



# ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL (PAMT)

Préposé(e) **D'AIDE À DOMICILE**



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE  
ÉCONOMIE SOCIALE  
ACTION COMMUNAUTAIRE

DOCUMENT CONÇU ET RÉDIGÉ PAR :

Lynda Binhas, Ph. D.

Chargée de projet recherche et analyse, CSMO-ÉSAC

Philippe Beaudoin, M.A.

Chargé de projet à la formation, CSMO-ÉSAC

COLLABORATION AU NIVEAU DU QUESTIONNAIRE (RÉVISION ET ENVOI DU QUESTIONNAIRE;  
RECHERCHE D'INFORMATIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES) :

Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ)

CONCEPTION GRAPHIQUE :

Eklor

RÉVISION :

Nicolas Therrien

Note - Lorsque la forme masculine est utilisée dans ce texte, elle désigne aussi bien les hommes que les femmes.

ISBN : 978-2-922510-51-5

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 2014

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada, 2014

© CSMO-ÉSAC, février 2014



# TABLE DES MATIÈRES

CE QU'IL FAUT RETENIR!	p.2
INTRODUCTION	p.3
<b>1</b>	
LE PAMT : SA DÉFINITION ET SES ÉLÉMENTS	p.4
<b>1.1</b>	
PAMT : DÉFINITION	p.4
<b>1.2</b>	
GENÈSE DU PAMT POUR LE MÉTIER DE PRÉPOSÉ(E) D'AIDE À DOMICILE	p.4
<b>1.3</b>	
LE PAMT POUR LE MÉTIER DE PRÉPOSÉ(E) D'AIDE À DOMICILE : SES ÉLÉMENTS CONSTITUANTS	p.6
<b>2</b>	
LE PAMT ET SON IMPLANTATION : LES RÉSULTATS À CE JOUR EN TERMES DE FORMATION DES COMPAGNES/COMPAGNONS ET DE CERTIFICATION DES PRÉPOSÉ(E)S	p.7
<b>3</b>	
LE PAMT ET SON IMPACT : LES RÉSULTATS D'UNE ENQUÊTE D'ÉVALUATION AUPRÈS DES EÉSAD	p.9
<b>3.1</b>	
MÉTHODOLOGIE ET REPRÉSENTATIVITÉ	p.9
<b>3.2</b>	
L'IMPLANTATION DU PAMT DANS LES EÉSAD	p.10
<b>3.3</b>	
LA FORMATION DES COMPAGNES/COMPAGNONS	p.11
<b>3.4</b>	
LA CERTIFICATION DES PRÉPOSÉ(E)S D'AIDE À DOMICILE	p.11
<b>3.5</b>	
L'ÉVALUATION DES OUTILS DU PAMT	p.12
<b>3.6</b>	
L'APPUI À L'IMPLANTATION DU PAMT	p.13
<b>3.7</b>	
LES DÉFIS LIÉS À L'IMPLANTATION DU PAMT	p.13
<b>3.8</b>	
L'IMPACT DU PAMT SUR LES PRÉPOSÉ(E)S CERTIFIÉ(E)S	p.15
<b>3.9</b>	
L'IMPACT DU PAMT SUR LES COMPAGNES/COMPAGNONS	p.17
CONCLUSION	p.18



## ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL (PAMT) DU MÉTIER DE PRÉPOSÉ(E) D'AIDE À DOMICILE

# CE QU'IL FAUT RETENIR!

- ❖ Une forte majorité (73 %) des entreprises d'économie sociale d'aide à domicile (EÉSAD) ont amorcé l'implantation du PAMT.
- ❖ Près de 750 préposé(e)s d'aide à domicile ont été à ce jour certifié(e)s.
- ❖ Respectivement 80 % et 81 % des gestionnaires se disent satisfaits ou très satisfaits des outils du PAMT (*Bilan des compétences*, *Carnet d'apprentissage* et *Guide de la compagne*).
- ❖ Les gestionnaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'appui du centre local d'emploi (à 87 %), de même que de celui du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) (à 81 %) et des syndicats (à 75 %).
- ❖ Selon les gestionnaires, l'impact le plus significatif du PAMT sur les **personnes certifiées** réside dans la valorisation du métier de préposé(e) d'aide à domicile (pour 68 % des EÉSAD), les méthodes de travail (65 %), la motivation au travail (61 %), les compétences en santé et sécurité (56 %) et le rendement (52 %).
- ❖ Selon les gestionnaires, l'impact le plus significatif du PAMT sur les **compagnes/compagnons** réside dans la consolidation du sentiment d'appartenance à l'EÉSAD (pour 78 % des EÉSAD) et dans la motivation au travail (78 %).



## INTRODUCTION

En novembre 2009, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) lançait le programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour le métier de préposé(e) d'aide à domicile.

Or, après quatre ans de mise en œuvre, il devenait nécessaire de procéder à une évaluation dudit PAMT. Plus précisément, il s'agissait de :

- ❖ faire le point sur certains résultats obtenus à ce jour par l'implantation du PAMT;
- ❖ déterminer les impacts du PAMT;
- ❖ déterminer ce qui pourrait faciliter l'implantation du PAMT dans les entreprises d'économie sociale d'aide à domicile (EÉSAD).

Pour ce faire, le CSMO-ÉSAC a conçu un questionnaire d'évaluation du PAMT, qu'il a fait parvenir, avec la collaboration de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ), aux 102 entreprises d'économie sociale d'aide à domicile (EÉSAD) du Québec. Les résultats de ce questionnaire sont présentés dans les pages qui suivent.

### LES EÉSAD EN UN COUP D'ŒIL!

- ❖ On compte **102 EÉSAD**, qui sont présentes dans les 17 régions administratives du Québec : **54** ont un statut d'organisme à but non lucratif (OBNL); **48** un statut de coopérative.<sup>1</sup>
- ❖ Ces 102 EÉSAD comptent plus de **6 800** employés, des préposé(e)s d'aide à domicile en **très grande majorité**. Il s'agit surtout d'une main-d'œuvre féminine.<sup>1</sup>
- ❖ Dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), ces entreprises offrent près de **6 millions** d'heures de services par an à près de **87 000** personnes, dont environ 71 % ont 65 ans et plus.<sup>1</sup>
- ❖ 16% des entreprises sont syndiquées (CSN, CSD et FTQ).

1. Source : Aile rurale des entreprises d'économie sociale en aide à domicile du Québec, Coalition des entreprises d'économie sociale en aide à domicile, Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (novembre 2013). *Les entreprises d'économie sociale en aide à domicile, un pilier du soutien à domicile* (mémoire concernant : L'autonomie pour tous – Livre blanc sur la création d'une assurance autonomie).



# LE PAMT : SA DÉFINITION ET SES ÉLÉMENTS

## 1.1

### PAMT : DÉFINITION

Un programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) est un processus de transmission des compétences basé sur une formule éprouvée : celle du compagnonnage. En effet, ce mode d'apprentissage permet à un employé (ou à plusieurs employés) de maîtriser son métier, de développer et de renforcer ses compétences en milieu de travail sous la supervision d'une personne expérimentée, à savoir le compagnon qui transmet son savoir-faire. Basé sur le lien compagnon/apprenti, le PAMT s'organise entièrement autour du lieu de travail. Autrement dit, le PAMT offre une formation, mais sans que les travailleurs aient à retourner sur les bancs d'école. L'objectif est la maîtrise des compétences recherchées par le marché de l'emploi telles que définies dans la norme professionnelle.

