



Parlement francophone bruxellois

(Assemblée de la Commission communautaire française)

Session 2022-2023

Commission des Affaires sociales,
de la Famille et de la Santé

du mardi 28 février 2023

Bulletin des interpellations et des questions orales

Sommaire

Pages

EXCUSÉS	3
ORDRE DES TRAVAUX	3
SUIVI DU JEUDI DE L'HÉMICYCLE SUR LA THÉMATIQUE « AIDE À DOMICILE »	
• <i>LE SECTEUR DE L'AIDE À DOMICILE ET LES CENTRES DE COORDINATION</i>	
interpellation de Mme Gladys Kazadi	
à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge de la Famille	
et à M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale	

B.I.Q. N° 8 (2022-2023)

- *LE SUIVI DU JEUDI DE L'HÉMICYCLE DU 1^{ER} DÉCEMBRE 2022 SUR LA THÉMATIQUE « AIDE À DOMICILE : CONSTATS ET ENJEUX »*

interpellation de Mme Nicole Nketo Bomele

à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge de la Famille

et à M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale

(Interpellation reportée à la demande de l'auteure, excusée)

- *LA FORMATION DES AIDES FAMILIALES*

question orale de Mme Latifa Aït-Baala

à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge de la Famille

à M. Bernard Clerfayt, ministre en charge de la Formation professionnelle

et à M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale

- *LE NON-RECOURS AUX AIDES À DOMICILE*

question orale de Mme Latifa Aït-Baala

à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge de la Famille

et à M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale

(Orateurs : Mme Gladys Kazadi, Mme Latifa Aït-Baala, M. Ibrahim Donmez et Mme Barbara Trachte, ministre-présidente)..... 3

CLÔTURE 8

Présidence de Mme Farida Tahar, première vice-présidente

Mme la présidente.- Mesdames et Messieurs, la commission plénière est ouverte.

EXCUSÉS

Mme la présidente.- Mme Nicole Nketo Bomele, Mme Fadila Laanan et M. David Weytsman, président, ont prié d'excuser leur absence.

ORDRE DES TRAVAUX

Mme la présidente.- Au cours de sa réunion du vendredi 3 février dernier, le Bureau élargi a procédé à l'élaboration de l'ordre du jour de la réunion de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé de ce mardi 28 février 2023.

Mme Nicole Nketo Bomele, excusée, a demandé le report de son interpellation adressée à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge de la Famille, et à M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale, concernant le suivi du Jeudi de l'hémicycle du 1^{er} décembre 2022 sur la thématique « Aide à domicile : constats et enjeux ».

Mme la ministre-présidente a souhaité répondre à l'entière des interpellations et questions orales à l'ordre du jour en une réponse globale.

Je vous propose donc de débiter par les développements de chaque auteur, suivis des éventuelles prises de parole des autres orateurs, pour conclure avec la réponse de la ministre-présidente et les répliques.

Quelqu'un demande-t-il la parole ? (*Non*)

Si personne ne demande la parole, nous procéderons ainsi.

**SUIVI DU JEUDI DE L'HÉMICYCLE
SUR LA THÉMATIQUE « AIDE À DOMICILE »**

**LE SECTEUR DE L'AIDE À DOMICILE
ET LES CENTRES DE COORDINATION**

Interpellation de Mme Gladys Kazadi

**à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge
de la Famille**

**et à M. Alain Maron, ministre en charge
de l'Action sociale**

**LE SUIVI DU JEUDI DE L'HÉMICYCLE DU 1^{ER} DÉCEMBRE 2022
SUR LA THÉMATIQUE « AIDE À DOMICILE :
CONSTATS ET ENJEUX »**

Interpellation de Mme Nicole Nketo Bomele

**à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge
de la Famille**

**et à M. Alain Maron, ministre en charge
de l'Action sociale**

LA FORMATION DES AIDES FAMILIALES

Question orale de Mme Latifa Aït-Baala

**à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge
de la Famille,**

**à M. Bernard Clerfayt, ministre en charge
de la Formation professionnelle**

**et à M. Alain Maron, ministre en charge
de l'Action sociale**

LE NON-RECOURS AUX AIDES À DOMICILE

Question orale de Mme Latifa Aït-Baala

**à Mme Barbara Trachte, ministre-présidente en charge
de la Famille**

**à M. Bernard Clerfayt, ministre en charge
de la Formation professionnelle**

**et à M. Alain Maron, ministre en charge
de l'Action sociale**

Mme la présidente.- Je vous rappelle qu'à la demande de l'auteure, excusée, l'interpellation de Mme Nicole Nketo Bomele est reportée.

