

L'INSTITUTIONNALISATION INACHEVÉE DES SERVICES DE PROXIMITÉ AUTOUR DU METIER DE GARDE À DOMICILE



Analyse

Mai 2012
Quentin Mortier
Chargé de projets

« C'est un métier humain. On a l'échange, on partage, que ce soit avec le bénéficiaire, que ce soit avec les autres intervenants. On apprend tous les jours ». C'est ainsi que Priscille Kayijamahe témoigne de son expérience de garde à domicile¹. D'origine rwandaise, elle a une expérience de travail au sein d'une structure d'accueil d'enfants orphelins, handicapés et de personnes âgées créée par sa famille au pays. A son arrivée en Belgique, elle fait de cette expérience antérieure une vocation et entame une carrière au sein de l'ASBL Gammes, comme garde à domicile.

Gammes est une Initiative Locale de Développement de l'Emploi (ILDE)², lancée en 1999 par cinq centres de soins à domicile, quatre missions locales pour l'emploi et trois centres de formation de la Région de Bruxelles-Capitale³. Ces associations se sont unies pour apporter un service qui se voulait innovant et financièrement accessible à des personnes dépendantes, désireuses de continuer à vivre chez elles, ainsi qu'à leurs familles. Gammes poursuit également une seconde mission : créer des emplois pour un public peu qualifié dans une dynamique d'insertion socioprofessionnelle (l'emploi étant couplé à la formation qualifiante dans le but d'ouvrir à ce public des perspectives de promotion sociale et d'emploi durable).

Le service de garde à domicile créé constitue un maillon de plus dans la chaîne des professionnels qui gravitent autour du domicile des personnes en perte d'autonomie (parmi lesquels médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, aides familiales, aides ménagères, etc.). A ce jour, l'initiative est devenue une association à haute intensité de main d'œuvre avec 70 personnes employées (dont 60 gardes à domicile, occupées sous contrats PTP ou ACS⁴).

Depuis peu, l'ASBL Gammes a entamé un travail de mobilisation et de plaidoyer pour mettre à l'agenda politique la question de la reconnaissance du métier de garde à domicile en Région bruxelloise. En effet, l'association estime aujourd'hui que la double mission qu'elle s'était assignée à sa création n'est pas tout à fait accomplie. La preuve a bien été faite : la demande de services existe. Gammes, de son côté, apporte une réponse intéressante pour les usagers comme pour les professionnels. Mais il reste à démontrer que la réponse développée par l'association peut être

¹ Extrait de l'émission « Modes d'emploi » diffusée en octobre 2011 sur Télé Bruxelles.

² Le parlement bruxellois a adopté en avril dernier la nouvelle ordonnance relative à l'économie sociale qui règlemente notamment l'agrément et le financement des ILDE.

³ Les données qui suivent sont extraites du rapport annuel 2010 de l'association (document interne).

⁴ Le « Programme de Transition Professionnelle » (PTP) permet l'engagement dans le secteur non-marchand, sous contrat à durée déterminée de deux ans, de chômeurs complets indemnisés ou d'ayants droit à l'intégration sociale ou d'ayants droit à une aide sociale financière. La mesure « Agents contractuels subventionnés » (ACS) permet l'engagement dans le secteur non-marchand, sous contrat à durée indéterminée, de demandeurs d'emploi inoccupés depuis 6 mois au moins (ou un jour s'ils ont plus de 40 ans).

durable et structurelle. A cet égard, plusieurs points faibles sont constatés par l'association. D'une part, les services ne sont pas financés structurellement (ce sont les emplois qui sont subventionnés mais pas les services rendus), ce qui pose question quant à l'accessibilité du service. D'autre part, la formation et l'expérience professionnelles qu'acquièrent les personnes transitant par l'ASBL Gammes en tant que garde à domicile n'est pas reconnue, ce qui pose question quant à la qualité et la durabilité de l'insertion socioprofessionnelle assurée.

Une institutionnalisation inachevée ?

