



Fédération
des CPAS

1er mars 2016
Namur

Qualité, titres-services et CPAS

Quelques réflexions et enjeux

**Audition de la Fédération des CPAS
Parlement wallon
Commission de l'Emploi et de la Formation**

LE CPAS



l'avenir depuis 40 ans

Préambule

53 CPAS wallons ont un service titre-services

527 ETP

809 personnes

**Essentiellement de l'aide-ménagère à domicile
(7 CPAS avec repassage)**

PLAN

1. CPAS en titres-services. Pourquoi?
2. Particularités des emplois CPAS TS
3. Constats de la Fédération (2014)
4. Pistes de la Fédération (2014)
5. Outils qualité CPAS
6. Conversion en aide-ménagère sociale
7. Considérations finales

1. CPAS en titres-services. Pourquoi?

Titre-services = *outil pour action sociale* en:

- aide à domicile - consolidation ou extension (convention de conversion 2004 – 1/3 reprise)
- insertion socio-professionnelle

Dans certains cas:

- reconnaissance économie sociale
- emplois Sine

2. Particularité des emplois CPAS TS

Temps de travail moyen: 0,65 ETP (Fédération)

CDI : 50,6 % (2012- moyenne – Idea Consult)

Ancienneté barémique: 8,4 années (Fédération)

=> Emplois stables

Contrats nouveaux travailleurs par an:

1,8 en CPAS (2012 – Idea)

7,5 secteur (2012 – Idea)

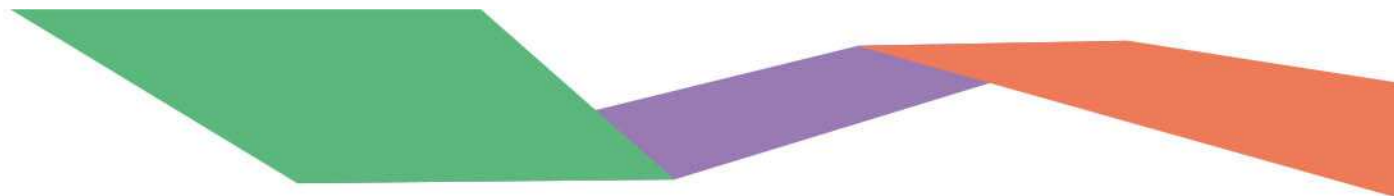
2. Particularité des emplois CPAS TS

Encadrement: 1 pour 17 (2012 – Idea)
1 pour 33 (moyenne)

Formation continue: 41,6 % travailleurs (2011 Idea)

Salaire: Pas de limite dans l'ancienneté
25 niveaux d'ancienneté
possibilité d'évolution de carrière (E1-E2)

Pm: limite de 4 ans fréquente ailleurs



Ces différents éléments
(temps de travail, stabilité, encadrement,
formation, évolution salariale)

contribuent à la qualité de l'emploi

3. Constats de la Fédération (2014)

3.1. En CPAS, coût de personnel lié à son **ancienneté**. La masse salariale gonfle alors que le financement via les titres-services est inchangé= > déficit au fur et à mesure que le personnel avance en âge.

Un phénomène analogue existe pour les services d'aide aux familles. Il est pour partie neutralisé via une subvention en fonction de l'ancienneté.



3.2. Pas de norme et de financement pour
l'encadrement

3.3. Possible concurrence avec les services
d'aide aux familles

4. Pistes de la Fédération (2014)

- 4.1. Prise en compte des frais d'**ancienneté**
dans le financement
(reflet de la réalité salariale,
incitant à « stabiliser » les emplois)

