

# atHOME

## « AMÉLIORER LES COMPÉTENCES DES AIDES À DOMICILE POUR PERSONNES ÂGÉES »

Conférence finale du projet atHOME  
22 octobre 2019

Comité économique et social européen (CESE), salle VMA3, Bruxelles

### PROPOS D'INTRODUCTION

#### **Denis Stokkink - POUR LA SOLIDARITÉ (PLS)**

Cette conférence finale clôture le projet atHOME qui a débuté il y a deux ans. Ce sujet des conditions de travail des aides à domicile suscite beaucoup d'intérêt comme en témoigne le nombre d'inscriptions pour la conférence finale. Derrière ce projet se trouve un enjeu considérable, celui de garder les personnes âgées à leur domicile le plus longtemps possible, afin qu'elles puissent garder un certain équilibre personnel. Les outils de formation d'aide à domicile constituent un paramètre crucial pour assurer cet accompagnement. Depuis le début des années 90, la Commission européenne a été en pointe pour soutenir les initiatives des pays européens dans ce domaine. Le projet atHOME a été coordonné par Sophie Alex-Bacquer, responsable européenne de l'Institut régional de formation sociale santé de la région Nouvelle-Aquitaine pour la Croix Rouge française avec l'aide de partenaires espagnols, portugais et belges. Ce projet s'inscrit dans le cadre du programme Erasmus+ qui permet d'accéder aux outils de formation pour les aides à domicile.

#### **Adam Rogalewski - Membre du Comité économique et social européen**

Lorsque l'Union européenne (UE) a adopté le socle européen des droits sociaux, elle s'est engagée à protéger et améliorer les soins de longue durée pour ses citoyens, notamment concernant l'aide à domicile. Cet aspect est d'autant plus important du fait de la crise démographique à venir. Le CESE a sorti en décembre 2016 un avis sur les droits des prestataires de service à la personne logés à domicile. Il s'agit du premier document politique de l'UE qui analyse le travail à domicile, secteur hautement qualifié mais pour lequel les compétences ne sont pas reconnues. Cet avis appelle à reconnaissance de ces travailleurs et à une protection juridique. Il est nécessaire de professionnaliser ces métiers et d'investir dans le domaine des prestataires de soins. Pour cela, ces personnes doivent obtenir des qualifications en ayant accès à des formations. En améliorant la qualité des formations dispensées, le coût des soins sera réduit pour les familles. Également, il ne faut pas oublier le rôle des États membres en termes d'investissement dans ce secteur. C'est aux familles qu'il revient de décider le type de soin dont elles ont besoin, or dans certains États le manque

d'investissement rend ce choix impossible. La mise en œuvre du projet atHOME contribuera à atteindre ces différents objectifs. À l'avenir, nous aurons besoin de davantage de prestataires de soins formé.e.s avec qualité.

### **Jiri Svarc - Chef d'unité C.1.Stratégie d'investissement social, DG de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion, Commission européenne**

La direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion est la plus importante d'un point de vue du projet atHOME puisqu'elle est responsable d'un ensemble d'initiatives directement associées au projet. Il existe trois aspects des soins à long terme : la durabilité, l'accessibilité et qualité. Le Comité de la protection sociale de la Commission européenne a convenu de produire un rapport sur les soins à long terme dont le travail est sur le point de commencer. Il s'agira d'un point d'entrée utile pour les sujets connexes. L'un des résultats du socle européen des droits sociaux est la mise en place d'une initiative sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour lequel la Commission européenne a émis une proposition de directive. L'un des aspects introduit par la proposition de directive concernant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des parents et aidants est que le droit d'accès à des soins soit mis en œuvre dans tous les États membres sans se limiter aux normes minimales imposées. L'agence Eurostat recense qu'environ 13 millions de personnes au sein de l'UE s'occupent de leur famille à titre gratuit. Les 8 millions d'emplois d'aide à domicile en plus témoignent de l'importance de ce secteur. Il faut également prendre en compte l'évolution démographique à venir et l'augmentation du besoin de professionnel.le.s dans ce domaine. Le processus de coordination politique et économique a permis de faire en sorte que l'aspect social et l'emploi soient pris en considération, bien qu'il existe encore un grand écart du point de vue de la professionnalisation des services de soin. Un autre flux d'activité émane de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. L'UE est signataire de cette convention et par conséquent, elle doit être mise en œuvre dans la législation européenne. Les États membres ont l'obligation de prendre en compte cette convention dans les différentes actions de financement. Également, la Commission gère un autre instrument d'implémentation qui est la plateforme de travail non déclaré. Il faut savoir que les services à la personne et les services domestiques font énormément l'objet de travail non déclaré, or il doit y avoir des normes pour les travailleur.se.s du milieu social. Dans la perspective d'un nouveau collège, la Présidente a insisté auprès des futur.e.s commissaires pour que l'un des aspects clés soit la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux. Les attentes sont très élevées concernant l'action des États membres puisqu'il existe une certaine limite dans la compétence de l'UE en la matière. Le vice-Président de la Commission européenne a exprimé le souhait de travailler sur un livre vert sur le vieillissement dans lequel les soins de longue durée pourront constituer un aspect important. Également, l'une des priorités pour la Présidente concerne l'écart salarial entre les hommes et les femmes, concernant le secteur de l'aide à domicile puisque 80 à 85% des professionnel.le.s sont des femmes. Les compétences des aides à domicile doivent être améliorées et valorisées. Le projet atHOME devrait apporter des solutions à ces questions ainsi que des bonnes pratiques et des expériences qui pourront être appliquées de façon transversale.