A ce double constat s'ajoute un processus d'institutionnalisation inachevé. Par **institutionnalisation**, nous entendons le processus de formalisation, de pérennisation et d'acceptation politique et sociale de certaines pratiques et relations sociales. Une réelle reconnaissance passe par la définition d'un cadre légal et réglementaire et s'assortit de mesures de soutien et de contrôle. Elle valorise par ailleurs les travailleurs et leur contribution à la société. Elle peut également entraîner pour eux, via l'édiction de règles par une commission paritaire compétente, une série de modifications dans les conditions de travail : application de barèmes, limite de durée de travail, accès à des formations professionnelles, etc.

Pour atteindre une telle institutionnalisation, c'est souvent aux associations de porter à l'agenda politique la problématique pour laquelle elles se mobilisent et agissent concrètement, de manière souvent expérimentale. L'ASBL Gammes s'est associée ainsi à d'autres acteurs comme la Fédération de l'Aide et ses Soins à Domicile (FASD), le service germanophone Familienhilfe et l'ASBL flamande IN-Z pour faire évoluer ce processus d'institutionnalisation. La situation actuelle varie fortement d'une région à l'autre du pays mais les enjeux semblent communs. Parmi les activités imaginées par ces associations pour faire avancer ce processus, une journée d'étude sur le métier de garde à domicile réunissant toutes les parties prenantes est planifiée au troisième trimestre de cette année.

Alors que, dans les autres régions du pays, les services de garde à domicile sont reconnus, financés (de manière plus ou moins importante) et contrôlés, il n'en va pas de même en Région de Bruxelles-Capitale. Là, les services de garde à domicile ne sont toujours pas définis, réglementés ni reconnus. Ces services ne sont financés que de manière indirecte par des mesures d'aide à l'emploi. Du coup, tous les types de services concurrents apparaissent (travail au noir, contrat interim, titres-services détournés, travail domestique non déclaré). Leur qualité, tant du point de vue des travailleurs que des usagers, pose problème.

Un processus d'institutionnalisation passe habituellement par une **succession d'étapes**⁵. En Région de Bruxelles-Capitale, nous n'en sommes qu'aux premières d'entre elles (surgissement public de la question, inscription à l'ordre du jour de l'agenda politique et débat sur les options de résolution). En Wallonie, ces mêmes étapes ont été franchies il y a dix ans. Et d'autres se présentent aux acteurs aujourd'hui, notamment en matière de financement structurel pour répondre aux attentes des institutions, des professionnels et des usagers. A Bruxelles, la question de la reconnaissance du métier a été mise à l'ordre du jour du Parlement francophone bruxellois au cours de récentes séances de questions orales posées au ministre régional de l'Action sociale et de la Famille. Le débat entamé au sein de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale⁶ compétente en la matière porte sur les points suivants :

- quel est le coût exact de ce service (en comparaison avec d'autres réponses alternatives) et quelles sont les modalités possibles de son financement ? La reconnaissance du métier est-elle envisageable indépendamment de son financement structurel ?
- la reconnaissance du métier de garde à domicile doit-elle être spécifique ou liée à celle déjà existante du métier d'aide familiale ?