Mme Gladys Kazadi (Les Engagés).- L'activité du secteur de l'aide à domicile auprès des personnes fragiles âgées et/ou handicapées a enregistré une croissance importante depuis vingt ans. Cependant, le secteur connaît quelques freins à son développement et de nombreuses difficultés y subsistent.

Les constats quant à la mauvaise qualité de l'emploi de ses salariés sont récurrents. Les rémunérations demeurent médiocres, les pénibilités physique et psychologique sont loin d'être négligeables, tandis que l'organisation du temps de travail demeure assez éloignée de la situation traditionnelle des salariés des autres secteurs.

La professionnalisation correspond à une augmentation générale du niveau de qualification et fait supporter aux salariés s'engageant le plus dans cette logique des contraintes nombreuses, non compensées par de meilleures rémunérations ou perspectives de carrière.

Les Engagés veulent ainsi faire évoluer les normes d'encadrement et les conditions de travail afin que ces salariés disposent de plus de temps pour s'occuper correctement des patients. Nous souhaitons étudier et objectiver sans tabou la pénibilité du travail des infirmières et infirmiers, des aides-soignantes et aides-soignants, ainsi que la question de la reconnaissance des maladies professionnelles qui pourraient y être liées. Cette double approche devrait d'ailleurs concerner plus largement les métiers exercés majoritairement par des femmes.

La santé est une quête commune et une responsabilité que nous avons les uns envers les autres. Outre les droits à l'éducation et à la culture, une société décente doit également offrir des soins de qualité à l'ensemble de sa population, ce qui suppose que les divers métiers liés à la

santé soient correctement valorisés. La santé est un bien précieux et, à un moment donné, chacun de nous sera concerné par la perte d'autonomie et/ou la maladie.

Le travail quotidien d'un soignant est particulièrement difficile des points de vue logistique, temporel et émotionnel. Certaines situations telles que la longueur des journées, l'instabilité de l'horaire ou la pression émotionnelle due au décès d'un patient alourdissent grandement ce fardeau. Tout au long du court métrage « Les Invisibles » que nous avons eu l'occasion de visionner lors du Jeudi de l'hémicycle consacré à l'aide à domicile, nous avons pu constater que les professionnels du secteur devaient faire face à des situations délicates et subissaient des remarques déplacées.

Quelles mesures sont mises sur pied par la Commission communautaire française, dans le cadre de ses compétences, pour accompagner ces travailleurs, notamment en ce qui concerne la santé mentale ?

Dans quelle mesure la Commission communautaire française, dans le cadre de ses compétences, peut-elle participer à valoriser le métier d'aidant à domicile, à soutenir le secteur et à former les futurs professionnels de l'aide à domicile ?

L'aide à domicile regroupe des métiers qui, sur le terrain, peuvent s'avérer différents, comme s'occuper d'une personne porteuse d'un handicap, d'une personne âgée, ou apporter une aide ponctuelle. Dans le cadre de ses compétences, comment la Commission communautaire française traite-t-elle ces différents aspects du métier afin de s'assurer d'un service d'aide à domicile satisfaisant pour le travailleur, les familles et les bénéficiaires ?

La première aide à domicile étant l'aidant proche, quel travail la Commission communautaire française mène-t-elle actuellement dans le cadre de ses compétences concernant les aidants proches, depuis l'enquête en ligne du mois d'août 2022 ?

Mme Latifa Aït-Baala (MR).- Dans le cadre du suivi du Jeudi de l'hémicycle sur l'aide à domicile, il a été convenu que nous vous envoyions des questions sur cette thématique.