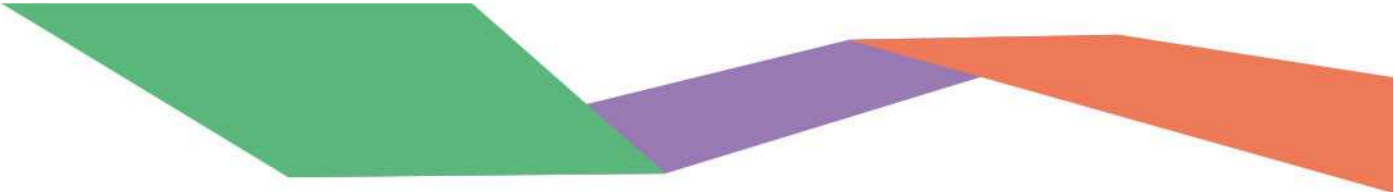
- 4.2. Norme financée d'**encadrement**, au
minimum pour certaines catégories
d'usagers

- 4.3. **200h** du maximum de titres-services par utilisateur afin d'éviter la concurrence avec les services d'aide aux familles.
Idée: 4 heures par semaine
Si on est au-delà de 4 heures, on n'est plus dans une simple aide-ménagère (aussi outil de régulation de la croissance)
- 4.4. Etude de la possibilité de continuer à augmenter graduellement le prix des titres-services

P.m. - art. 4, 2bis L. 20.7.2001

*Le Roi fixe, par arrêté
(...)*

*2bis° le montant complémentaire qui peut
varier pour inciter les entreprises agréées à
favoriser la stabilité et la qualité de l'emploi
des travailleurs titres-services*



*P.m. – accord du Gouvernement
... le soutien actuel ne favorise pas les
entreprises qui investissent dans la stabilité et la
qualité des emplois.*

*Aussi, le Gouvernement entend : (...)
favoriser les entreprises qui investissent dans la
stabilité et la progression des trajets
professionnels, dans la formation des
travailleurs et dans le bien-être au travail.*

5. Outils qualité en CPAS

- **Pratique** d'une visite préalable, d'une enquête préalable, prévention des accidents de travail, réunion de service .
- **Convention service utilisateur**
Document référence Fédération (2003)
Document référence Min. Emploi (2004)
Outil de cadrage et de clarté
- **Monographie de fonction aide-ménagère(2015)**
Ce qui peut-être fait

- Grille comparative (Fédération) (2014)

Service aide-ménagère titre-services

Service aide aux familles

http://www.uvcw.be/no_index/cpas/actions/116-2085289948960401201410221042962649223.pdf

Idée: Identifier les différences entre aide familiale et aide-ménagère titres-services suivant différents critères

Aide pour :

expliciter à un utilisateur (potentiel) les différences

=> Outil de communication sur la nature de l'offre

(ré) orienter éventuellement une demande reçue

6. Conversion en aide-ménagère sociale

6.1. Opération SAFA privé

Demande de la Fédération d'un équilibre
Public-privé

Décision du Gouvernement wallon en ce sens
en 2015

Discussion en cours

6.2. La conversion vise à: consolider une offre déficitaire vers un public « fragile »

*(art. 220 Cwass : personnes isolées, âgées, handicapées,
malades et des familles en difficulté (public SAFA))*

mieux articuler les métiers
améliorer la **qualité de l'emploi**
(note Gouvernement décembre 2015)

6.3. Aujourd'hui, des CPAS gèrent des services d'aides-ménagères titre-services.

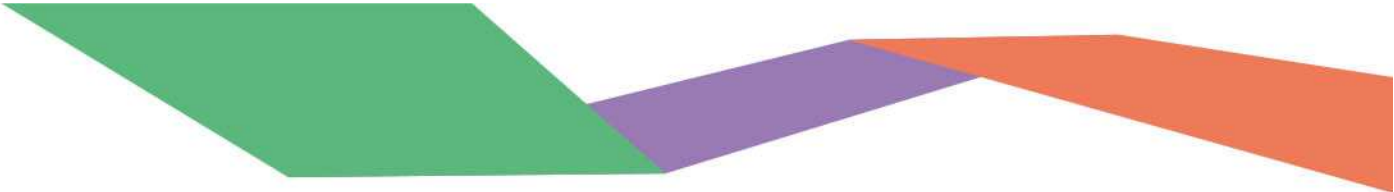
Certains ont un service d'aide aux familles, d'autres pas.