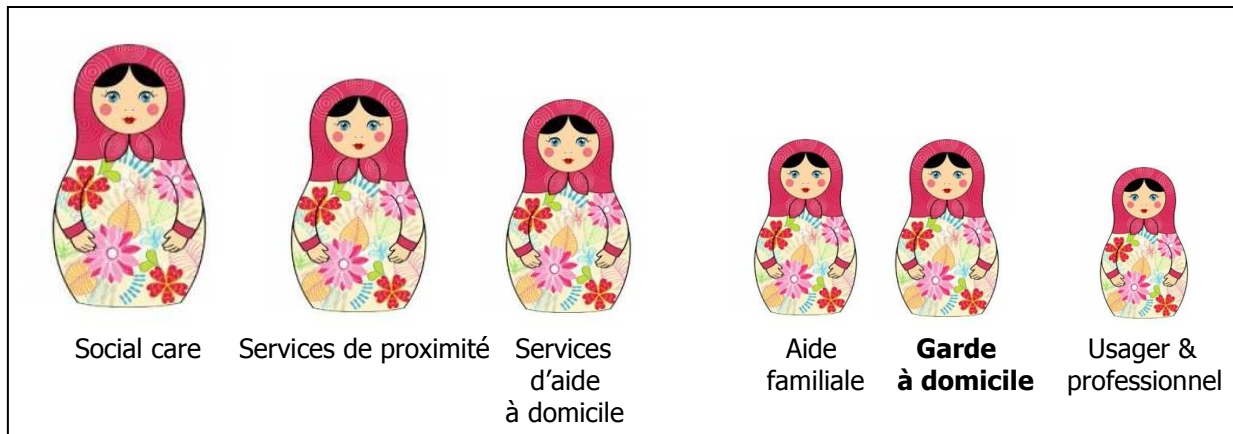
⁵ Ces dix étapes sont explicitées par Jean Blairon et Emile Servais dans *L'institution recomposée. Petites luttes entre amis*, tome 1, Bruxelles, Luc Pire, 2000, pp. 130 et suivantes.

⁶ Selon le *Bulletin des interpellations et des questions orales* relatif à la séance de la Commission des Affaires sociales du Parlement francophone bruxellois du mardi 6 décembre 2011.

- quelles sont les complémentarités à tisser avec les autres autorités compétentes (Etat fédéral, Région wallonne et Région flamande) dans le cadre de cette éventuelle reconnaissance ?

Quelques définitions

Quelques définitions peuvent être utiles pour situer de telles activités dans leur contexte social et économique. Posons que les définitions que nous allons maintenant énoncer peuvent être représentées sous la forme de poupées russes.



Au cœur de ces poupées russes, se trouve le couple constitué de l'usager et de la garde à domicile (auquel s'adjoint souvent la famille de l'usager et les aidants proches)⁷. Le service de garde à domicile fait partie des « **services de proximité** », c'est-à-dire des « *services répondant à des demandes individuelles ou collectives à partir d'une proximité qui peut être objective (liée à un ancrage sur un espace local) mais aussi subjective (renvoyant à la dimension relationnelle de la prestation)* »⁸. Les services de proximité, et particulièrement ceux d'aide aux familles et aux seniors appartiennent à ce que l'on nomme parfois « **social care** » à savoir « *les activités qui visent à satisfaire les besoins physiques et émotionnels des enfants et des personnes adultes dépendantes* » et « *les cadres normatifs, institutionnels et sociaux dans lesquels elles s'insèrent ainsi que les coûts associés à leur réalisation* »⁹.

Au sein des services de proximité, une autre poupée contient elle-même une multitude d'autres, regroupées sous le nom de **services d'aide à domicile**, caractérisés par le déplacement des professionnels jusqu'au domicile des usagers. Ce déplacement n'est pas anodin pour les deux parties en présence : pour l'usager qui reçoit le professionnel à son domicile et lui ouvre ainsi son intimité et pour le professionnel qui doit s'adapter à un lieu de travail a priori inconnu. Au sein de ces services, deux pôles méritent l'attention : d'une part le service d'aide familiale et d'autre part le service de garde à domicile.

Avec en tête l'image des poupées russes, une question se pose à ce niveau à propos de ces deux types de services (aide familiale et garde à domicile). Faut-il les voir comme deux poupées emboîtées l'une dans l'autre (le service de garde à domicile emboîté dans le service d'aide familiale) ou bien comme deux sœurs jumelles placées au sein de la poupée « services de proximité » ? De la réponse à cette question peut dépendre la nature des mesures qui restent à prendre pour soutenir et encadrer

⁷ Nous avons opté pour l'utilisation du féminin – la garde à domicile- pour désigner ce métier aujourd'hui majoritairement, mais pas exclusivement, exercé par des femmes.

⁸ Jean-Louis Laville et Marthe Nyssens, « Services de proximité », dans Jean-Louis Laville et Antonio David Cattani (dir.), *Dictionnaire de l'autre économie*, Paris, Gallimard, 2006, p. 562.