### **Sophie Alex-Bacquer - Chargée de Mission Communication et International, IRFSS Nouvelle-Aquitaine, Croix-Rouge française**

Les professionnel.le.s de santé et les aides à domicile constituent le premier relai pour savoir ce qu'il se passe chez les séniors. Ensemble, il s'agit de travailler grâce au soutien de la Commission européenne sur des outils de formation pour améliorer les compétences des aides à domicile. Le projet atHOME c'est avant tout une approche collaborative puisqu'il résulte d'un appel à projet Erasmus+ « partenariat stratégique » et dispose à ce titre du soutien financier européen pour développer des formations professionnelles. En tout, atHOME c'est 26 mois de projet, 7 partenaires, 4 pays, 4 productions intellectuelles, pas moins de 1270 heures de travail, 2 conférences européennes, 321 085 euros de subventions européennes et 2 activités de formation. D'un point de vue démographique, la population européenne est composée de 20% de personnes de plus de 65% et ce chiffre est à la hausse avec l'augmentation de la longévité. Il faut s'attendre à une demande croissante de personnel pour le maintien des séniors à domicile. Le secteur devrait générer 300 000 nouveaux emplois d'ici 2030 en France. Malgré cette croissance à venir, ce secteur se trouve sous tension avec un personnel peu qualifié. Le projet atHOME comporte deux objectifs principaux. Le premier est de permettre aux aides à domicile de valider un référentiel européen de compétences tant techniques que transversales. Il s'agit de professionnaliser ces compétences. Le deuxième objectif est de développer l'interaction et la coopération entre les différent.e.s acteur.rice.s sanitaires et médico-sociaux.les intervenant au profit des personnes âgées à domicile. Les intervenant.e.s, issu.e.s de différentes professions doivent apprendre à travailler ensemble. Dans cette optique, les acteur.rice.s de l'aide à domicile ont participé à la création et au montage du projet atHOME en partageant leurs connaissances et compétences mises en place au quotidien. L'Agenda européen pour l'éducation et la formation des adultes (AEFA) a cartographié 12 compétences dans un guide « Évaluer les compétences transversales ». Ces compétences ont ensuite été décryptées par le projet atHOME, aboutissant à plusieurs réalisations :

- Un film de présentation du métier d'aide à domicile afin de le valoriser et le rendre attractif.
- Un MOOC et des tutoriels permettant d'acquérir les 12 compétences de bases définies par l'AEFA en les adaptant aux situations rencontrées sur le terrain par les aides à domicile.
- Une application mobile pour renforcer les échanges entre intervenant.e.s au domicile.

Ces outils ont été créés par et pour les aides à domicile, ce qui fait la force du projet atHOME, mais avant tout, ce projet a été créé pour les bénéficiaires. Plusieurs impacts sont attendus, le regard sur ces métiers et sur les personnes âgées est en train de changer. Il y existe un enjeu considérable sur la longévité de la population européenne avec des conséquences positives sur le secteur de l'emploi.