## 1.2

### GENÈSE DU PAMT POUR LE MÉTIER DE PRÉPOSÉ(E) D'AIDE À DOMICILE

Initié par les regroupements de l'aide à domicile du Québec<sup>2</sup>, le PAMT pour le métier de préposé(e) à domicile a été l'aboutissement de plusieurs années de travail. Retraçons sa chronologie :

- ❖ 2005 : lancement du *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*
- ❖ Juin 2007 : adoption de l'analyse de métier comparée
- ❖ Septembre 2007 : étude de pertinence et demande de financement pour la norme professionnelle et le PAMT
- ❖ Mai-juin 2008 : consensus sectoriel pour la norme professionnelle (67 % des entreprises ont validé le contenu de la norme.)
- ❖ Septembre 2008 : adoption de la norme professionnelle par le conseil d'administration du CSMO-ÉSAC
- ❖ Janvier 2009 : la norme professionnelle pour le métier de préposé(e) d'aide à domicile est officiellement acceptée par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. Sam Hamad. Le métier de *Préposé(e) d'aide à domicile* devient, de ce fait, un métier officiel enregistré au Registre des compétences du Québec.
- ❖ Janvier 2009 : adoption du *Bilan des compétences*, du *Carnet d'apprentissage* et du *Guide à l'intention des compagnes d'apprentissage*
- ❖ Février-septembre 2009 : élaboration des outils de formation supplémentaires (quiz et mises en situation), mise en page et infographie
- ❖ Novembre 2009 : lancement du PAMT à Montréal et relations média
- ❖ Novembre 2009-février 2010 : campagne de promotion du PAMT auprès du secteur des EÉSAD
- ❖ Décembre 2009 : première formation des compagnes/compagnons
- ❖ Septembre 2010 : certification des premières préposées

Soulignons que les EÉSAD qui implantent le PAMT peuvent bénéficier d'une aide financière provenant du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO).

2. Il s'agissait, en 2005, de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ) et du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ). Le REESADQ est aujourd'hui dissout.

Le PAMT a bénéficié des conseils d'un comité de coordination multipartites réunissant les acteurs/collaborateurs suivants :

**TABLEAU 1**  
**COMITÉ DE COORDINATION POUR L'ÉLABORATION**  
**DU PAMT DE PRÉPOSÉ(E) D'AIDE À DOMICILE**

Coordination du projet	Philippe Beaudoin Chargé de projet / Formation Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC)
Animation et rédaction du rapport	Line Côté et Dominique Gagnon Consultantes RH conseil
Responsables du projet à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail	Jean-Marie Laurent Conseiller du Cadre général Marie-Lou Ouellet Conseillère du Cadre général
Collaboration, Commission des partenaires du marché du travail	Marie Daigneault Conseillère à l'intervention sectorielle

NOM	ORGANISME
Chantal Aznavourian	Chantier de l'économie sociale
Linda Bélanger	Coopérative de solidarité de services à domicile du Royaume du Saguenay Représentante de l'Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRÈS)
Claude Boileau	Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ)
Lucie Bussièrès	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec Représentante du comité de formation de la FCSDSQ
Céline Charpentier	Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ESAC)
Cécile Collinge	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Line Côté et Dominique Gagnon	RH Conseil (consultantes pour la production de la norme professionnelle et du programme d'apprentissage en milieu de travail)
Marie Daigneault	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (jusqu'en juin 2008)
Alain Dicaire	Coopérative de services à domicile d'Autray
Pierre Dussault	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
Hélène Forest Fournier	Bénévole à partir d'octobre 2008. Ancienne directrice générale des Services d'aide domestique sociale en aide domestique du Québec (REESADQ), aujourd'hui dissous
Kathleen Jourdain	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)
Andrée Lapierre	Confédération des syndicats nationaux (CSN)
Diane Larue	Coopérative de services à domicile Beauce-Nord
Jean-Marie Laurent	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
France Leclerc	Ménagez-vous (entreprise d'économie sociale d'aide à domicile) Représentante de la Coalition des entreprises en aide domestique
Danielle Legault	Syndicat québécois des employés et employées de service (SQEES), Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Marielle Mainguy	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec
Suzanne Maltais	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
Renée Moreau	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (depuis septembre 2008)
Danielle Ouellet	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
Marie-Lou Ouellet	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (depuis juin 2008)
Maryse Quesnel	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

## 1.3

### LE PAMT POUR LE MÉTIER DE PRÉPOSÉ(E) D'AIDE À DOMICILE : SES ÉLÉMENTS CONSTITUANTS

Le PAMT pour le métier de préposé(e) d'aide à domicile se base sur les six compétences essentielles suivantes :

1. Être capable d'organiser son travail.
2. Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager régulier.
3. Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison.
4. Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète.
5. Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide.
6. Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente.