⁹ Définition de Jane Lewis, citée par Chantal Nicole-Drancoourt et Florence Jany-Catrice « Le statut du care dans les sociétés capitalistes. Introduction », dans *Revue Française de Socio-Economie*, 2/2008 (n° 2), p. 7.

ces activités (par exemple en matière de politique de formation). Le rôle des pouvoirs publics est important à cette étape car il doit permettre de trancher dans ce débat en sortant des querelles intestines qui peuvent traverser le secteur.

En Wallonie, ces deux types de services ont reçu une définition légale. Etant donné la préexistence des activités d'aide familiale, le législateur wallon a assez fortement calqué le statut de la garde à domicile sur celui de l'aide familiale¹⁰, avec certaines particularités au niveau des tâches autorisées¹¹. La mission spécifique du service de garde à domicile est définie comme suit : « **Le garde à domicile a pour mission d'accompagner le bénéficiaire qui a besoin de la présence continue d'une personne et qui, pour des raisons de santé ou de handicap, ne peut se déplacer seul hors de son domicile. Il vise principalement à assurer, le jour ou la nuit et en complémentarité avec l'entourage du bénéficiaire, une présence active et à optimiser le bien-être mental, physique et social du bénéficiaire par des actions définies par le statut du garde à domicile.** »¹²

En comparant les deux définitions légales, les différences suivantes émergent entre les deux types de services (aide familiale et garde à domicile) :

- en termes de rôle : alors que l'aide familiale joue un rôle d'aide à la vie quotidienne (sans la présence nécessaire du bénéficiaire à ses côtés), un rôle éducatif ainsi qu'un rôle d'aide sociale, la garde à domicile joue un rôle de présence active et d'accompagnement (requérant par définition la présence du bénéficiaire à ses côtés) sans aucun rôle éducatif ou d'aide sociale ;
- en termes de durée : alors que l'aide familiale assure des prestations d'une durée moyenne de trois heures, la garde à domicile assure des prestations plus longues et plus flexibles (de nuit, les week-ends et jours fériés) ;
- en termes de bénéficiaire : alors que le service d'aide familiale vise les familles (adultes et enfants, jeunes mamans et personnes âgées), le service de garde à domicile vise exclusivement des personnes adultes en perte d'autonomie (parmi lesquelles de plus en plus de personnes désorientées).

En Région de Bruxelles-Capitale, la définition du métier de garde à domicile reste à écrire.

Des enjeux communs

Compte tenu de l'avance de la Wallonie en matière d'institutionnalisation du métier de garde à domicile, une interview d'un des acteurs du secteur¹³ éclaire les enjeux communs qui concernent le métier, quelle que soit la région du pays où il est exercé. Nous formulons ces enjeux sous forme de questions :

- que signifie la professionnalisation du métier de garde à domicile ?
- quelle formation initiale et continue au métier de garde à domicile mettre en place ?
- quelle qualité et quantité d'emploi de garde à domicile créer ou susciter ?

Quelle professionnalisation du métier de garde à domicile ?

L'activité de garde à domicile est apparue dans le cadre d'évolutions de société qui a fait sortir, en un demi-siècle, une série d'activités de la sphère familiale. Les personnes dépendantes sont de plus en plus prises en charge par des professionnels mais restent aussi de plus en plus à leur domicile. Parmi

¹⁰ La mission d'aide familiale a été fixée par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 16 juillet 1998 portant approbation du statut de l'aide familiale (M.B. du 08/09/1998, p. 28876), modifié par l'AGW du 8 avril 2000.

¹¹ Cfr. annexe 2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 avril 2009 portant application du décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées (M.B. du 22/07/2009, p. 50287).

¹² Cette définition a été adoptée la première fois le 6 décembre 2007 par le Gouvernement wallon dans son Décret relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées, abrogé et repris depuis lors à l'article 221 du Code wallon de l'action sociale et de la santé.