## **VIDÉO DE PRÉSENTATION ATHOME**

### **Maria Ortega, Professeure, Université publique de Navarre**

L'un des objectifs du projet est de promouvoir la profession des aides à domicile. L'Université de Navarre a piloté la production de la vidéo. Elle est désormais disponible en français, espagnol, portugais et anglais sur le lien suivant :

<https://www.youtube.com/channel/UCA1HtOVhXpxxyL3miwellVw>

## DISCOURS CLÉ

### Jean-François Lebrun, Conseiller, Commission européenne

Il s'agit d'analyser les emplois du secteur de l'aide à domicile, d'un point de vue économique, pour arriver à la conclusion de l'importance de ces métiers dans le secteur. Il existe deux types d'activités : les activités de care et celles de non-care. L'un des éléments importants est qu'il n'existe pas de véritable frontière entre ces deux types d'activités puisque souvent, les activités d'aide à la personne sont accompagnées d'activités ménagères et vice-versa. Au-delà de cette frontière, il est primordial de savoir comment répondre au besoin des familles et des personnes âgées. Pour ce faire, d'un point de vue économique, trois éléments doivent être pris en compte : la quantité, le prix, et la qualité. Les interactions entre ces trois éléments peuvent influencer les actions des pouvoirs publics.

- **Quantité** : une chose essentielle est l'auto-production. C'est le seul secteur dans lequel les activités sont réalisées à 98% dans les ménages, avec une moyenne de 3 heures par semaine. Une aide extérieure est demandée par manque de compétence ou du fait de dépendance. Au niveau européen, 62% des activités sont liées à des activités de care et 38% de non-care. Il existe des activités d'aide à la personne dans l'ensemble des pays européens, ce qui n'est pas le cas des emplois formels d'activités ménagères. Les besoins sont en pleine croissance avec le vieillissement de la population, devant aboutir à une augmentation de plus de 50% des plus de 60 ans d'ici 2050. Il s'agit d'établir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- **Prix** : il y a un effet de coût d'opportunité, seul l'équivalent du salaire net sera payé. Le point fiscal et les charges représentent 40% du coût salarial. Pour des personnes avec un faible revenu, 3 heures d'aide par semaine peuvent représenter 30% de leurs revenus. Les tarifs sont liés aux services sociaux, en fonction de la dépendance des personnes. De manière formelle, 8 millions d'emplois environ sont concernés. Tous les pays n'ont pas développé les mêmes politiques : les emplois familiaux, directs, concernent plutôt les pays du Sud de l'Europe, et l'emploi des aides par des organisations concerne plutôt le Nord de l'Europe. Certains pays adoptent une approche mixte (France, Luxembourg). Le salaire net est permis grâce au travail au noir, concernant environ la moitié des emplois. Plus l'intervention publique est importante, moins le travail au noir est présent. Il existe une zone grise se situant entre les emplois formels et le travail au noir. Elle concerne les plateformes électroniques, l'économie collaborative, les travailleur.se.s détaché.e.s, le travail occasionnel avec un traitement spécifique de la part de la sécurité sociale, et d'autres systèmes dérogatoires. En pratique, on devrait passer de 8 millions d'emplois formels à 24 millions en 2050. Il s'agit de l'un des secteurs les plus importants dans l'économie à venir.
- **Qualité** : les personnes qui s'occupent des activités de care et non care hors cadre professionnel sont des amateur.rice.s et n'ont pas les compétences d'un.e professionnel.le. Faire appel à des professionnel.le.s constitue un gage de qualité et un gain de temps. Il faut augmenter le ratio qualité/prix grâce à une politique de professionnalisation de ces activités. Ce parcours commence par la reconnaissance de ces emplois, à travers un statut. Il faut donc

les moyens de développer des formations techniques. Il faut également limiter les accidents dans ce secteur, bien qu'ils ne soient pas fatals, il existe beaucoup d'accidents musculo-squelettiques. En France, il y a en moyenne 3 accidents pour 1000, 6 pour 1000 dans la construction et 9 pour 1000 dans le secteur des aides à domicile. Sur les 28 pays, seuls deux sont couverts par des dialogues sociaux pour les emplois familiaux, la France et l'Italie, ces dialogues doivent nécessairement être développés dans les autres pays. L'État doit également investir dans la communication, afin de permettre une évolution positive dans ce secteur, avec une meilleure image. De nouveaux modèles semblent s'être développés dans certains pays : des titres sociaux permettant de financer ses propres besoins ou ceux de sa famille (CESU en France), utilisation des fonds sociaux, mise en place d'assurance privée contre les risques de dépendance, contribution sociale supplémentaire pour les personnes dépendantes.

