

L'ampleur de l'implication des services d'aide aux familles et aux personnes âgées dans l'accompagnement des stagiaires

(document de travail)

Laurence Lefèvre, le 6 février 2013

Le secteur de l'aide à domicile : un secteur d'avenir

Le secteur de l'aide à domicile est une réponse importante aux besoins grandissants d'une population vieillissante.

Quand les seniors sont interrogés, ils optent pour le maintien à domicile.

Financièrement, des seniors ne pourront pas nécessairement faire face au coût d'une maison de repos. De plus, vu le manque actuel et futur de lits au sein de ces établissements, les listes d'attente sont relativement longues.

Le maintien à domicile est à soutenir comme politique à long terme, car il répond à la demande de nos aînés.

C'est, donc, un secteur porteur d'avenir en termes d'emplois à maintenir et à créer.

Les employeurs recherchent régulièrement des aides familiaux et des gardes à domicile compétents.

Des difficultés de recrutement sont même mises en avant par les services d'aide aux familles et aux personnes âgées de la province de Namur.

Et la situation, déjà difficile, risque de s'aggraver dans les années à venir étant donné les besoins accrus de main-d'œuvre liés au vieillissement de la population et au nombre important de travailleurs qui s'appêtent à quitter le secteur pour partir en prépension ou en retraite.

Le départ prochain à la retraite de nombreux aides familiaux n'est pas seulement dommageable pour la perte de main-d'œuvre qu'il va occasionner et qu'il faudra veiller à remplacer, mais également pour toute la sagesse du métier et toute l'expérience précieuse qui ont été accumulées par tous ces travailleurs et qui seront perdues dans le cadre de l'accueil des nouveaux arrivants et également des stagiaires.

Il est donc capital de veiller à ce que suffisamment de personnes soient bien formées et aptes à intégrer ce secteur d'activité à la sortie de leurs études et de veiller à ce que des stages de qualité soient offerts.

Un secteur de l'aide à domicile davantage professionnalisé est la réponse de demain aux besoins de la population vieillissante.

Le stage : un élément essentiel de la formation

Le stage est considéré comme capital dans le cadre des différentes formations menant au métier d'aide familial.

Il est bien évidemment du ressort des établissements ou opérateurs de formation, mais aussi des employeurs qui accueillent les stagiaires sur le terrain et « donnent » les moyens d'un encadrement de qualité. Les services sont pleinement conscients de l'importance du stage qui permet aux jeunes ou moins jeunes de mettre en pratique ce qu'ils ont appris à l'école, d'acquérir de nouvelles compétences, d'être confrontés à la réalité du terrain et de pouvoir ainsi découvrir les différentes facettes du métier. C'est notamment grâce au stage que les

personnes peuvent se rendre compte si elles sont vraiment faites pour ce métier et ainsi valider leur choix professionnel.

Le stage doit être de qualité. Si on souhaite valoriser ce métier auprès des jeunes de l'enseignement de plein exercice ou auprès des stagiaires de l'enseignement de promotion sociale, il est crucial de leur offrir un accueil et un accompagnement de qualité lors des stages. Un stage et un accompagnement de qualité feront en sorte de rendre la profession attractive et stimuleront davantage le stagiaire à poursuivre sa formation jusqu'au bout.

La gestion des stages : un investissement important de la part des services d'aide aux familles et aux personnes âgées, mais aussi des écoles et opérateurs de formation

Quatre grands services d'aide aux familles et aux personnes âgées (ADMR Annevoie, ASD Namur, CSD Namur et SPAF) sont actifs sur le territoire de la province de Namur. Ils ont tous été interrogés sur le nombre de stagiaires accueillis chaque année et sur le temps consacré par le personnel à l'accueil et l'accompagnement de ceux-ci, de manière à mieux réaliser toute l'ampleur de l'engagement qu'implique un accompagnement des stagiaires de qualité.