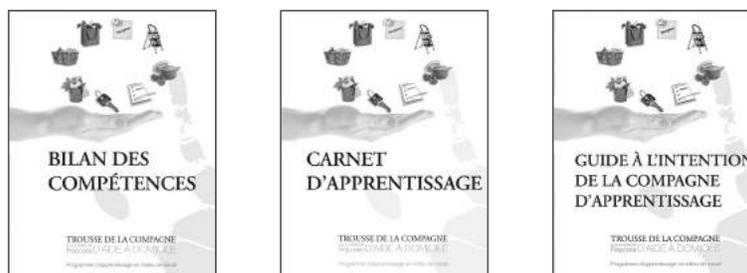
Ces six compétences, considérées comme **essentiels** à l'exercice du métier de préposé(e) d'aide à domicile, doivent être maîtrisées par tous les employés qui souhaitent développer leurs compétences ou les faire reconnaître et recevoir une certification d'État.

Deux autres compétences sont dites **complémentaires**. Ces compétences se rattachent à certains contextes de travail particuliers qui ne touchent pas l'ensemble des préposé(e)s, mais qui représentent des réalités du marché du travail du secteur de l'aide à domicile :

7. Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier.
8. Être capable de préparer des repas cuisinés, sans diète.

Les outils d'apprentissage développés pour le PAMT de préposé(e) d'aide à domicile sont :

- ❖ le *Bilan des compétences*;
- ❖ le *Carnet d'apprentissage*;
- ❖ le *Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage*.



Le tout a été rassemblé dans un cartable intitulé *Trousse de la compagne*.

À la *Trousse de la compagne* s'ajoutent :

- ❖ un cartable, rassemblant, pour chacune des compétences, une série de textes, tableaux, grilles de symboles, etc. Il est intitulé *Documents de références pour les compagnes*.
- ❖ un guide pour l'implantation du PAMT s'adressant aux directions générales des EÉSAD.



L'ensemble de ces documents est disponible sur le site Internet du CSMO-ÉSAC à : [www.csmoesac.qc.ca](http://www.csmoesac.qc.ca).



# 2

## LE PAMT ET SON IMPLANTATION : LES RÉSULTATS À CE JOUR EN TERMES DE FORMATION DES COMPAGNES/COMPAGNONS ET DE CERTIFICATION DES PRÉPOSÉ(E)S

Comme l'indique le tableau suivant, l'implantation du PAMT se fait dans toutes les régions du Québec, mais à des degrés variables. En novembre 2013, **738** préposé(e)s d'aide à domicile avaient reçu leur certificat de qualification professionnelle.

À cette implantation progressive s'est ajoutée l'offre de :

- ❖ formations de compagnes/compagnons (deux jours de formations offertes par le CSMO-ÉSAC). À ce jour, un total de **287** compagnes/compagnons ont été formé(e)s dans 92 % des EÉSAD.
- ❖ formations en *Entretien ménager sécuritaire à domicile* de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). Rappelons que cette formation, si elle n'a rien d'obligatoire, n'en est pas moins très recommandée (et très utile) pour la pratique du métier de préposé(e) d'aide à domicile.
- ❖ formations des directions générales et du personnel cadre — Le CSMO-ÉSAC a offert à ce jour quatre formations d'une journée chacune sur le fonctionnement du PAMT et ce, spécifiquement pour les directions générales et le personnel cadre. Total de personnes formées : **42**.
- ❖ formations pour les Premières nations — À l'initiative et avec le financement de la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador, il y a eu formation de **22** compagnes/compagnons travaillant pour les communautés autochtones.