## TABLE RONDE DES BONNES PRATIQUES DE L'AIDE À DOMICILE POUR LES SÉNIORS

Modératrice : **Estelle Huchet**, Chargée de campagne et de projets, AGE Platform Europe, réseau européen rassemblant des organisations de personnes âgées et des organisations prestataires de services auprès des personnes âgées

- *Quelles sont les initiatives prises dans les organisations pour valoriser l'aide à domicile des seniors ?*

**Aurélien Doffigny**, Directeur général, Centrale des Services à Domicile CSD Bruxelles

Il est compliqué de mettre en place des initiatives. Je suis un acteur de terrain et ces métiers sont extrêmement réglementés, avec un cadre légal strict, limitant le champ des possibles au niveau des initiatives. Un focus est fait sur la réunion hebdomadaire. Les prestataires au contact des personnes âgées se retrouvent et partagent leurs expériences. Cette dimension de besoin d'espace pour partager est quelque chose qui manque. Tout le challenge des initiatives à développer se trouve au niveau de l'offre des formations, que ce soit au niveau du contenu ou de l'accès des formations. Il y a d'autres initiatives plus institutionnelles, comme essayer de mettre de l'ordre dans les fédérations qui représentent les intérêts des acteurs du secteur. Elles doivent être mieux représentées pour garder un sens. La CSD contribue aux formations en en organisant elle-même. Les fédérations offrent également un catalogue de formations dans lequel puise le CSD.





**Emanuel Cunha**, Coordinateur, Obra Diocesana de Promoção Social ODPS Porto

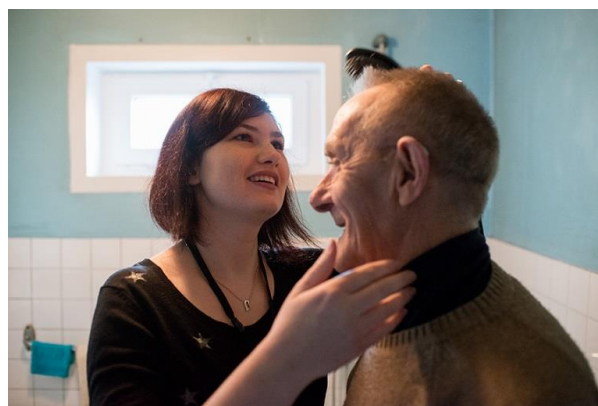
Il existe beaucoup de formations professionnelles pour les aides à domicile. Les aides disposent de larges compétences en termes de communication avec les familles. Le feedback est très important, et pour cela, chaque semaine des réunions sont organisées pour parler du travail et des difficultés potentiellement rencontrées. L'ODPS offre également aux aides à domicile une possibilité d'évolution de carrière. Il est important de pouvoir avoir d'autres activités en dehors du travail. Le principal objectif est d'avoir de bonnes relations avec les familles et les client.e.s. Plusieurs services sont prévus : l'hygiène personnelle et la livraison des repas, la lessive, l'accompagnement au centre de jour si les personnes se sentent seules.



Ce Monsieur fête ses 100 ans. Un gâteau est offert pour les personnes de plus de 95 ans pour fêter leur anniversaire avec leur famille et l'équipe accompagnatrice. La famille reconnaît le travail de l'équipe. Cet homme attendait avec impatience l'équipe pour passer du temps avec elle.

**Johan Girard**, Délégué National Personnes Âgées et Domicile, Croix-Rouge française (CRf)

La CRf est également un organisme de formation pour les professionnel.le.s de soin et donc des métiers du domicile. Nous portons des plaidoyers pour faire évoluer les métiers avec une valorisation du savoir-être au bénéfice d'un accompagnement de qualité et une capacité à développer des approches globales bien plus valorisantes que le découpage des fonctions entraînant une perte de sens dans le métier. Le lien entre nos centres de formation et nos structures permet à la CRf de développer des leviers d'attractivité. Nous souhaitons favoriser l'attractivité par l'apprentissage, par la valorisation des acquis et de l'expérience. Au mois de novembre 2019, nous allons porter des Journées portes Ouvertes des Métiers du Grand Âge organisées en synergie entre nos deux filières (Formation et PA, Domicile). En cohérence avec l'évolution des besoins des personnes accompagnées nous portons un nouveau dispositif expérimental appelé Ehp@dom qui correspond à une prestation coordonnée entre un SAAD, un SSIAD et un EHPAD de la CRf permettant d'offrir une palette de services adaptée et pour les professionnel.le.s membres du dispositif une évolution de leur métier (moins segmenté, approche plus globale ...).