Les acteurs de la problématique ont soulevé que de nombreuses personnes à Bruxelles ne pouvaient accéder aux services d'aide à domicile, notamment pour des raisons de méconnaissance et de moyens.

Dans cette Assemblée, nous avons tous, ou presque, le même objectif : garder les seniors qui le souhaitent le plus longtemps possible à domicile. Cela passe inévitablement par le développement et l'expansion des aides à domicile. Le terrain s'interroge pourtant sur le manque de financement du secteur, malgré la grande ambition du Collège en la matière.

De plus, nous connaissons la gravité du problème du non-recours aux droits sociaux en Région de Bruxelles-Capitale. C'est pourquoi, il y a deux ans, la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé du Parlement francophone bruxellois avait voté à l'unanimité une série de recommandations à ce sujet. Je me permets d'en lire quelques extraits :

- simplifier et mieux informer les publics cibles. La complexité de la législation et des démarches à effectuer auprès d'un public déjà fragilisé est l'une des sources certaines de cette non-effectivité des droits, sans perdre de vue qu'avec la crise sanitaire que nous vivons, la numérisation de l'information et de l'accès à certains services s'est renforcée, creusant davantage

encore la fracture numérique auprès de certains publics plus fragilisés, en particulier les personnes âgées et les personnes en situation de précarité ;

- identifier les besoins en accompagnement social et mettre en place des campagnes d'information et de prévention. Il s'agira également de renforcer la formation en matière de non-recours aux droits des acteurs de la première ligne que sont, notamment, les travailleurs sociaux des CPAS ;
- privilégier la simplification des procédures administratives pour l'utilisateur ;
- identifier les publics cibles et/ou potentiellement éligibles afin qu'ils fassent l'objet d'une certaine proactivité de la part des services publics, via une bonne information ou une automatisation ;
- assurer la proactivité vers les publics cibles qui ont été durement touchés par la crise, notamment en mettant en place, pour les services, des politiques hors les murs (*outreach*) pour aller chercher les bénéficiaires potentiels, le cas échéant, dans leur milieu de vie.

Dans le cadre des cinq recommandations citées, que mettez-vous en œuvre pour faciliter l'accès et le recours aux services d'aide à domicile ? Quelles autres mesures prenez-vous à cet égard ?

Il nous revient du terrain que le secteur est trop peu financé. Ce n'est pas neuf. Si je me fais l'avocate du diable, des politiques d'« *outreach* » et de communication proactive vers de nouveaux bénéficiaires potentiels ne feraient qu'augmenter le nombre de prestations à réaliser, alors que les travailleurs sont déjà surchargés. Comment menez-vous votre politique en tenant compte de ces difficultés ?

Lors des échanges avec les acteurs de terrain, ceux-ci ont relevé les défis de la formation pour les aides familiales et de l'apprentissage des formateurs sur le terrain. Terrain qui, à certains égards, serait plus formateur que les cours théoriques, selon eux. Les acteurs soulèvent ainsi que, sur le terrain, l'on apprend des choses beaucoup plus complexes que ce que l'on pourrait apprendre par d'autres moyens.

Ainsi, les aides familiales à domicile se trouvent réellement dans la vie, parfois intime, des personnes qu'elles aident, tandis que les spécialistes, académiques ou autres, ne connaissent pas réellement la vie des bénéficiaires. Pour pouvoir exercer le métier d'aide familiale à Bruxelles, vous devez être en possession d'un certificat d'immatriculation délivré par la Commission communautaire française. Ainsi, selon mes informations, la Commission communautaire française agréée plusieurs centres de formation professionnelle : l'asbl Vivre chez soi, le Cefor, centre de formation d'aides familiales et le Collectif formation société.

Au niveau de la Commission communautaire française, existe-t-il d'autres moyens que ceux précités pour obtenir un certificat d'immatriculation ? Dans ces trois établissements, quelles formations la Commission communautaire française offre-t-elle aux aspirants employés des services d'aide familiale ?

Comment les personnes intéressées peuvent-elles avoir accès à ces formations ? Comment intégrez-vous les enjeux théoriques et de terrain dans ces formations ?

