

Proposition de solution à l'incapacité actuelle des SAFA à assurer financièrement et sécuritairement la continuité de l'aide à la population

La proposition déposée par les fédérations des SAFA, publics et privés, ci-après vise un triple objectif :

- Permettre de maintenir une continuité de l'aide assurée par les SAFA à destination des citoyens, des **bénéficiaires** les plus isolés, dépendants et/ou fragilisés ;
- Garantir aux **travailleurs** des SAFA des conditions de travail sécurisantes et éviter autant que faire se peut le recours au chômage temporaire ;
- Limiter l'impact économique de cette crise sur les **services**, et par conséquent garantir une pérennité de leur action au-delà de la crise.

Les SAFA également au cœur de la crise « COVID-19 »

Depuis le début de la crise « COVID-19 », le secteur SAFA suit avec attention toutes les dispositions prises par le conseil national de sécurité en vue d'éradiquer cette pandémie. Il a bien compris que pour faire face à la croissance exponentielle du nombre de malades à traiter par les structures hospitalières, il fallait confiner la population le plus possible à domicile. Cette stratégie mise en place par les différents acteurs politiques du pays place, de fait, notre secteur au cœur de la lutte menée par la première ligne d'aide et de soins avec les médecins et les services de soins infirmiers pour que la population puisse vivre en toute sécurité et en toute dignité à domicile en attendant que cette situation de crise soit résorbée. Nos services SAFA sont en effet là pour les personnes en besoin d'aide à domicile mais aussi pour les personnes qui bientôt, nous l'espérons sortiront d'hospitalisation et auront besoin d'aide et de soins dans leur milieu de vie.

Le secteur SAFA a donc un rôle important de prévention, d'information et de soutien à apporter à beaucoup de publics fragilisés : personnes âgées, personnes malades chroniques, personnes handicapées, familles précarisées, adultes en difficulté... De plus, une partie de nos bénéficiaires est isolée familialement/socialement, il est dès lors difficile voire impossible de confier des suivis à un quelconque entourage. Il est vital que notre activité puisse se poursuivre au bénéfice de la population la plus vulnérable ou la plus exposée.

Nous devons faire face à une situation extrêmement complexe de circulation de l'information, de suivi des demandes des bénéficiaires, de soutien à des travailleurs angoissés et mal protégés (les directions de services commandent le matériel nécessaire mais celui-ci est totalement manquant ou difficilement trouvable) alors qu'ils interviennent dans des situations familiales que nous ne pouvons pas complètement réorganiser.

Nous rappelons également que le secteur SAFA doit simultanément par décision du gouvernement wallon appliquer une modification de statut professionnel au 01/04/2020 pour près de 9000 travailleurs AF/GAD.

Analyse des mesures d'aide du Gouvernement wallon

Nous avons pris acte des mesures décidées par le Gouvernement wallon le 18 mars 2020 afin de soutenir par des mesures d'aide le secteur santé, social et de l'emploi.

Pour le secteur SAFA, nous repérons deux mesures prioritaires :

- Le maintien des subventions pour une période de 3 mois même si l'activité des SAFA devait diminuer en se référant à l'activité de 2019 ou du mois de février 2020 pour autant que le secteur renonce à mettre le personnel en chômage temporaire

- Une intervention forfaitaire mensuelle de 5000 euros par entreprise pour une période de 3 mois afin de compenser la diminution de la quote-part financière des bénéficiaires qui annulent ou diminuent leur demande de prestations.
- Notons aussi la possibilité pour nos services de pouvoir avoir recours à Wallonie santé qui peut activer l'octroi de trésorerie si nécessaire et qui peut négocier avec les banques des reports de remboursements de crédits en cours.