- *Dans quelles mesures vos bonnes pratiques sont-elles exportables ?*

### **Aurélien Doffigny**

La CSD est très Bruxello-centrée. La compétence est exercée par les pouvoirs publics à Bruxelles. Il n'existe pas de volonté d'exportation, car cette question est trop complexe, la question ne se pose pas vraiment. Les modèles et la conception de l'aide à domicile diffèrent selon les régions. Ce qui serait idéal avant tout, ce serait de mettre en commun les besoins réels des personnes aidées, avant même de vouloir exporter un quelconque modèle. Un travail de base doit être fait.

### **Emanuel Cunha**

Il y a un problème transversal au Portugal lié au contexte des habitations sociales. Il y a deux centres et l'aide à domicile est transférable entre ces deux centres. Il y a beaucoup de multi-culturalité. Au Portugal, la question des besoins est très compliquée car les personnes âgées sont dépendantes avec beaucoup de problèmes, parfois sans enfants, ce sont donc des personnes seules. Des améliorations peuvent être faites sur le temps passé dans les maisons pour l'aide à domicile.

### **Johan Girard**

Concrètement, nous portons notre initiative dans un article 51 du projet de loi de sécurité sociale que nous allons pouvoir essayer. Également, une mesure scientifique a été réalisée par l'Université Dauphine pour la mesure du modèle économique et de son bénéfice réel en termes d'impact médico économique. Enfin, nous disposons d'un accompagnement par le Gerontopôle de Reims pour le service rendu en termes médical et de soins.

- *Quels sont les obstacles rencontrés dans la valorisation des métiers de l'aide à domicile ?*

### **Aurélien Doffigny**

L'un des principaux obstacles relève de l'aide aux subventions. Le financement est correct mais le développement d'initiatives et la mise en place de projets manque de soutiens. Certains moyens sont mis à disposition, mais ils restent assez faibles. Au niveau de la CSD, il y a parfois une certaine rigidité structurelle ce qui rend compliqué de mettre en place des projets. L'environnement idéologique est parfois un obstacle majeur pour la mise en place de partenariats. Il y a beaucoup de petits acteurs privés qui mettent en place d'excellentes initiatives et il serait intéressant de développer des collaborations avec eux, c'est un monde plus flexible, agile et rapide, moins dépendant et contraint par les subventions. Au-delà de l'administration, il y a les questions politiques, là où se prennent les décisions et d'où peuvent partir les impulsions.

### **Diana Cancela**, Psychologue, Obra Diocesana de Promoção Social ODPS Porto

Le premier obstacle est une question d'argent avec peu de soutien de la part du gouvernement dont les exigences doivent être respectées. Également, le temps passé à domicile est souvent trop court, puisqu'au-delà d'un service ménager, les personnes ont besoin de communiquer et de partager, et les aides à domicile ne disposent pas de ce temps du fait du manque de subvention. Les professionnel.le.s arrivent à des burnouts émotionnels et physiques, parfois le métier est compliqué et elles.ils doivent faire face à ces défis de pauvreté, de solitude. Ces professionnel.le.s doivent être émotionnellement fort.e.s pour faire face à ces situations (mort de la personne aidée par exemple).

Parfois les aidant.e.s sont les seules personnes qui sont en contact avec les aidé.e.s. Il manque une équipe de psychologue qui existait auparavant.

### **Johan Girard**

Les obstacles principaux sont d'une part les financements non suffisants pour développer des accompagnements de qualité, bien que des moyens soient mis en œuvre avec des efforts faits lors de ces dernières décennies. D'autre part, il y a des inégalités entre les organisations selon les différents départements. Également, un autre frein réside dans l'approche du concept, il faudrait plutôt parler de notion d'autonomie plutôt que de PA (personne âgée) et de personne en situation de handicap, pouvant influencer sur les financements. Le changement de regard de la société sur le vieillissement et la mort impacte directement l'attractivité des métiers. Enfin, il devrait y avoir une évolution des référentiels métiers pour rendre les fonctions plus polyvalentes, plus globales dans leurs tâches etc... L'obstacle ne doit pas inviter à la résignation.