AU TOTAL, DONC,

### 738 préposé(e)s d'aide à domicile

ont reçu leur certificat de qualification professionnelle  
(chiffres de 2013)

### 351 personnes<sup>3</sup>

ont bénéficié de la formation de compagnes/compagnons  
depuis le début de l'implantation du PAMT en 2010.



3. Soit : 287 compagnes/compagnons des EÉSAD + 42 directions générales et personnel cadre des EÉSAD + 22 compagnes/compagnons des Premières nations.

**TABLEAU 2**  
**FORMATION DES COMPAGNES/COMPAGNONS ET**  
**CERTIFICATION DES PRÉPOSÉ(E)S D'AIDE À DOMICILE, PAR RÉGION**

RÉGION	NOMBRE D'ENTREPRISES	FORMATION DES COMPAGNES/COMPAGNONS (novembre 2013)		CERTIFICATION DES PRÉPOSÉ(E)S (novembre 2013)
		Nombre d'entreprises ayant fait former des compagnes/compagnons	Nombre de compagnes/compagnons formé(e)s pour les entreprises	Certifiées PAMT
1 Bas-St-Laurent	8	8	25	72
2 Saguenay-Lac-Saint-Jean	7	5	21	49
3 Capitale-Nationale	7	7	21	55
4 Mauricie	8	6	24	19
5 Estrie	6	6	14	27
6 Montréal	9	9	42	88
7 Outaouais	4	4	14	36
8 Abitibi-Témiscamingue	7	5	11	37
9 Côte-Nord	5	3	7	24
10 Nord-du-Québec	1	1	4	-
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	6	5	11	23
12 Chaudière-Appalaches	7	7	20	31
13 Laval	1	1	3	3
14 Lanaudière	5	5	14	76
15 Laurentides	5	5	16	40
16 Montérégie	11	10	30	136
17 Centre-du-Québec	5	5	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>92 (90 %)</b>	<b>287</b> <small>(Excluant les Premières nations)</small>	<b>738</b> <small>(Incluant 13 certifiées qui ne sont liées à aucune région spécifique)</small>

# 3

## LE PAMT ET SON IMPACT : LES RÉSULTATS D'UNE ENQUÊTE D'ÉVALUATION AUPRÈS DES EÉSAD

### 3.1 MÉTHODOLOGIE ET REPRÉSENTATIVITÉ

En octobre 2013, le CSMO-ÉSAC et la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec invitaient l'ensemble des 102 EÉSAD à remplir un questionnaire d'évaluation de l'impact du PAMT dans leur entreprise. **Le questionnaire a été rempli, en ligne, par les directions générales (gestionnaires).**

Des 102 EÉSAD sollicitées, 63 ont participé à l'évaluation du programme. Les résultats obtenus sont donc représentatifs, selon les standards méthodologiques les plus élevés (soit  $\pm 5\%$  de marge d'erreur) et généralisables à l'ensemble des EÉSAD.

**TABLEAU 3**  
**EÉSAD AYANT PARTICIPÉ À L'ÉVALUATION**  
**(EN NOMBRES ET EN POURCENTAGES RÉGIONALISÉS)**

Régions	Nombre d'EÉSAD ayant participé à l'évaluation	En pourcentage sur l'ensemble des répondants
Abitibi-Témiscamingue (08)	6	10
Bas-Saint-Laurent (01)	3	5
Capitale-Nationale (03)	5	8
Centre-du-Québec (17)	2	3
Chaudière-Appalaches (12)	6	10
Côte-Nord (09)	4	6
Estrie (05)	4	6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	2	3
Laval (13)	1	2
Laurentides (15)	0	0
Lanaudière (14)	4	6
Mauricie (04)	6	10
Montérégie (16)	8	13
Montréal (06)	5	8
Nord-du-Québec (10)	1	2
Outaouais (07)	3	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

## 3.2

### L'IMPLANTATION DU PAMT DANS LES EÉSAD

Une forte majorité (73 %) des EÉSAD ont débuté l'implantation du PAMT (signatures d'ententes d'apprentissage avec le centre local d'emploi/CLE). Chez les 27 % d'EÉSAD qui ne l'ont pas implanté, la principale raison donnée était le manque de personnel administratif et de personnel terrain (65 % des EÉSAD). Le manque de temps (47 %) et l'insuffisance du financement offert (29 %) figurent en deuxième et troisième positions des raisons données.