Nous saluons la volonté de la Ministre de vouloir soutenir le secteur socio-sanitaire dans ce contexte de crise historique, néanmoins, l'interfédéré SAFA attire votre attention sur les aspects suivants :

- Les services sont confrontés à de nombreuses situations d'organisation du travail à gérer simultanément : travailleurs malades ou en suspicion de maladie (Covid 19), travailleurs écartés par la médecine du travail, travailleurs refusant de se rendre dans certaines situations par manque de mesures de protection adéquates, refus des bénéficiaires ou des aidants-proches de recevoir de l'aide par manque de masque de protection des prestataires, ... Le personnel d'encadrement doit donc sans cesse analyser, réorganiser et prioriser l'aide.
- Les 5000€ comme compensation de la perte d'intervention des bénéficiaires est trop faible en regard de ce qu'elle représente dans le prix de revient horaire des SAFA (entre 21% et 32% de recettes selon les métiers)
- Le secteur SAFA est confronté à de nombreuses demandes d'annulation car certains bénéficiaires sont inquiets et ont peur de recevoir l'aide par des travailleurs ne disposant pas des mesures de protection (masques, tabliers, gants, ...) mais aussi parce qu'ils préfèrent se passer de prestations plutôt que de risquer d'être potentiellement contaminés. Ce volume d'heures perdues fait que nous ne pouvons pas garantir à tous nos travailleurs un horaire de travail complet. Nous sommes également confrontés à des refus de prestataires de travailler sans mesures de protection. Il a été convenu avec l'AViQ une manière de référencer ces heures en AF¹ et ainsi pouvoir voir par la suite comment en tenir compte. Toutefois, face à ce volume d'heures perdues, notamment dans les autres métiers (AMS et GAD entre autres), les employeurs des SAFA se demandent s'ils doivent enclencher ou pas des mesures de chômage temporaire. Néanmoins, à plus long terme, nous espérons que l'arrivée annoncée de matériel adapté permettra de ramener de la sérénité et entraîner une capacité de réactiver certaines aides (même si nous n'aurons sans doute jamais une activité normale tout au long de cette crise).

¹ A l'AviQ, le 12 mars, il a été convenu de pointer les non-prestations hors maladie du prestataire dans les F54/e54 comme suit :

- a) Refus de prestation de la part du bénéficiaire. Dans ce cas, il faut pointer dans la colonne signature du bénéficiaire le code « corona-bénéf »
- b) Prestation annulée pour des raisons liées au prestataire. Ces raisons peuvent être les suivantes :
 - a. Faute de conditions de sécurité permettant la prestation (ex : l'arrivée d'un prestataire chez un bénéficiaire montrant des symptômes liés au coronavirus alors que le prestataire ne dispose pas du matériel prévu par la circulaire, mais ne sont pas visés : l'absence d'un matériel de base raclette, torchon, détergent...);
 - b. Annulation liée à un sous-effectif soudain lié au contexte.
 - c. Le prestataire en confinement pour suspicion de covid 19.

Dans ce cas, il faut référencer ces non-prestations sous le code « corona-AF ». Ces heures seront indiquées dans l'item « heures perdues ».

- La pression des syndicats va grandissant dans certains services. Ces derniers exigent des employeurs que les travailleurs ne supportent pas de pertes salariales (argument qu'on peut comprendre sur le fond vu le salaire moyen d'une AF ou d'une AMS et en tenant compte que nombreuses d'entre elles sont à temps partiel) tout en dénonçant les conditions de travail (manque de matériel adéquat et prestations jugées non essentielles par les syndicats). Aussi devons-nous avoir l'assurance que les subventions RW et APE seront bien payées même si l'activité du travailleur est inférieure au volume d'heures qu'un ETP est censé prester (en fixant toutefois un minimum qui pourrait être la moitié de son temps de travail réel) ?
- Devons-nous également comprendre que s'il faut renvoyer un travailleur vers le chômage quand il refuse de travailler (sans motif de santé attesté ou sans motif d'écartement mais plutôt par peur pour lui ou ses proches), que cela remet en cause le maintien des subventions pour le reste des travailleurs ?
A noter également que beaucoup de travailleurs ont un certificat médical (Covid 19) recommandant de ne pas prester mais ne les déclarant pas inaptes. Par mesures de précaution, ces travailleurs restent donc chez eux mais ne tombent a priori dès lors pas en absence maladie.

Perspectives actuelles pour les métiers SAFA

Pour l'activité AMS, il est possible d'enclencher deux scénarios :

- **Maintien de l'activité avec maintien des subventions RW et APE**
Cette piste de travail a notre préférence. Elle maintient une offre de services à la population et permet d'éviter le conflit social mais elle n'est tenable que si des mesures de compensation à hauteur de la perte réelle de la quote-part financière des bénéficiaires sont appliquées. Notre option, telle que détaillée ci-après, est d'utiliser la manne budgétaire globale des SAFA (budget initial 2020, en ce compris les moyens supplémentaires obtenus au conclave pour les contingents d'heures supplémentaires, les 100 ETP AMS et éventuellement, après concertation avec le secteur, le renforcement de l'encadrement).