¹³ Merci à Marie-Claire Sepulchre (ainsi qu'à ses collègues Anne Pilays et Marie Jennequin), secrétaire générale de la FESAD, d'avoir accepté de nous accorder cette interview.

ces professionnels, les gardes à domicile occupent une place particulière, notamment en raison du lien qui est institué entre le professionnel et la famille ou aidants proches.

Les évolutions sociétales qui sont à l'origine de l'apparition de ce nouveau métier, parmi d'autres, sont multiples. Il faut noter l'effet de l'évolution intrinsèque des relations familiales mais aussi des relations parfois conflictuelles entre vie privée et vie professionnelle. L'évolution de la médecine ainsi que de la gestion hospitalière jouent également un rôle étant donné l'allongement de la durée de vie et le raccourcissement des périodes d'hospitalisation.

Sur la professionnalisation, Thierry Ribault a mené une recherche en France et recueilli et analysé le discours des acteurs de l'aide à domicile. La recherche met en évidence la pluralité et la diversité des « **conventions de professionnalité** » mobilisées par les différents acteurs. Par « convention de professionnalité », l'auteur entend une logique partagée et mobilisée par les acteurs et « *qui attribue à la définition de la profession une caractéristique dominante* »¹⁴. Huit conventions ont ainsi été identifiées sur base du discours des acteurs : c'est tour à tour la vocation, l'éthique, le pragmatisme, la rationalisation industrielle, le marché, le politique, la réglementation, la relation de service, ou souvent une combinaison de ces thèmes, qui va fonder la professionnalité.

Par exemple, alors que la convention **vocationnelle** renvoie à la capacité des salariés « *à apporter une réponse aux besoins des personnes sur base de leur expérience, de l'acquisition informelle de savoirs et de leur amour du métier* », la convention **réglementaire** renvoie d'une part « *au respect de règles relatives à la délimitation du périmètre d'intervention des salariés* » et d'autre part au respect des conventions collectives de travail. Autre exemple, alors que la convention **pragmatique** renvoie à la capacité « *à s'adapter à l'imprévu, à générer de la confiance à travers la ponctualité et la continuité de l'intervention, à bricoler des solutions mettent en jeu des aptitudes psychologiques et d'écoute* », la convention **industrielle** renvoie à la nécessité de poser des limites entre les sphères dites « personnelle » et « professionnelle », à l'idée qu'il n'y a pas de profession sans progression de carrière via la formation et sans sécurisation des emplois¹⁵. Etc.

Cette recherche montre que la « professionnalité » se construit de manière évolutive sur base de différentes tensions. Il peut évidemment exister des tensions entre les différentes parties prenantes (garde à domicile, employeur, usager ou service public régulateur) et, au sein de chaque groupe, entre les différentes références (entre convention vocationnelle et convention réglementaire par exemple). Un tel constat n'est pas négatif car, au contraire, seule cette tension constitutive et en évolution permettent d'unifier qualité de service et qualité d'emploi.

Un autre risque de conflit de professionnalité existe, celui qui peut apparaître entre la profession de garde malade et des professions proches comme celle d'aide familiale. A ce sujet, une différence importante a marqué le développement des services de garde à domicile : en Wallonie, ce sont des institutions déjà engagées dans l'offre de services d'aide familiale qui ont ajouté la corde de la garde à domicile à leur arc à dater de 1998 alors qu'en Région bruxelloise, ce sont des institutions spécialisées dans la garde à domicile qui sont nées il y a environ dix ans.

Les institutions à la manoeuvre en Wallonie ont eu à cœur d'éviter toute concurrence (réelle ou fabulée) entre les deux métiers, celui d'aide familiale et celui de garde à domicile. L'expérience développée en Wallonie permet d'élaborer quelques pistes de réflexion et d'action pour les acteurs bruxellois :

- développer des passerelles entre les deux professions, permettant à des aides familiales de devenir garde à domicile et inversement ;
- ouvrir l'accès à des formations communes (par exemple à propos de la maladie d'Alzheimer qui intéresse également les deux professions) ;
- utiliser la même grille barémique pour les deux professions ;

¹⁴ RIBAUT T, « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », in *Revue Française de Socio-Économie*, 2008/2 n° 2, p. 107.