TABLEAU 4  
FACTEURS AYANT CONTRIBUÉ À LA NON-IMPLANTATION DU PAMT  
(EN POURCENTAGE D'EÉSAD SUR LE TOTAL DES 27 % D'EÉSAD N'AYANT PAS IMPLANTÉ LE PAMT)

Facteurs	Pourcentage d'EÉSAD
Manque de personnel administratif et de personnel terrain	65
Manque de temps	47
Insuffisance du financement offert	29
Les compagnes/compagnons formé(e)s ne travaillent plus pour l'EÉSAD.	24
Aucun(e) préposé(e) n'est intéressé(e) au PAMT.	24
L'EÉSAD possède un autre moyen d'acquérir les compétences.	24
Les démarches du PAMT sont trop complexes.	18
Aucune compagne/aucun compagnon n'a été formé(e) (formation de 2 jours du CSMO-ÉSAC).	12
L'EÉSAD n'a pas d'intérêt envers le PAMT.	12
Autres raisons	53

Les autres raisons liées à la non-implantation du PAMT relèvent, selon les commentaires recueillis auprès des gestionnaires :

- ❖ « du manque d'informations concernant le PAMT (gestionnaire en poste depuis le 31 mai 2013) »;
- ❖ « de l'avancement des démarches (EÉSAD en démarche d'obtention du financement) »;
- ❖ « du fait que plusieurs des préposés d'aide à domicile sont des femmes et des hommes d'expérience. Le fait d'obtenir un diplôme ne semble pas être la plus grande valorisation. L'appréciation de leur travail par les clients semble être plus importante. »;
- ❖ « de la problématique de la langue (la formation devrait aussi être dispensée en anglais) »;
- ❖ « de la complexité liée à la distance géographique, ce qui nécessiterait un budget important ».

### 3.3

#### LA FORMATION DES COMPAGNES/COMPAGNONS

En moyenne, chacune des EÉSAD a déjà formé 4 (médiane 3)<sup>4</sup> compagnes/compagnons dans le cadre du PAMT. Parmi celles-ci, en moyenne et par EÉSAD, 3 (médiane 2) compagnes/compagnons sont encore à l'emploi de l'EÉSAD. Deux (médiane 1) compagnes/compagnons formées et actives dans le cadre du PAMT sont aussi des formatrices ASSTSAS (compagnes/compagnons ayant suivi la formation *Entretien ménager sécuritaire à domicile*).

Dans plus du tiers (35 %) des EÉSAD, un ou plusieurs membres du personnel, qui ne sont pas aussi compagnes/compagnons dans le cadre du PAMT, sont formatrices ASSTSAS. Sur l'ensemble des ressources humaines, tous postes confondus en dehors des compagnes/compagnons, on compte en moyenne 4 (médiane 2) formatrices ASSTSAS.

Plus de la moitié (54 %) des EÉSAD souhaitent former un plus grand nombre de compagnes/compagnons dans le cadre du PAMT. En moyenne et par EÉSAD intéressée à faire former d'autres compagnes/compagnons, on parle de 3 (médiane 2) compagnes/compagnons.