Il conviendrait dans la réflexion de tenir des aides ménagères sociales qui existaient déjà avant la conversion des aides ménagères titres-services en aides ménagères sociales ainsi que pour les AMS, les GD et OP APE qui sont dans les services non agréés non marchand de l'aide à domicile.

- **Activation du chômage temporaire**
Cela permettrait de ne pas mettre l'équilibre économique des SAFA en difficulté. Cependant, le service à la population serait partiellement interrompu et sa relance ultérieure serait très périlleuse. Le conflit social risque d'être ouvert dans certains services avec les organisations syndicales.
Il faut noter que, au regard de leur réalité économique, plusieurs services ont déjà introduit des demandes de chômage temporaire auprès de l'ONEM.
Pour rappel l'activité AMS étant déjà déficitaire, ne plus pouvoir assurer l'ensemble des prestations et donc diminuer l'apport financier que représente la participation des bénéficiaires mettrait l'activité dans le rouge à court terme (1 ou 2 mois max) mais risquerait aussi d'impacter la réalité financière de nombreux SAFA à moyen et long terme. Vu que nous ne savons absolument pas combien de temps va durer la crise, c'est un risque que nos services ne peuvent décemment pas prendre sous peine de mettre l'emploi inéluctablement en péril, le financement de ces emplois étant trop fragile.

Pour l'activité AF/GAD/GEM :

Les services SAFA maintiendront leur activité AF mais souhaitent également envisager une solution pour compenser la perte de la quote-part des bénéficiaires car en cas de prolongation de la période de crise, l'équilibre financier des services deviendra de plus en plus précaire.

Proposition de solution

Tant pour les AF/GAD/GEM que les AMS, l'inter-fédération du secteur SAFA veut formuler une proposition permettant de maintenir l'activité et de payer les salaires tout en garantissant une survie économique aux services (compensation de la contribution des bénéficiaires).

Pour ce faire, nous proposons d'associer les mesures budgétaires suivantes :

- Maintenir des subventions RW et APE par ETP (et non au prorata de l'activité prestée).
- Utiliser le budget de 5 millions d'Euros prévus pour l'extension des contingents de 2020, de 3 millions d'euros consacrés à l'embauche de 100 ETP supplémentaires, voire également de 4 millions pour le renforcement de l'encadrement social et administratif (à voir avec le secteur le cas échéant pour l'utilisation de ce dernier budget de 4 millions car le personnel d'encadrement, déjà en souffrance, doit être d'autant plus épaulé durant cette crise), à la compensation de la perte des contributions des bénéficiaires en 2020. Au regard du contexte actuel il devient en effet très peu probable que ces mesures puissent être mise en œuvre dès cette année. Ces mesures essentielles pour l'avenir du secteur seront bien entendu à mettre en œuvre dès 2021.
- Enfin, pour la mesure concernant les 5000€ de compensation, nous souhaitons envisager constituer une enveloppe globale pour le secteur à utiliser pour couvrir les frais extraordinaires (matériel de protection, réorganisations, ...)

Concrètement, nous proposons de :

- Définir un montant horaire moyen de facturation bénéficiaire par métier.
- Mettre en place au sein de l'ensemble des services un outil de monitoring permettant de réaliser un suivi de la situation RH, des bénéficiaires et des prestations.
- À partir des données de ce monitoring, allouer aux services une compensation forfaitaire par heures non-prestées, et donc non-facturables aux bénéficiaires, pour l'ensemble des prestataires actifs. Cette mesure ne s'applique donc que pour les heures « prestables » par les travailleurs disponibles. Les travailleurs au chômage ne pourront logiquement entrer en ligne de compte dans les calculs de l'octroi de ces compléments.
- Il est fondamental pour l'avenir de l'ensemble des services que l'année 2020 soit neutralisée pour la détermination des contingents de l'année 2021. Il conviendra pour 2021, de se baser sur les heures réellement prestées de l'année 2019.