¹⁵ Les citations sont de Thierry Ribault, *op.cit.*

- instituer des commissions consultatives de groupes professionnels (réunissant plusieurs professions), permettant entre autres de parler du métier exercé par des collègues¹⁶ (notamment pour répondre aux demandes des usagers à propos des multiples services proposés par une même institution) et d'organiser ainsi le cas échéant un relais entre deux professionnels.

Outre ce dialogue à réussir entre acteurs de l'aide familiale et de la garde à domicile, s'ajoute au moins une troisième partie prenante : les **aidants proches** (et leurs représentants¹⁷). Ceux-ci ont en effet tout à gagner de la reconnaissance du métier de garde à domicile mais pourraient également bénéficier eux-mêmes d'une forme de reconnaissance. Comme le notent Degavre et Nyssens, cette reconnaissance pourrait prendre la forme d'un soutien dans leur fonction d'aide, par des formations par exemple, mais aussi d'une protection sur le marché de l'emploi (maintien et amélioration des dispositifs spécifiques de sécurité sociale)¹⁸.

Quelle formation initiale et continue pour le métier de garde à domicile ?

L'association Gammes a fait le choix de concilier un objectif de prestation de service de qualité d'une part et de d'insertion socioprofessionnelle durable d'autre part. Elle a donc inscrit parmi ses activités un important programme de formation et de suivi de ses travailleurs. Il faut rappeler à ce sujet que le public visé par Gammes dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle n'est pas toujours dénué de qualification¹⁹.

Le processus de formation mis en place par Gammes, qui nous semble particulièrement pertinent, comprend quatre volets :

- une formation initiale dispensée en amont par un Atelier de Formation par le Travail (à destination de ces personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine) ;
- un dispositif d'encadrement interne comprenant une formation initiale, un suivi en situation au domicile des usagers, des entretiens d'évaluation, des réunions d'équipe, un accompagnement individuel, tous éléments concourant à briser l'isolement que peuvent connaître les professionnels du service qui assurent seuls leurs prestations au domicile de différents usagers ;
- une formation continuée est assurée pour le personnel sous contrat PTP. Elle poursuit quatre objectifs (améliorer les compétences, les savoir-faire, soutenir les pratiques et éventuellement préparer au test d'entrée à la formation qualifiante d'aide familiale) et comprend plusieurs modules (accompagnement de bénéficiaires spécifiques, déontologie, santé et sécurité au travail, communication, présentation des institutions belges, langue française) ;
- l'accès éventuel à la formation qualifiante d'aide familiale (sur base d'une combinaison entre temps partiel de travail et de formation), pouvant elle-même devenir une passerelle vers la qualification d'aide-soignant ou d'infirmière brevetée (accessibles après la période de contrat de travail).

Des incertitudes financières (non-renouvellement d'un financement européen) pèsent cependant depuis peu sur certaines de ces dimensions formatives au sein de l'association. Or l'institutionnalisation achevée du métier de garde à domicile passe nécessairement par des réponses durables à cette question de la formation initiale et continue des professionnels (que ceux-ci transitent par un processus d'insertion socioprofessionnelle ou non). Les pouvoirs publics, les acteurs du secteur et les opérateurs de formation doivent trouver ensemble des réponses à cette question.

¹⁶ On peut également mentionner ici l'expérience utile mise en place par l'association Le Miroir Vagabond qui a travaillé avec des aides familiales et des infirmières à domicile à propos de leurs représentations croisées, en utilisant le médium de la création artistique. Une expérience du même type pourrait être envisagée entre garde à domicile et aide familiale.

¹⁷ Voir à ce sujet, l'action de l'asbl Aidants proches (www.aidants-proches.be).

¹⁸ DEGAVRE F et NYSENS M, *op.cit.*, p. 94.