909 aides familiaux travaillent au sein de ces quatre services. Ils représentent 664 équivalents temps plein. Parmi ceux-ci, 335 sont aptes à prendre en charge l'accompagnement des stagiaires.

L'importance du nombre de stagiaires accueillis

Entre septembre 2011 et juin 2012, soit au cours d'une année scolaire, ces quatre services ont accueilli pas moins de 441 stagiaires, dont certains qui viennent en stage plusieurs fois au cours d'une même année. Ces stagiaires sont issus de l'enseignement de plein exercice, de l'enseignement de promotion sociale ou encore des EFT/OISP qui organisent également des stages de découverte dans ce type de métiers.

La durée des stages est variable en fonction de l'établissement, mais également en fonction du moment où il a lieu. Sans oublier les stagiaires issus de l'enseignement de promotion sociale qui peuvent également réaliser des stages pendant les vacances scolaires de juillet-août.

Les services collaborent avec de nombreuses écoles (entre 16 et 23 selon le service) qui peuvent poursuivre des objectifs de stage différents et qui, jusque récemment, utilisaient une grille d'évaluation des stages différente d'une école à l'autre, ce qui ne facilitait pas le remplissage de celles-ci. Le travail réalisé au sein du groupe de travail mis en place par le CSEF et l'APIEQ de Namur et rassemblant les quatre services d'aide aux familles et des représentant d'écoles de la sous-région de Namur, a en effet permis l'utilisation d'une grille d'évaluation des stages qui soit identique à toutes les écoles. Il s'agit de souligner ici l'effort de collaboration spontané qui s'est mis en place de la part des écoles et des services qui souhaitent travailler pour le bien des stagiaires et futurs travailleurs du secteur.

Pour la plupart des services, le nombre maximum de stagiaires pouvant être accueillis dans de bonnes conditions et suivis de manière optimale est largement dépassé. D'emblée, il faut ainsi souligner que la gestion des stages se fait, au sein des services, avec les « moyens du bord »

L'importance de l'investissement en temps et en moyens humains consacré à la gestion des stages

Le travail d'accueil, d'encadrement et d'évaluation des stagiaires représente un énorme investissement en temps et en moyens humains et matériel pour les services. Les stages nécessitent :

- Un temps d'organisation et de gestion des stages (il s'agit de planifier les stages pour l'année, de remplir les conventions de stage et les analyses de risque, de prendre des contacts avec les écoles pour l'organisation de ces stages, etc.) ;
- Un temps d'information (présentation du métier et du service dans les différentes écoles, etc.);
- Un temps d'accueil des stagiaires au sein des services (présentation du métier, du fonctionnement du service, de la charte d'accueil, du règlement de travail, du guide de l'utilisateur, des numéros d'appel, du nom de l'assistant social de référence) ;
- Un temps d'accompagnement des stagiaires par les aides familiaux, au domicile des bénéficiaires ;
- Un temps de supervision pour les stages en autonomie ;
- Un temps d'évaluation (remplissage de la grille d'évaluation par l'assistant social et/ou l'aide familial, contacts avec les écoles, etc.) ;
- Un temps de participation rémunéré par la Communauté française pour le travail de fin d'études ou l'épreuve intégrée.

Vient également s'ajouter le matériel éventuel mis à disposition des stagiaires (gants, tabliers, badges d'identification, fardes de communication, documents administratifs, etc.) et toutes les interventions dans le remboursement des frais de déplacement ou encore des frais de services éventuels (timbres et appels téléphoniques) occasionnés dans le cadre des stages pratiques.

Au vu du nombre important de stagiaires accueillis sur une année, force est de souligner l'énorme investissement en temps et en argent réalisé par les services d'aide aux familles et aux personnes âgées, investissement qui est actuellement entièrement financé par les fonds propres de ces derniers. Aucun subside de la part du Service Public Wallon ou de la Communauté française ne leur est octroyé pour tout le travail réalisé en lien avec les stages.