Pour clôturer cette table ronde, **Estelle Huchet** a mentionné le projet européen Homes for life, qui a pour objectif d'accompagner les personnes à leur domicile tout au long de leur vie en mettant en place des soins de longue durée et d'accompagnement à domicile ([www.homes4life.eu](http://www.homes4life.eu)).

## QUESTIONS - RÉPONSES

- *Valorisation des métiers : qu'en est-il de la question de la santé et de l'amélioration de travail des aidants ?*

**Aurélien Doffigny** : la santé et le bien-être des travailleur.se.s sont différents mais ne doivent pas être mis en opposition avec la formation des travailleurs. Le bien-être et la santé des travailleur.se.s est très important chez le CSD. Les prestataires peuvent être mis.e.s en difficultés par la violence rencontrée dans leur profession, et la formation doit pouvoir les aider à faire face à ces situations.

**Johan Girard** : l'une des finalités est d'accompagner la fragilité des personnes à domicile. L'enjeu est d'avoir un alignement entre la raison d'être et l'accompagnement des professionnel.le.s qui peuvent se trouver elles.eux aussi dans des situations fragiles. Il s'agit de travailler sur les enjeux d'organisation, de déplacement à domicile (la mobilité peut coûter cher)... Les conditions de travail doivent être favorables à l'épanouissement.

**Emanuel Cunha** : les aides à domicile partagent leurs expériences et font des propositions sur ce qui pourrait être amélioré. Les conditions de travail sont difficiles, les aidant.e.s passent beaucoup de temps seul.e.s lors de la mobilité.

- *Il ne faut ne pas oublier les personnes handicapées, les familles monoparentales, et les personnes ne pouvant pas bénéficier des soins hospitaliers. Les aidant.e.s proches ne sont pas présent.e.s aujourd'hui. Lorsque l'on parle de formation des aides à domicile, les aidant.e.s proches doivent être pris.e.s en compte.*



**Johan Girard** : il faut pour cela promouvoir une approche relative à l'autonomie et non aux personnes âgées, car beaucoup de personnes sont concernées, qu'il s'agisse des aidant.e.s, ou des personnes aidées.

## CONCLUSIONS DE LA MATINÉE

**Dominique Van Lierde**, *Conseillère juridique et past-President, Fédération des services bruxellois d'aide à domicile asbl*

L'Europe s'attèle plus qu'avant au secteur de l'aide à domicile. En termes d'emploi, c'est 8 millions de personnes concernées, ce qui constitue une potentialité énorme à tous niveaux. L'Europe doit se méfier de la concurrence déloyale et prendre des mesures pour éviter la fragilisation du secteur par le marché noir. Il y a une fracture entre les besoins et la qualité de l'offre. Il est important de partir des travailleur.se.s de l'aide à domicile. Ce travail reste obscur, une coordination et un travail ensemble avec le personnel de soin, les intervenant.e.s et les kinésithérapeutes est nécessaire pour reconnaître le secteur. Les compétences doivent être développées tant dans la formation de base que dans la formation continue. Les stagiaires qui suivent la formation sont souvent issu.e.s du secteur de l'insertion socio-professionnelle, ce qui implique parfois une contrainte. Il faudrait une meilleure visibilité du métier, pour un plus grand dynamisme. Le professionnalisme ce n'est pas seulement la compétence du travailleur mais également son environnement professionnel (risques du métier, encadrement suffisant, services de direction soutenus, RH ...).