Combien de personnes sont-elles sorties diplômées de ces formations ces dernières années ? Quelles actions sont mises en place pour que le nombre de diplômés réponde à la demande du secteur ?

Dans quelle mesure la Commission communautaire française investit-elle dans la formation continue du personnel déjà actif ?

Quels contacts entretenez-vous avec le terrain pour actualiser le contenu des formations ? À quelle fréquence ce contenu est-il retravaillé ?

M. Ibrahim Donmez (PS).- Les besoins des personnes en perte d'autonomie dans leur lieu de vie augmentent et évoluent. Ces dernières années, le secteur des soins et des services à domicile a été fortement bousculé par de nombreux changements tels que la crise sanitaire ou le vieillissement de la population, annoncé depuis un certain nombre d'années.

Ces travailleurs sont de vrais spécialistes de l'humain, par leur mission. Ils sont essentiels et trop invisibles dans les débats publics et l'espace médiatique. Nombre d'entre eux sont les seules personnes en contact avec un certain public. Nous le savons, leur métier n'est déjà pas facile – et l'est de moins en moins – en temps normal. La crise sanitaire a ajouté une couche de difficulté en venant accentuer les constats déjà établis, notamment le sous-effectif et la surcharge de travail.

Nous assistons en effet à une pénurie de personnel et à une difficulté de recrutement. Les équipes d'infirmières, d'aides à domicile et d'aides familiales y sont confrontées depuis longtemps. La crise sanitaire y a ajouté l'absentéisme. Aujourd'hui, il est encore plus difficile de recruter qu'avant la Covid-19, d'après les acteurs du secteur.

Le métier est insuffisamment valorisé. Pour les aides familiales, le manque de valorisation et de visibilité est encore plus criant. Contrairement aux travailleurs des maisons de repos et des hôpitaux, ces personnes n'ont pas été mises en lumière pendant la crise sanitaire.

Quelles sont les mesures prises par la Commission communautaire française, dans le cadre de ses compétences, pour mettre ce métier en évidence ? Des campagnes de communication ont-elles mis en avant le rôle essentiel de ces travailleuses et travailleurs, et si oui, avec quels résultats ?

De plus, nous assistons depuis plusieurs années à une hausse prononcée du taux d'absentéisme dans tous les services domestiques, qu'il s'agisse des aides ménagères, des aides familiales ou des aides à domicile. De nombreuses fédérations travaillent en sous-effectif.

Le nombre de cas où le suivi de l'aide ou des soins n'est plus assuré se multiplie. Il est vital que ce soit toujours la même personne qui assure le suivi de la prestation, que ce soit pour l'aidant ou le soignant. Vous comprendrez aisément qu'il est essentiel, pour les personnes âgées, d'avoir toujours affaire au même aidant, notamment d'un point de vue psychologique.

Il s'agit de métiers de confiance, avec des prestations qui s'étalent sur la durée. L'absentéisme met à mal cette continuité du lien et peut avoir de graves conséquences. Un changement constant au niveau des prestataires peut nuire à la qualité du service et au bien-être des bénéficiaires, qu'il s'agisse de soins infirmiers ou d'aide familiale.

Par ailleurs, certaines communes ne sont plus couvertes par les services des centres de coordination bruxellois, car ceux-ci sont contraints de privilégier les zones où la demande est la plus forte. Les patients se retrouvent donc en institution sans l'avoir vraiment souhaité. Ils sont contraints de renoncer à leur choix de rester chez eux parce que les soins nécessaires au maintien à domicile ne peuvent plus être garantis.

Que fait la Commission communautaire française, dans le cadre de ses compétences, pour se concentrer sur certaines zones peu couvertes par ces fédérations ? Une aide particulière leur est-elle fournie pour leur permettre d'étendre leur zone de couverture, et ainsi intégrer toutes les communes dans cet accompagnement et cette aide à domicile ? Des budgets ont-ils été alloués en ce sens ?