Un investissement en temps important de la part des assistants sociaux

L'accueil et l'encadrement des stagiaires sont souvent portés par des assistants sociaux ou encore la direction, en plus de leur travail quotidien. La gestion des courriers relatifs aux stagiaires exige notamment un temps important.

Vu la charge importante qu'implique le suivi des stages, certains services en viennent à désigner une personne chargée spécifiquement des aspects administratifs liés à l'accompagnement des stagiaires, ce qui permet un encadrement de plus grande qualité. Mais tous n'ont pas les moyens de le faire.

Dans de nombreux services, ce sont également les assistants sociaux qui prennent en charge le remplissage des grilles d'évaluation des stages, en collaboration le plus possible avec les aides familiaux qui ont suivi les stagiaires sur le terrain.

Or, actuellement, aucun pot d'heures n'est prévu, dans la norme « assistant social », pour gérer cet encadrement des stagiaires.

Les subventions accordées aux services pour le travail d'un assistant social ne concernent que l'encadrement des aides familiaux et non l'encadrement des stagiaires.

De même, des subventions sont accordées pour des tâches de secrétariat en lien avec le travail des aides familiaux (planning, formations, réunions, etc.), mais nullement pour le travail administratif nécessaire à la gestion des stages.

Un investissement en temps important de la part des aides familiaux

Avant d'entrer au domicile des bénéficiaires, l'aide familial transmet au stagiaire les informations utiles sur la situation du bénéficiaire. Il doit commenter sa propre pratique professionnelle, sa motivation, son goût du métier, ses valeurs et son intérêt pour les projets d'aide avec les bénéficiaires rencontrés. Le stagiaire sera également préparé à se présenter au bénéficiaire, à dire sa motivation pour le métier et à remercier la personne de l'accueillir chez elle.

L'aide familial se doit d'être disponible à tout moment pour répondre aux demandes ou besoins des stagiaires et est également tenu d'effectuer le travail prévu en plus de cet accompagnement.

Même si l'évaluation du stagiaire et le remplissage de la grille d'évaluation sont en général du ressort de l'assistant social, l'aide familial y prend part en donnant des renseignements de terrain sur le déroulement du stage.

Idéalement, l'aide familial devrait participer aux réunions d'évaluation des stagiaires, car c'est lui qui peut fournir des éléments de terrain.

Le temps consacré par l'aide familial à l'encadrement et à l'évaluation des stagiaires n'est pas non plus subventionné. Le travail d'évaluation des stagiaires est d'ailleurs bien souvent effectué sur du temps privé.

L'importance d'une formation destinée aux aides familiaux qui vont accompagner les stagiaires sur le terrain

La fonction d'accompagnateur des stagiaires ne s'improvise pas.

Il est important de pouvoir dès le départ fixer des objectifs professionnels au stagiaire. L'aide familial doit ainsi apprendre à se présenter comme un professionnel et non se positionner en tant qu'ami du stagiaire. Il doit transmettre son savoir à quelqu'un d'autre et répondre de manière correcte aux questions posées, ce qui nécessite une compréhension des événements rencontrés et une révision de certaines théories.

Il doit aussi et surtout apprendre à communiquer et à réfléchir aux différents problèmes rencontrés avec l'élève en formation. Il doit être capable de donner un retour au stagiaire sur les points à améliorer dans un esprit constructif. Il doit pouvoir identifier et analyser, avec le stagiaire les compétences acquises, celles à renforcer, les problèmes auxquels il faut remédier ou les insuffisances. Il est important d'évaluer la personne de manière adéquate et de comprendre qu'une évaluation doit être juste et constructive, de manière à amener le stagiaire à évoluer et à progresser.

Il doit également pouvoir adapter son accompagnement aux finalités des différents stages (5ème, 6ème, promotion sociale) et tenir compte de la diversité des stagiaires accueillis (personnalité, âge, réactions de chacun face à une même situation, motivation, etc.).