¹⁹ Une partie des personnes qui entrent au sein de l'association font partie de ces 35 % des demandeurs d'emploi inoccupés à Bruxelles qui sont répertoriés comme peu qualifiés alors qu'ils sont détenteurs d'un diplôme d'études mais non reconnu. Le problème provient de l'absence d'équivalence en Belgique de ces diplômes et des lourdeurs de la procédure de reconnaissance d'équivalence.

La solution mise en œuvre en Wallonie, qui consiste à imposer comme condition d'accès au métier de garde à domicile, la détention d'un diplôme ou certificat d'aide familiale. L'un des métiers étant apparu antérieurement et étant donné leur proximité, il a été décidé d'utiliser le cadre existant pour le métier le plus récent. Fondamentalement, en Région bruxelloise où la formation doit encore être officialisée, il conviendrait de penser ensemble formation d'aide familiale et formation de garde à domicile. Les deux métiers ont bien entendu des points communs et des spécificités, organiser une **formation commune** et des **spécialisations diverses** paraît tout à fait cohérent.

Les questions liées à la formation des gardes à domicile ont du sens en elles-mêmes (en termes de formation professionnelle et d'amélioration de la qualité du service pour les professionnels et pour les usagers) mais aussi au regard des pratiques d'insertion socioprofessionnelle de certains acteurs du secteur, tel que Gammes. Les pratiques de formation actuelles n'étant pas suffisamment reconnues, elles ne donnent pas directement accès à d'autres formations ou à des emplois durables au sein du secteur de l'aide aux familles. L'institutionnalisation du métier offrirait un double changement : l'accès réglementé à la profession et s'appuyant sur des modules de formation officiels mais aussi la reconnaissance d'une filière pertinente et valorisante de formation et d'insertion socioprofessionnelle. Pourquoi ne pas faire, d'une pierre, deux coups ?

Quelle qualité et quantité d'emploi de garde à domicile créer ou susciter ?

A une époque pas si lointaine, les services de proximité étaient vus comme un gisement d'emplois et comme une réponse à des besoins sociaux et sociétaux. Aujourd'hui, force est de constater que les politiques publiques n'ont pas été à la hauteur et que ces emplois risquent de ne pas exister ou de devenir ou rester précaires. Dans le cas des gardes à domicile, les risques suivants existent : travail exclusivement à temps partiel, situation de multi-employeurs, temps intermédiaires de déplacement non rémunéré, faiblesse de la rémunération, contrats aidés non pérennes, etc. Pour faire rimer qualité du service avec qualité de l'emploi, une attention particulière doit être portée aux conditions de travail dans le cadre de l'institutionnalisation en cours.

La mise en place d'un **financement structurel** (complémentaire ou alternatif aux mesures d'aide à l'emploi actuellement existantes) aurait de nombreuses répercussions. Il s'accompagnerait de normes d'encadrement des gardes à domicile, ce qui garantirait la qualité du service. Il pérenniserait les emplois créés. Ce qui améliorerait évidemment les conditions de travail ainsi que la qualité du service rendu et permettrait aussi d'établir des relations de confiance durables entre usager et professionnel (en évitant que les personnes en poste ne soient régulièrement remplacées par d'autres, nouvelles venues). Ces mesures de soutien et d'encadrement des acteurs associatifs et/ou privés par l'Etat pourraient aussi amener à créer de nouvelles initiatives pour répondre à des besoins croissants (auxquels il n'est pas répondu ou alors sous la forme d'un travail non déclaré). Avec en corollaire une croissance du nombre total de postes d'emploi vers lesquels les professionnels formés et expérimentés pourraient se diriger (dans le cadre d'une mobilité intrasectorielle qui serait à soutenir et développer).