Lors du Jeudi de l'hémicycle, les intervenants ont pointé le manque d'harmonisation entre les services de la Commission communautaire française et de la Commission communautaire commune, notamment en matière de financement. Certains postes comme l'encadrement, ou d'autres métiers, sont ainsi pris en compte en Commission communautaire française mais pas en Commission communautaire commune. Est-il prévu de tendre vers une harmonisation, pour que les services soient financés de la même façon en Commission communautaire française et en Commission communautaire commune ?

L'une des pistes de réflexion développée par les intervenants du Jeudi de l'hémicycle par rapport à la pénurie d'aides-soignants, d'aides-infirmiers et d'aides familiales, concerne les limites entre les différents métiers. Un aidant proche peut, par exemple, mettre une goutte dans les yeux du bénéficiaire ou lui enfiler des bas de contention, mais pas une aide familiale, car il s'agit d'un acte médical.

Quand on parle de pénurie, il faut aussi revoir les limites de chaque acte. Ce travail a été effectué dans le secteur des aides-soignants, qui ont élargi l'éventail des actes qu'ils peuvent poser en suivant des formations complémentaires. Ne serait-il pas possible d'en faire de même pour les aides familiales ? D'autres spécialistes comme les infirmiers et les aides-soignants pourraient ainsi poser des actes plus techniques. Une révision des limites des actes posés par les aides familiales est-elle prévue ?

Mme Barbara Trachte, ministre-présidente.- Je répondrai de manière conjointe à vos questions. Je salue tout d'abord l'organisation d'un Jeudi de l'hémicycle consacré à ce thème et la tenue aujourd'hui d'une séance de commission. Ce faisant, nous pouvons mettre à l'honneur ce métier invisible, mais dont la plus-value pour la société est essentielle.

Avant tout, il faut distinguer les soins à domicile qui sont des soins infirmiers, relevant des compétences fédérales, des services d'aide à domicile, dont il est ici question, et qui relèvent en partie des compétences de la Commission communautaire française. Il s'agit donc des aides familiales ou des aides ménagères sociales. Ces personnes constituent en effet un maillon essentiel du continuum d'aide et de soins, notamment au service des aînés.

Ce continuum commence au niveau du domicile et va jusqu'aux maisons de repos, en passant par les réseaux d'entraide, les centres de jour, les habitats intergénérationnels, les habitats groupés pour aînés, et les centres de soins de jours, notamment. Si la Commission communautaire française soutient activement les réseaux d'entraide, les centres de jours et les habitats groupés pour aînés, notons qu'elle n'intervient pas en faveur des habitats intergénérationnels. Nous n'avons donc pas d'informations à donner en la matière.

Puisque les services d'aide à domicile apportent un soutien plus que nécessaire à de nombreux Bruxellois et leurs aidants proches, le Collège de la Commission communautaire française ne cesse d'investir dans ceux-ci depuis le début de la législature. Dire qu'ils sont sous-financés, Madame Aït-Baala, me semble dès lors inexact. Le secteur des services d'aide à domicile est le plus financé de tous les secteurs de l'ambulatoire – social et

santé compris. En 2023, son financement représente un budget de plus de 38 millions d'euros – soit plus de 40 % du budget global de l'ambulatoire. Afin de renforcer l'offre en la matière, nous avons augmenté le contingent d'heures de ces services agréés en Commission communautaire française de près de 70.000 heures, pour atteindre 942.000 heures. Cela équivaut, ces 20 dernières années, à une augmentation inédite de plus de 8 %.

De plus, la Commission communautaire française subventionne trois centres de formation à ces métiers à domicile : le Cefor, le Collectif formation société et l'asbl Vivre chez soi. C'est donc loin d'être un secteur laissé en déshérence.

Et ce n'est pas tout ! Dans le cadre de la réforme du secteur ambulatoire, nous allons encore renforcer le soutien aux services d'aide à domicile de plus de 1,1 million d'euros. Ces moyens seront investis pour satisfaire des besoins prioritaires définis en concertation avec les services et les représentants des travailleurs.

Une partie de ce montant servira à l'augmentation de l'encadrement des aides ménagères et familiales par des assistants sociaux, et ce, dans le but de renforcer la qualité de l'accompagnement proposé à chaque bénéficiaire sur le terrain. Une autre partie servira à enfin numériser les services pour faciliter encore le travail des aides familiales en leur permettant d'optimiser leur tournée et d'encoder les données directement en ligne.