Un aide familial formé contribue également à améliorer l'image du métier auprès du stagiaire.

La formation d'accompagnateur des stagiaires est d'autant plus importante que, dans le cadre du nouveau décret, il est précisé que l'évaluation d'un élève doit être faite par un professionnel et donc par un aide familial. Le professeur n'est plus le seul maître de l'évolution de l'élève ; l'aide familial joue également un rôle important et c'est capital que celui-ci soit formé correctement pour pouvoir évaluer les élèves de manière pertinente. Les élèves n'ont pas à souffrir du manque de moyens nécessaires à un suivi correct des stages.

C'est pourquoi un temps d'information et/ou de formation des aides familiaux apparait comme une nécessité stratégique pour un accompagnement pédagogique adapté.

L'importance d'une évaluation des stages réalisée avec le stagiaire, en collaboration avec les assistants sociaux/aides familiaux mais aussi avec l'école

Une bonne évaluation du stagiaire est capitale pour l'amener à évoluer positivement et à progresser dans l'acquisition des compétences requises pour l'exercice du métier.

Pour ce faire, de nombreux acteurs du secteur insistent sur l'importance d'organiser un temps coordonné d'évaluation du stage en présence du stagiaire, des assistants sociaux/aides familiaux et des représentants de l'école.

Certains services, bien conscients de l'importance d'une bonne évaluation, invitent d'ailleurs les écoles à leurs réunions de services, pour discuter des comportements des différents stagiaires.

Ce sera aussi l'occasion de transférer des savoir-faire et des savoir-être entre écoles et services et d'alimenter, par le terrain, l'évolution des pratiques professionnelles du métier d'aide familial.

Or, aucun montant n'est actuellement prévu pour financer ces temps de coordination entre professeurs et services, que ce soit du côté des services ou de celui des professeurs.

En conclusion, on ne peut que souligner l'énorme travail d'accompagnement et d'évaluation des stagiaires réalisé par les services d'aide aux familles et aux personnes âgées, accompagnement qui se fait actuellement exclusivement sur les fonds propres de ces derniers et avec les moyens du bord.

Le souhait des services d'aide aux familles et aux personnes âgées, mais aussi des écoles, est par conséquent que les ministres compétents prennent conscience du manque de moyens financiers mis à leur disposition pour assurer un accompagnement des stages efficace.

Lors du colloque organisé par l'asSAf le 16 octobre 2012, le Service Public Wallon a annoncé que le temps consacré à l'évaluation des stagiaires en collaboration avec les écoles allait pouvoir être valorisé dans le quota d'heures réservé aux réunions. C'est un premier pas en avant, mais le quota d'heures en lui-même doit également être augmenté, car il est actuellement insuffisant.

☛ **Il est grand temps, au vu du développement de ce type de services à l'avenir, de prévoir des subventions supplémentaires pour l'encadrement des stagiaires à la fois dans le cadre du travail des assistants sociaux, des aides familiaux mais aussi du personnel administratif.**

Les services demandent ainsi un quota d'heures supplémentaires spécifiques pour l'accompagnement et l'évaluation des stagiaires, aussi bien dans le pot d'heures des assistants sociaux, des aides familiaux que dans celui du personnel administratif.

☛ **Il convient de prévoir un temps d'évaluation concertée entre élève, aides familiaux/assistants sociaux et responsables des stages, car il s'agit d'un moment formatif pour l'élève, un moment de synthèse décisif dans la formation d'un stagiaire. Des temps de réunion entre le monde des employeurs et celui des enseignants devraient ainsi également être subventionnés, si on veut une évaluation pertinente**

des stagiaires. Un effort doit donc être réalisé tant du côté de la Région Wallonne que du côté de la Fédération-Wallonie-Bruxelles.