Les objectifs que nous espérons atteindre au travers de la mise en œuvre de cette proposition sont :

- Maintenir nos services accessibles à la population qui en aurait besoin (une fois le matériel de sécurisation disponible, certaines peurs s'atténueront et des prestations reprendront).
- Éviter le recours au chômage autant que faire se peut et par conséquent maintenir l'activité et les revenus (déjà pas forcément élevés) pour le plus possible de travailleurs.
- Permettre à l'ensemble des travailleurs de se sentir concernés et ainsi en cas de maintien de la baisse d'activité organiser le travail en service dans le but de répartir la charge de travail sur l'ensemble des équipes et ainsi limiter les risques d'épuisement total de ceux-ci face aux situations complexes qu'ils vivent sur le terrain.
- Contribuer de manière plus large, au travers des heures non prestées chez les bénéficiaires, aux réponses à apporter aux besoins des citoyens dans le contexte que nous vivons. Ainsi,

nous pourrions développer certaines réponses à de nouveaux besoins et/ou contribuer à certaines actions d'utilité publique avec les prestataires pour qui il n'y aurait pas assez de demandes de prestations.

- Garantir la santé financière des services et éviter des situations économiques, et par conséquent sociales, dramatiques après la crise.
- Limiter la durée des effets de la crise sur les services en post-crise. En effet, après celle-ci la relance de l'activité sera très complexe ce qui entraînera donc un impact sur les finances et sur l'emploi sur le long terme. Si nous pouvons maintenir toute l'activité qu'il est possible de maintenir, nous limiterons cet impact et sa durée.

Tel que signalé précédemment, les fédérations d'employeurs réaliseront un **monitoring régulier** de la situation RH et de l'activité dans les services. Ce monitoring permettra :

- D'une part, aux fédérations d'employeurs, en concertation avec l'AViQ en qualité de pouvoir subsidiant, d'assurer une objectivation, un suivi régulier, une évaluation et si besoin un ajustement de ce dispositif et de son principe de financement complémentaire. Si ce dispositif n'est pas tenable financièrement sur toute la durée de la crise et selon son évolution, les employeurs devront certainement recourir au chômage temporaire le cas échéant ;
- D'autre part, alimenter la vision globale de la situation sur le terrain dont les fédérations, l'administration et le politique ont plus que jamais besoin pour gérer au mieux la situation.

Du matériel de protection pour rassurer et sécuriser les prestataires et les bénéficiaires

Le maintien de l'activité est toutefois conditionné à la capacité des services à fournir le matériel de protection adéquat et en suffisance !

A l'instar d'autres acteurs de la première ligne, nos travailleurs doivent disposer prioritairement d'équipements de protection en suffisance. Il faut mettre à leur disposition beaucoup plus de vêtements de travail et de protections jetables.

Nous attendons confirmation de la réception de masques adéquats de protection. Il est à noter que les services devront faire face à une augmentation considérable des frais en matière de matériel (la plupart ont passé des commandes et ont déjà investi massivement dans le matériel qu'ils pouvaient trouver sur le marché, parfois à prix d'or). Les services doivent être soutenus humainement pour trouver les fournisseurs et financièrement pour pouvoir faire face à cet accroissement anormal de ces achats.

La plus-value des différents métiers des SAFA (aides familiales, gardes et aide-ménagères sociales) pour des publics fragilisés et précaires est bien connue en temps normal mais s'accroît de façon aiguë en ce temps de crise sanitaire. Nos différents métiers sont des maillons essentiels de la chaîne tant en amont qu'en aval de l'hospitalisation et à ce titre, méritent d'être soutenus de façon particulière.

Nous souhaitons être constructifs et contribuer à une rapide recherche de solutions permettant de poursuivre nos missions vitales à destination des citoyens les plus fragilisés, de mettre en place les conditions acceptables à la réalisation de celles-ci par tous nos travailleurs de terrain tout en garantissant la continuité des services au-delà de la crise que nous vivons.

CODEF
Rose-Marie Arrendodas

FASD
Gaël Verzele

FCSD
Déborah Dewulf

FEDOM
Olivia Raskin

Fédération CPAS
Jean-Marc Rombeaux