J'ajouterai que la Commission communautaire française subventionne également un service de télévigilance, à hauteur de 269.000 euros.

Si nous avons déjà beaucoup investi dans ce secteur non délocalisable reposant sur un modèle non marchand, le vieillissement de la population bruxelloise qu'annonçait encore récemment l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale nous invite à poursuivre le mouvement. Marqués par une précarité plus importante que dans les autres Régions du pays, les aînés bruxellois auront d'autant plus besoin de services à domicile accessibles financièrement, comme le sont les services agréés. Un renforcement progressif du contingent est donc nécessaire.

Comme me l'a suggéré Mme Bomele, il est nécessaire de poser la question de la répartition des moyens publics affectés aux titres-services au regard de ceux alloués à l'aide à domicile, notamment au vu de la grande vulnérabilité financière de certains ménages. Le coût horaire supporté actuellement par les personnes bénéficiaires d'un service d'aide à domicile agréé et subventionné par la Commission communautaire française varie de 0,89 euro à 9,39 euros de l'heure. Vu la moyenne des revenus du public concerné, le coût horaire médian tourne autour de 2,1 euros de l'heure. Il est bien inférieur au coût horaire demandé par le secteur des titres-services.

J'en viens à vos questions sur la formation des aides familiales. Via les centres que j'ai cités, la Commission communautaire française met à disposition deux formations qualifiantes : celle d'aide familial et celle d'aide ménager social.

L'orientation des chercheurs d'emploi vers la formation s'opère prioritairement par le biais de la Cité des métiers de Bruxelles, espace « multipartenarial » de référence en matière d'information, de conseil et d'orientation tout au long de la vie, pour tous les publics. Fruit d'une collaboration entre Bruxelles Formation, Actiris et le VDAB Brussel, la Cité des métiers de Bruxelles héberge également des représentants d'autres partenaires, tels que l'enseignement de promotion sociale, la Fédération Wallonie-Bruxelles, le

pôle académique de Bruxelles, ou encore le Consortium de validation des compétences.

De manière plus spécifique, les modalités permettant d'accéder aux formations d'aide-soignant et d'aide familial font l'objet d'une fiche dédiée sur la plateforme dorifor.be, qui recense toutes les formations pour adultes en Région bruxelloise. En tant que partenaires de Bruxelles Formation, les trois organismes précités y sont référencés.

Madame Aït-Baala, l'aide familial ayant suivi sa formation dans l'un des trois centres reconnus reçoit automatiquement sa carte d'immatriculation. L'aide familial formé auprès d'un établissement scolaire de plein exercice ou de promotion sociale doit introduire sa demande d'immatriculation auprès du service compétent de la Commission communautaire française. Notons que les personnes ayant déjà suivi une formation reconnue dans le secteur de l'aide et des soins aux personnes ou ayant travaillé dans ce domaine peuvent parfois bénéficier de dispenses dans le cadre de la reprise de formation d'aide familial.

Dans le cadre de ces formations, les enjeux théoriques et de terrain sont adaptés grâce aux retours des rapports et évaluations de stages, des témoignages des aides familiaux intégrés aux services sur les situations rencontrées au quotidien, ainsi qu'au développement d'une approche sensible à la déontologie en situation d'isolement, de précarité et face à des troubles de santé mentale.

La formation d'aide à domicile prépare les futurs travailleurs de ce secteur à accompagner les différents publics cibles – personnes âgées, vulnérables ou en situation de handicap. Les services d'aide à domicile doivent répondre aux missions pour lesquelles ils sont agréés et subventionnés. Il appartient donc aux responsables d'équipes de répondre aux demandes et aux besoins du public en mettant en place le suivi nécessaire.

Selon les dernières données disponibles, 57 brevets ont été délivrés par les trois centres précités en 2020, contre 56 en 2019. Afin de répondre aux besoins des chercheurs d'emploi et du marché du travail bruxellois, l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires est adaptée chaque année. Ce processus aboutit à la publication annuelle du Catalogue de l'offre de formation, document commun à tous les services publics de formation bruxellois.