**Dany Vandroogenbroeck**, *Coordinatrice, Fédération des services bruxellois d'aide à domicile asbl*

Il y a eu dans la matinée une partie théorique et une partie plus pratique. Il faudrait que les fédérations et les services apprennent réellement à travailler ensemble, à partager et à décroiser tous les métiers de l'aide à domicile. L'une des composantes importantes est le point de vue des bénéficiaires qui doivent être préservé.e.s de l'abus de la concurrence. Certaines sociétés vantent un professionnalisme qu'elles n'ont pas. En ce qui concerne le secteur bruxellois de l'aide à domicile, c'est le secteur non marchand et social qui est représenté ce matin. Concernant la formation, une confusion peut exister entre la formation au métier et la formation continue qui est l'une des grosses missions de la fédération des services bruxellois d'aide à domicile. Cette formation continue a pour objectif d'outiller les travailleur.se.s de terrain. En ce qui concerne les métiers, la Belgique est un pays très réglementé et en matière d'accès au métier. L'exportation des projets et initiatives est compliqué. C'est notamment le cas pour Bruxelles, du fait de l'organisation fédérale de la Belgique, les matières étant régionalisées. Il y a une forte créativité, énergie et imagination dans le secteur de l'aide à domicile. Ces services manquent de réactivité par rapport à la mise en place de certaines politiques. La générosité, les qualités de cœur et la passion du métier sont les grandes qualités des travailleurs.

## PRÉSENTATION ET DÉMONSTRATION DE L'OUTIL DE FORMATION (MOOC ET TUTORIELS) ET DE L'APPLICATION MOBILE

Modératrice : **Sophie Alex-Bacquer**

*Application téléphonique atHOME, système de soutien des aides à domicile*

**Rui Macedo**, Coordinateur de cours de physiothérapie, Escola Superior de Saúde – Politécnico do Porto

L'application est une plateforme multilingue issue d'une collaboration entre plusieurs écoles et partenaires et qui a pour objectif de faciliter la gestion des soins sur le terrain des aides à domicile et le développement de leurs compétences. L'application est basée sur une communication bidirectionnelle et sécurisée. Elle permet d'échanger des informations pertinentes sur les clients. Ce nouvel outil répond à plusieurs nécessités comme la difficulté à évaluer les soins fournis, l'absence de système d'information pour la gestion des visites à domicile, ou encore l'optimisation des processus et des flux de travail. L'application assiste les aides à domicile mais aussi les professionnel.le.s de santé qui peuvent intégrer des données sensibles et privées. La solution apportée est l'application web BackOffice qui permet la gestion du travail des soignant.e.s et des professionnel.le.s de santé, le suivi des client.e.s tandis que l'application mobile est un outil de travail pour les soignant.e.s et les professionnel.le.s de la santé sur le terrain. Il s'agit également de remplacer les registres papiers des visites à domicile, de sécuriser les informations échangées et de rendre transparent et fiable le travail effectué par les soignant.e.s. Il y a ainsi une surveillance du travail des soignant.e.s en temps réel. L'application fonctionne grâce à une base de données et l'information doit être codée de façon à ne pas la rendre accessible à tout le monde, ce qui a demandé beaucoup de travail pour être en accord avec le RGPD. De nombreuses fonctionnalités sont disponibles sur l'application, parmi elles : les horaires de travail, l'exécution et l'enregistrement des tâches, le journal des événements, le dossier de traitement médical, l'accès aux modules d'apprentissage, l'accès aux informations utilisateurs, etc. Plusieurs types de tests ont été réalisés pour vérifier le bon fonctionnement de l'application, notamment auprès des travailleur.se.s au niveau de l'ergonomie, de l'adaptabilité et des fonctionnalités.

Les autres partenaires du projet ont ajouté le fait que l'application a été créée pour les structures ne bénéficiant pas déjà de système numérique. L'utilisation de l'application permet d'ouvrir les aidant.e.s à l'échange et au partage avec les bénéficiaires. Elle permet de faire gagner du temps lors de l'enregistrement et permet notamment, une plus grande sécurité. Cette application s'adresse à des structures mais également aux organismes de formation. Il est possible pour les bénéficiaires de réaliser une évaluation de la prestation offerte dans une optique d'amélioration de la qualité de la prestation. Il faudrait envisager l'apport du numérique et de l'intelligence artificielle pour dégager du temps de travail qui serait alors consacré au contact humain, primordial dans ce secteur.