Les acteurs de l'économie sociale sont bien placés pour jouer un rôle croissant en la matière. Ils poursuivent souvent un objectif explicite de service à la communauté. Ils ont une capacité certaine à combiner et hybrider différentes ressources que sont le marché, la redistribution par l'Etat social et la réciprocité (circulation de biens et de services entre des groupes ou des personnes qui ne prend sens que dans la volonté de manifester un lien social). Ils mobilisent souvent de multiples parties prenantes (usagers, salariés, bénévoles, financeurs, ...). L'inscription des employeurs au sein du **champ de l'économie sociale** les rend également plus attentifs à la question de la plus grande accessibilité possible de leurs services, indépendamment des revenus des usagers clients. Mais ils ne peuvent évidemment répondre seuls à cette préoccupation, qui nécessite l'intervention régulatrice de l'Etat (pour soutenir l'offre et/ou la demande et garantir une certaine qualité).

En Wallonie, les modalités de financement sont caractérisées par deux éléments importants :

- d'une part, l'hybridation des ressources (si le coût d'une heure de prestation d'une aide familiale est de 100, 75 viennent de la subvention de la Wallonie, 16 viennent de l'utilisateur et 9 viennent de conventions locales avec les mutuelles, CPAS et communes ou provinces) ;
- d'autre part, l'abandon progressif des contrats aidés temporaires ou de transition (tel que le statut de PTP) qui ont été jugés incompatibles avec les exigences du métier (notamment la constance dans le temps de la relation entre l'utilisateur et le professionnel) et leur remplacement par des contrats aidés durables (tels que les APE).

Les aides apportées par les multiples pouvoirs publics sous forme d'aide à l'emploi et de financement structurel ou complémentaire ont été utilisées intelligemment par les acteurs du secteur pour faire évoluer le métier et en améliorer progressivement le statut (classification et barème, conventions collectives de travail, réglementation du travail de nuit, des horaires variables et de la durée du travail, sécurité et bien-être, notamment l'encadrement et la permanence téléphonique nuit et jour). Les acteurs bruxellois du secteur ne rêvent pas d'autre chose.

Une double co-construction

Le travail de garde à domicile exige des compétences et des savoirs importants : autonomie et contrôle, prescription et polyvalence, intensité et disponibilité. Soyons clairs : le métier de garde à domicile est un métier qualifié, notamment en raison de sa très forte dimension relationnelle. Il met en lien un professionnel et un usager dont l'autonomie est réduite en raison d'une grande variété de facteurs auxquels le premier doit précisément s'adapter (comme la malade d'Alzheimer, de Parkinson, la sclérose en plaques, un handicap, etc.). Les services de gardes à domicile sont illustratifs de services co-construits entre l'utilisateur, sa famille et le professionnel²⁰.

A l'instar de cette co-construction entre l'utilisateur et sa famille d'une part et le professionnel et son équipe d'autre part, une co-construction reste à mener entre pouvoirs publics et acteurs associatifs. Ceux-ci ont joué **un rôle d'innovation sociale** qui doit être reconnu et dont il doit être tenu compte dans le cadre de la régulation à mettre en place. Une telle co-construction passe aussi par une réelle compréhension par les pouvoirs publics de la dynamique associative et de ses logiques plurielles. Ainsi, le cloisonnement entre politiques sociales, politiques de formation et politiques d'emploi ne favorise certainement pas les initiatives qui combinent et articulent ces différentes dimensions en une seule réalité. A moins d'entamer un réel dialogue entre tous les acteurs de ces champs. Ce qui semble poindre à l'horizon, notamment avec cette journée d'étude prévue avant la fin de cette année et au cours de laquelle des réponses aux trois grandes questions posées plus haut pourraient trouver réponse.

²⁰ P. Zarafiran distingue trois types de services, de plus en plus adaptables : les services rigoureusement routinisés sans interprétation des attentes de l'utilisateur par le prestataire ; les services qui proposent une réponse à une attente demandant interprétation et compréhension avec des réponses proches des standards ; les services où, en plus de l'interprétation et la compréhension, il faut construire pour et avec l'utilisateur (ou ses proches) une solution singulière. (P. Zarafiran cité par DEGRAVE F et NYSSENS M, « L'innovation sociale dans les services d'aide à domicile. Les apports d'une lecture polanyienne et féministe », *op. cit.*, pp.79-98).