L'adaptation annuelle de l'offre de formation repose sur différents éléments d'analyse. Le rapport « Détermination des besoins en emploi et en formation » réalisé par view.brussels sert de cadre de référence. Le processus peut également s'appuyer sur les recommandations du rapport analytique et prospectif publié par l'instance bassin enseignement qualifiant-formation-emploi.

Bruxelles Formation procède pour sa part à une analyse annuelle du profil des stagiaires en formation et à la comparaison *a posteriori* entre l'offre de formation prévisionnelle pour une année donnée et les places effectivement occupées à l'arrivée. Cette démarche aboutit à la formulation de recommandations qui seront prises en considération dans l'élaboration de l'offre de formation pour l'année suivante.

La liste des fonctions critiques produite par Actiris est, elle aussi, un élément d'entrée. Son Catalogue de l'offre de formation permet ainsi d'identifier les éléments de formations qui sont en lien avec les métiers qui recrutent, dont fait partie le métier d'aide familiale.

À l'échelon opérationnel, le processus d'élaboration de l'offre de formation peut s'appuyer sur l'expertise des pôles de Bruxelles Formation dans leurs domaines respectifs,

ainsi que sur celle des partenaires de l'organisme. Parmi les différents lieux d'échange permettant de faire remonter les préoccupations du terrain figurent ainsi les instances de concertation entre Bruxelles Formation et les représentants de l'insertion socioprofessionnelle et de l'enseignement de promotion sociale. Citons également les réunions des réseaux des opérateurs de formation et de validation des compétences, réunissant chacun l'ensemble des acteurs de la formation d'un domaine donné.

Le processus de formation d'aide familiale concerne, en 2023, un total de 139 places de formation réparties comme suit :

- Cefor : 67 places ;
- Collectif formation société : 22 places ;
- Vivre chez soi : 50 places.

Cela étant dit, on note que les centres de formation rencontrent de plus en plus de difficultés à constituer leurs groupes de formation, notamment en raison d'un manque de candidats ou d'une inadéquation avec la profession. Faire la promotion de ces métiers est donc un enjeu crucial sur lequel se pencheront la Commission communautaire française et les services cette année, notamment dans le cadre d'une campagne de promotion et de communication qui est en réflexion.

En plus de la formation qualifiante, notons que les aides à domicile doivent effectuer entre 20 et 30 heures de formation continue chaque année. Ces heures sont subventionnées dans le cadre du contingent annuel. Pour le personnel administratif et d'encadrement, un subventionnement correspondant à 1 % de la masse salariale est alloué à la formation continue. Ce plan de formation, approuvé par les travailleurs et syndicats, est transmis chaque année en janvier à l'administration.

Un libre choix est laissé à l'appréciation des services. Néanmoins, certaines formations peuvent être prévues dans le cadre de la démarche qualité ou pourraient faire l'objet d'une réorientation si une formation s'avérait sans rapport avec le service.

En ce qui concerne le bien-être au travail, Madame Kazadi, il n'est pas du ressort de la Commission communautaire française de s'occuper directement de l'accompagnement des travailleurs des services agréés. Cette mesure relève de la relation employeur-employé et de discussions avec les partenaires sociaux. Ce n'est qu'en cas de manquements de l'employeur, signalés par le travailleur et relatifs aux missions pour lesquelles le service concerné est agréé, que le service d'inspection de la Commission communautaire française peut intervenir pour interpeller l'employeur.

Je termine par le soutien aux aidants proches. La Commission communautaire française octroie un subside de 58.000 euros à l'asbl Jeunes aidants proches pour son projet de soutien à la santé et au capital bien-être des jeunes aidants proches à Bruxelles, en favorisant des mesures préventives et d'accompagnement.

La Commission communautaire française octroie également un subside de 27.000 euros à la même asbl pour son projet « Soutenir ceux qui soutiennent ». Ces subsides viennent compléter les importants financements dégagés en Commission communautaire commune pour les asbl Aidants proches et Jeunes aidants proches, le projet SAM ou encore la maison de répit Villa Indigo.