Les acteurs du secteur demandent, tant du côté du Service Public Wallon que du côté de la Communauté française, qu'un laps de temps minimum de deux heures par stagiaire et par période de stage soit financé, pour réaliser des évaluations en concertation entre les différents acteurs concernés.

☛ Il convient enfin de permettre aux aides familiaux de suivre une formation leur permettant d'accompagner au mieux les stagiaires sur le terrain.

Une formation de tutorat pour les nouvelles engagées est déjà organisée pour les aides familiaux, mais celle-ci ne répond pas aux besoins liés à l'accompagnement des stagiaires.

Les services demandent au SPW de se prononcer sur la possibilité, pour les aides familiaux, d'aller suivre une formation de « tutorat » pour l'accueil des stagiaires

Annexes

Les quatre grands services de la province de Namur (ADMR Annevoie, ASD Namur, CSD Namur et SPAF) ont tenté d'estimer le temps consacré à l'accompagnement et à l'évaluation des stagiaires, de manière à montrer au monde politique toute l'ampleur du travail effectué et des efforts fournis tant par les services que par les écoles.

909 aides familiaux travaillent au sein de ces quatre services. Ils représentent 664 équivalents temps plein. 335 sont aptes à prendre en charge l'accompagnement des stagiaires.

441 stagiaires ont été accueillis au sein de ces 4 grands services entre septembre 2011 et juin 2012.

Les diverses étapes de l'accueil des stagiaires	Les travailleurs concernés	Le travail effectué	Le temps estimé
Temps d'organisation et de gestion des stages	Essentiellement par des assistants sociaux. Un temps de direction est également requis. Une personne spécifique est parfois désignée au sein d'un service, mais c'est loin d'être généralisé même s'il s'agit d'un atout.	Enorme travail administratif avec les écoles (appels téléphoniques, emails, tableaux, modifications, négociations) : réception de toutes les demandes de stage, enregistrement par école, analyse de qui a un moyen de déplacement ou pas, répartition des stagiaires en fonction de leur domicile, demande de l'accord des assistants sociaux garants de l'équilibre des horaires des aides familiaux, mais aussi du respect de bien-être et du choix du bénéficiaire, signature des conventions. Mise en place des horaires et choix des aides familiaux qui accompagneront les stagiaires. Communication aux stagiaires du programme de la semaine et des coordonnées des aides familiaux accompagnateurs. Contacts téléphoniques pour fixer les points de rendez-vous entre le stagiaire et l'aide familial accompagnateur.	En moyenne, 2 jours/semaine. Travail particulièrement important lors de l'entrée en stage de nombreux stagiaires.
Temps d'information	Assistant social ou direction.	Présentation, dans les écoles, du métier d'aide familial et du service qui accueille les stagiaires. Outre la présentation, le travail logistique nécessaire à la mise en place de ces présentations (préparation de la présentation et/ou du matériel, travail de secrétariat, trajet, etc.) est également à prendre en compte. Sachant que 16 à 23 écoles collaborent avec les services, cela représente donc pas mal d'heures de travail sur une année. L'idéal pour les services serait de pouvoir détacher deux personnes pour effectuer ces présentations (un aide familial pour présenter le métier et une autre personne pour présenter le service), mais c'est actuellement impossible.	Au minimum 2h/présentation
Temps d'accueil des stagiaires	Assistant social ou direction. Etant donné l'importance de ce travail effectué par les assistants sociaux, une personne spécifique	Importance du premier contact du stagiaire avec le service accueillant. Réception de toutes les informations utiles : présentation du métier, du fonctionnement du service, de la charte d'accueil, du règlement de travail, du guide de l'utilisateur, des numéros d'appel, du nom de l'assistant social de référence, etc. Certains stagiaires viennent plusieurs fois en stage sur une même année. En Promotion Sociale, les personnes formées ont non seulement un stage accompagné d'un aide familial,	En moyenne, 1h/stagiaire/période de stage