*MOOC et tutoriels atHOME : Outil de blended learning*

**Caroline Limousin**, Chargée de mission formation, Association de maintien et de soins à domicile AMSADHG

**Sandrine Glanger**, Aide à domicile, Association de maintien et de soins à domicile AMSADHG

**Séverine Despons**, Formatrice et kinésithérapeute, IRFSS Nouvelle-Aquitaine

**Aurélia Ndombe Mongu**, Formatrice, Collectif Formation Société Bruxelles

Le MOOC se structure autour de l'appropriation de 12 compétences transversales qui peuvent se décliner dans l'ensemble des métiers référencés. Un système de pallier, de gradation, permet de gagner en compétences. Il s'agit de contextualiser les métiers de l'aide à domicile dans ce référentiel. 7 des 12 compétences se travaillent de façon individuelle, au rythme voulu, par des apprenant.e.s ou professionnel.le.s en activité, via le MOOC. 5 autres compétences nécessitent que le travail soit encadré, en équipe. Cet outil a été créé sur la base de situations vécues par les aides à domicile. Il existe deux modes : celui de l'apprenant.e et celui des formateurs. En tant qu'apprenant.e, plusieurs compétences sont proposées. Il est possible de commencer par n'importe quelle compétence. Il y a plusieurs paliers en fonction de la difficulté. Sur chaque compétence, plusieurs cours sont proposés. Le format est libre, il est possible de faire les exercices avant de suivre les cours et inversement. Plusieurs fiches thématiques peuvent être enregistrées et/ou imprimées. Certains paliers comportent à la fois des exercices d'application et des exercices de validation. Il est possible de passer à nouveau les exercices pour ne pas rester dans l'échec, le cas échéant. L'objectif est de valider les paliers et à chaque palier validé, un badge et un certificat sont distribués à l'obtention de chaque bloc. Des témoignages et des exemples sont donnés, permettant de savoir comment réagir face à certaines situations. 80% des personnes qui travaillent en tant qu'aides à domicile le font sans qualification, d'où l'intérêt de cet outil. Ce sont souvent des personnes en difficulté elles-mêmes, elles le font parfois par défaut. Il s'agit de valoriser des compétences qu'elles ont souvent déjà acquises, et de leur faire savoir. Les tutoriels sont plutôt réservés aux formateur.rice.s, accompagnateur.rice.s, dans le cadre de travail en équipe. Dans les tutoriels qui traitent 5 autres compétences, il s'agit d'avoir une approche par situation professionnelle, adressée aux formateur.rice.s. Le public concerne les adultes. C'est une approche expérientielle. Cette approche est centrée sur l'individu. L'idée, via ces supports, c'est que les contenus présents dans les tutoriels ne se substituent pas à la compétence des formateur.rices mais de leur fournir des outils supplémentaires. Les formateur.rice.s accompagnent l'apprenant.e dans son savoir. Pour chaque compétence, un module introductif reprend la démarche pédagogique proposée. Chacune des compétences est divisée en 4 paliers. Toutes les activités se retrouvent dans le tutoriel. Chaque palier dispose d'un tutoriel dans lequel des informations sont données aux formateur.rice.s qui les adaptent en fonction du groupe qu'elles/ils guident. Des ressources sont mises à disposition. 100 % des aides à domicile présentes lors de la présentation de l'outil étaient satisfaites de la progression des paliers, elles ont apprécié revenir sur des compétences de base. Seules 3 sur 15 avaient une certification en France, les autres souhaitent en obtenir une, et pour mesurer leur niveau, il semble que cet outil soit intéressant. Il y a souvent un décalage entre les aides à domicile et les entreprises qui les emploient, et il est important lors d'enquêtes d'avoir le retour des professionnel.le.s qui se déplacent sur le terrain. Diffuser ce MOOC plus largement après la fin du projet serait intéressant, notamment en traduisant dans d'autres

langues. En 2021, ce sera les 10 ans de la Convention 189 du BIT sur les travailleuses et travailleurs domestiques. Seuls 7 États-membres de l'UE l'ont ratifié. Une présentation de l'outil à cette occasion serait très intéressante.

## CONCLUSIONS DE L'APRÈS-MIDI

### **Sophie Alex-Bacquer**

Le CESE est un lieu emblématique pour le déroulement de cette conférence finale. Pour conclure sur cette journée, il faut retenir qu'il y a une dévalorisation des métiers d'aide à domicile, parce qu'ils sont mal connus. Ce secteur fait pourtant l'objet de nombreuses compétences qui ne se limitent pas à l'aide au ménage. Ce sont des métiers indispensables qui sont amenés à se développer de plus en plus. Il faut s'orienter vers ses métiers par choix et non par défaut. Les outils atHOME sont disponibles gratuitement en ligne à compter de novembre 2019, sur [www.projetathome.com](http://www.projetathome.com).