Bon nombre ont des conventions avec des SAFA et les subventionnent.



6.4. Le public peut-être le même dans les deux cas. Les travailleurs font la même chose.

Il y a un encadrement dans les deux cas.
Le problème de la hausse du coût liée à l'ancienneté est le même dans les deux cas.



6.5. L' autonomie d'une personne évolue. A un moment, il est souhaitable qu'une aide familiale intervienne plutôt qu'une aide-ménagère.

Une résidence-services, doit avoir une convention avec une maison de repos. Idée: faciliter l'accueil quand la vie en résidence-services n'est plus possible.

6.6. Au nom du principe d'équité, nous demandons que tous les services d'aides-ménagères titres-services de CPAS aient la possibilité de devenir service d'aides-ménagères sociales avec un **agrément**:

- **au sein** d'un service d'aide aux familles ou en **convention** avec un tel service,
- avec l'obligation de viser le **même public** (A voir en lien avec l'assurance autonomie)

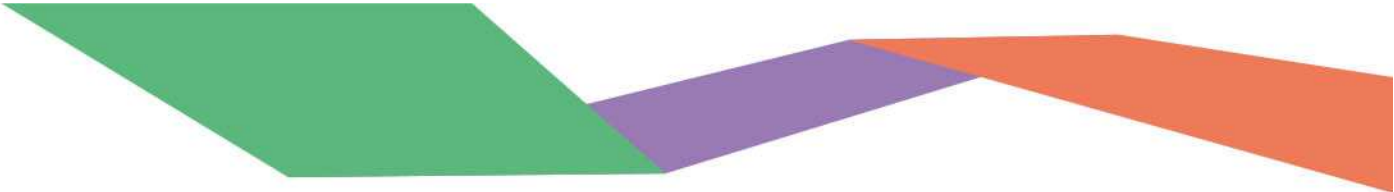
7. Considérations finales

La qualité en titres-services se joue notamment au niveau:

- de l'emploi,
- de la prestation de services.

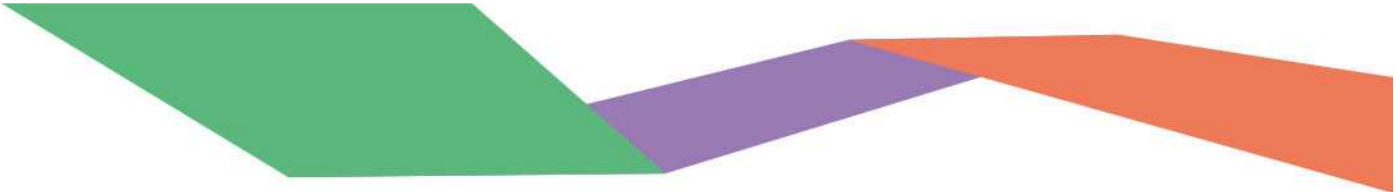
Les deux interagissent

Avec des pratiques de gestion et des éléments de cadrage légal (qui peut « consacrer » des pratiques)



La qualité de *l'emploi* peut être recherchée par des pratiques de gestion: formation, encadrement, temps de travail. Elles pourraient faire l'objet d'incitant financier. (ex.: subvention ancienneté et/ou encadrement).

La conversion en aide-ménagère sociale est aussi un levier s'il est cadré. C'est un enjeu pour les CPAS.



La qualité de la **prestation** passe aussi par des pratiques de gestion: communication claire sur la nature d'offre, cadrage de l'intervention (visite préalable, convention utilisateur-service), (ré)orientation éventuelle de la demande, lien avec un SAFA.

Le nombre d'heures par usager est aussi une balise (à revoir selon nous)



Merci de votre attention