	est parfois désignée au sein des services.	mais également un stage effectué seul, en toute autonomie, au sein du domicile du bénéficiaire, stage particulier qui nécessite à nouveau un accueil encore plus important : rappel du règlement de travail, règles de déontologie, consignes pour une intégration concrète et positive dans l'équipe d'aides familiaux de référence.	
Temps d'accompagnement des stagiaires	Aides familiaux.	Avant d'entrer au domicile des bénéficiaires, l'aide familial transmet au stagiaire les informations utiles sur la situation du bénéficiaire. Il doit commenter sa propre pratique professionnelle, sa motivation, son goût du métier, ses valeurs et son intérêt pour les projets d'aide avec les bénéficiaires rencontrés. Le stagiaire sera également préparé à se présenter au bénéficiaire, à dire sa motivation pour le métier et à remercier la personne de l'accueillir chez elle. L'aide familial se doit d'être disponible à tout moment pour répondre aux demandes ou besoins des stagiaires et est également tenu d'effectuer le travail prévu en plus de cet accompagnement. Même si l'évaluation du stagiaire et le remplissage de la grille d'évaluation sont en général du ressort de l'assistant social, l'aide familial y prend part en donnant des renseignements de terrain sur le déroulement du stage. Idéalement, l'aide familial devrait participer aux réunions d'évaluation des stagiaires, car c'est lui qui peut fournir des éléments de terrain.	2h/stagiaire/module de stage
Temps de supervision pour les stages en autonomie	Assistant social.	Organisation de réunions de stagiaires, afin de permettre des échanges ou d'analyser ensemble des situations plus complexes qui ont été rencontrées par un stagiaire.	
Temps d'évaluation des stagiaires	Assistant social. Aide familial. Idéalement l'école.	Remplissage de la grille d'évaluation par les assistants sociaux, avec la collaboration des aides familiaux concernés. Participation à des réunions de service et/ou à des réunions entre service et école, pour discuter de l'évaluation des stagiaires. Officiellement, aucun subside n'est autorisé pour du temps passé en réunion à discuter de l'évaluation des stagiaires, que ce soit du côté des services ou de celui des écoles. Or, aussi bien les services que les enseignants insistent sur la nécessité de prévoir des temps de réunion communs entre le monde du travail et celui de l'enseignement, pour une évaluation pertinente des stagiaires. Il est important de réaliser ensemble une analyse de la manière dont s'est déroulé le stage, si on veut permettre au stagiaire d'évoluer correctement. Il s'agit d'un moment formatif pour l'élève, un moment de synthèse décisif dans la formation d'un stagiaire. Certains services, bien conscients de l'importance d'une bonne évaluation, invitent d'ailleurs les écoles à leurs réunions de services, pour discuter des comportements des différents stagiaires tandis que d'autres privilégient les contacts téléphoniques, en fonction du temps disponible de chacun des acteurs et des moyens qu'on peut y accorder.	2h/stagiaire/module de stage
Temps de participation à l'épreuve qualifiante dans l'enseignement de plein exercice et au jury du travail de	Assistant social. Aide familial. Direction.	Concernant l'épreuve de qualification, il est prévu qu'un aide familial assiste et évalue une vraie action du métier pour chaque élève. Mais il est impossible pour les services de mettre un aide familial à disposition pour chaque épreuve. Les services sont en outre réticents à envoyer des aides familiaux aux jurys de qualification, car ils n'ont pas suffisamment de recul. Les services et les écoles se débrouillent donc en faisant passer une partie de l'épreuve de qualification pendant le stage, mais cela implique de compléter une autre grille d'évaluation spécifique à l'épreuve. L'avantage étant que le stagiaire est évalué en situation réelle par l'aide	2 heures pour la lecture d'un travail de fin d'études. Une journée pour 7 travaux de fin d'études, pour ce

fin d'études ou de l'épreuve intégrée		familial qui l'encadre au quotidien.	qui est de la participation à des jurys de qualification.
--	--	--------------------------------------	---