Concernant la hausse du taux d'absentéisme, il faut revaloriser les métiers de l'aide à domicile. Les accords du

secteur non marchand prévoient une contribution financière à la prise en charge de cet enjeu.

Concernant la mobilité interne, nous travaillons avec les services et les représentants des travailleurs pour proposer à ceux-ci d'évoluer au fil de leur carrière. Les travailleurs plus expérimentés peuvent, par exemple, former les plus jeunes. L'objectif est de donner un nouveau souffle à leur motivation, selon les représentants des syndicats.

Enfin, il faut également travailler sur l'image de ces services. La campagne de communication précitée pourra contribuer à la faire évoluer.

Pour ce qui concerne la couverture territoriale, qui ne serait pas optimale, les différents services sont actifs sur l'ensemble du territoire régional, en particulier les services les plus importants comme la Centrale de services à domicile, Services à domicile et le Centre familial de Bruxelles. Ces derniers organisent les tournées des aides à domicile sur la base de zones territoriales. Par exemple, Services à domicile étend ses activités sur cinq zones.

Lorsqu'une demande à un service ne peut être honorée parce que le service contacté n'est pas disponible ou ne peut libérer une aide familiale dans la zone de résidence du bénéficiaire, celui-ci contacte en général un autre service, afin que la demande puisse tout de même être honorée. Il existe donc bien une coordination entre les services actifs sur le terrain. Ceci étant dit, les réformes de la première ligne de soins et du secteur de l'ambulatoire, toutes deux en discussion au sein du Collège, visent à structurer ces coordinations.

Pour ce qui est de votre demande d'augmenter le nombre d'actes autorisés par les aides à domicile, revoir ce qui relève ou non de l'art de guérir est hors de nos compétences. Ouvrir la réflexion sur le sujet nécessiterait des modifications législatives au niveau fédéral. Une réflexion à ce sujet mérite toutefois d'être menée.

Mme Gladys Kazadi (Les Engagés).- Merci pour ces réponses détaillées.

Les professionnels du secteur de l'aide à domicile doivent être davantage valorisés et accompagnés. Je salue le déblocage d'un budget supplémentaire à l'intention de l'aide à domicile au sein des soins ambulatoires. Il ne faut pas relâcher notre suivi de ce secteur crucial. S'il remporte la part la plus grosse du financement des soins ambulatoires, il est amené à prendre une place de plus en plus importante dans les années à venir. Il faut que les professionnels de la santé concernés bénéficient des meilleures conditions de travail.

L'impact émotionnel et psychologique des métiers de l'aide à domicile ne doit pas être négligé. Vous indiquez que cet élément, qui cadre plutôt dans les relations entre l'employeur et le travailleur, ne fait pas directement partie de vos compétences. Je pense toutefois que la Commission communautaire française peut intervenir pour sensibiliser les travailleurs à cet enjeu. Je vous invite à vous pencher sur la question.

Mme Latifa Aït-Baala (MR).- Madame la ministre-présidente, vos réponses pointues et détaillées sont très satisfaisantes.

Le secteur essentiel des soins à domiciles répond aux besoins fondamentaux d'un public amené à croître, pour des raisons démographiques. Vous avez rappelé les besoins particuliers de la population partiellement fragilisée de notre Région. Vous avez mis l'accent sur la campagne de promotion et indiqué l'existence de 139 places en

B.I.Q. N° 8 (2021-2022)

formation pour l'année 2023. C'est attractif, mais, le 1^{er} mars, c'est demain, et cette campagne ne peut plus attendre. Il faudra sans doute sortir des canaux classiques de communication pour élargir la population ciblée et toucher un maximum de candidats potentiels.

CLÔTURE

Mme la présidente.- Mesdames et Messieurs, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

La prochaine séance aura lieu sur convocation.

La séance est levée à 14h47.

Membres du Parlement présents à la réunion : Leila Agic, Latifa Aït-Baala, Ibrahim Donmez, Mme Gladys Kazadi, Ahmed Mouhssin et Farida Tahar (présidente).

Membre du Gouvernement présente à la réunion : Mme Barbara Trachte.

