entre pairs, sous la direction d'un animateur. Il permet aux assistants de vie de prendre conscience de la nature professionnelle de leur activité, de façon à initier éventuellement une procédure de reconnaissance de leurs apprentissages préalables, ouvrir la voie à d'autres formations et construire un réseau professionnel. Il poursuit la reconnaissance des compétences que les aidants ont acquises pendant leur période comme aidants bénévoles et leur donne accès à une formation leur permettant de remplir leur rôle dans de meilleures conditions. Il a aussi pour objectif la mise en place de mécanismes qui, tout en reconnaissant l'importance de leur aide, ne les enferment pas dans leur rôle d'aidants.

⁶ Euro Carers, carers and access to training: a general survey of the EU countries, rapport établi en relation avec le projet TRACK: <http://www.eurocarers.org/track/index>

Les autorités publiques doivent prendre des mesures urgentes pour soutenir la valeur ajoutée de ces emplois et pouvoir ainsi faire face aux futurs défis démographiques et sociétaux.



RECOMMANDATIONS:

- 1. ASSURER AUX TRAVAILLEURS DU SECTEUR DES PHS LE DROIT D'ACCÉDER À DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES** afin qu'ils puissent construire leur propre trajet professionnel compte tenu de leurs désirs et de leurs objectifs de vie, même si cela implique l'accès à des formations qui ne sont pas directement liées à leurs professions actuelles (ou à une des professions du secteur des PHS).
- 2. CRÉER DES PROGRAMMES DE FORMATION ADAPTÉS ET ÉTABLIR DES SYSTÈMES DE CERTIFICATION DES COMPÉTENCES** qui tiennent compte de la spécificité des domiciles privés, qui comprennent de nouvelles compétences et qui mettent en valeur la validation des apprentissages précédents. L'accès à la professionnalisation doit être possible à travers différentes formules d'acquisition de compétences: cours de formation accélérés (modules ciblés), formation professionnelle, reconnaissance des apprentissages précédents, etc. Une attention particulière doit être accordée aux travailleurs les plus vulnérables tels que les migrants avec ou sans papiers.
- 3. RENFORCER LE DIALOGUE SOCIAL:** Promouvoir des conventions collectives visant une meilleure professionnalisation afin d'augmenter le prestige de ces emplois, et de favoriser le développement professionnel. Lorsque des négociations collectives sont en cours, les conditions d'emploi sont mieux définies et structurées, ce qui représente un avantage pour les employeurs/usagers vu la qualité des services offerts, et aussi pour les employés vu leurs conditions de travail et leur formation professionnelle.
- 4. DÉVELOPPER de manière proactive des compétences transversales adaptées aux différents enjeux du secteur des PHS**
 - Des compétences écologiques pour un nettoyage qui respecte l'environnement et la santé ;
 - Des compétences relationnelles et d'autonomie pour bien interpréter les demandes, anticiper l'évolution des besoins et formuler des propositions appropriées, à mesure que l'enfant grandit, que la personne âgée perd son autonomie, etc.
 - Des compétences numériques pour augmenter l'employabilité, aider une personne âgée à remplir des formalités administratives, s'adapter aux outils domotiques utilisés dans le ménage (appareils intelligents, e-santé).



Ad-PHS - Convention de subvention n° : VS/2018/0344.
Ce projet est financé par l'Union européenne