### 3.4

#### LA CERTIFICATION DES PRÉPOSÉ(E)S D'AIDE À DOMICILE

Au moment de l'évaluation, en moyenne et par EÉSAD, 12 (médiane 11) préposé(e)s avaient complété leur apprentissage (certification obtenue ou préposé(e)s en attente de certification). Toujours au moment de l'évaluation, en moyenne 3 (médiane 2) préposé(e)s par EÉSAD étaient en cours d'apprentissage (signature d'une entente avec le CLE) et 11 (médiane 5) préposé(e)s par EÉSAD étaient inscrites sur une liste d'attente pour bénéficier du PAMT.

**La durée moyenne du PAMT se situe entre trois et six mois (dans 59 % des EÉSAD). Dans 17 % des EÉSAD, la durée moyenne est de moins de trois mois.**

TABLEAU 5  
DURÉE MOYENNE DU PAMT (EN POURCENTAGE D'EÉSAD)

Durée	Pourcentage d'EÉSAD
Moins de 3 mois	17
Entre 3 et 6 mois	59
Plus de 6 mois	0
Ne sait pas/pas de réponse	24

4. La médiane est une mesure de tendance centrale précisant la position centrale d'une série numérique (50% des valeurs observées sont donc inférieures à la médiane), ce qui la distingue de la valeur moyenne qui correspond à la moyenne arithmétique de l'ensemble.

### 3.5 L'ÉVALUATION DES OUTILS DU PAMT

L'évaluation des **outils** proposés dans le cadre du PAMT révèle un niveau de satisfaction élevé. **En effet, respectivement 80 % et 81 % des gestionnaires se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » du *Bilan des compétences*, du *Carnet d'apprentissage* et du *Guide de la compagne*.** Entre 10 % et 11 % des gestionnaires se disent « plus ou moins satisfaits » ou « peu ou pas du tout satisfaits de ces outils ».

**TABLEAU 6**  
NIVEAU DE SATISFACTION DES EÉSAD À L'ÉGARD DES OUTILS DU PAMT  
(EN POURCENTAGE D'EÉSAD)

Outils	Très satisfait	Satisfait	Plus ou moins satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sait pas/pas de réponse
Bilan des compétences	37	43	4	2	4	9
Carnet d'apprentissage	43	37	7	2	2	9
Guide de la compagne	46	35	7	2	2	9

Par ailleurs, **respectivement 74 % et 63 % des gestionnaires se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » du *cartable Documents de référence pour la compagne* et du *Guide d'implantation à l'intention des directions générales*.**

**TABLEAU 7**  
NIVEAU DE SATISFACTION DES EÉSAD À L'ÉGARD DES DOCUMENTS AFFÉRENTS AU PAMT  
(EN POURCENTAGE D'EÉSAD)

Documents	Très satisfait	Satisfait	Plus ou moins satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sait pas/pas de réponse
Cartable Documents de référence pour les compagnes/compagnons	41	33	13	0	2	11
Guide d'implantation à l'intention des directions générales	33	30	13	2	0	22

Lorsque les outils et les documents sont jugés « plus ou moins satisfaisants » ou « peu ou pas du tout satisfaisants » (jamais par plus de 15 % des gestionnaires), les gestionnaires mettent de l'avant la lourdeur des documents pour une utilisation au quotidien dans le cadre de la formation. Pour pallier à cette situation, un document récapitulatif sommaire a été élaboré dans l'EÉSAD sur la base de la documentation fournie dans le cadre du PAMT. De plus, certains gestionnaires souhaiteraient que le guide de la compagne/du compagnon soit amélioré (la compagne/le compagnon a développé et adapté les outils d'apprentissage).

### 3.6

#### L'APPUI À L'IMPLANTATION DU PAMT

Globalement, les gestionnaires estiment avoir obtenu un très bon appui dans l'implantation du PAMT (en additionnant les % de « Très satisfait » et de « Satisfait »). **L'appui du centre local d'emploi (87 %) et celui du CSMO-ÉSAC (81 %) figurent parmi les éléments les plus satisfaisants.** Suivent ensuite la formation des compagnes/compagnons (76 %), l'appui du syndicat (75 %)⁵ et le financement obtenu pour l'implantation du PAMT (69 %).

TABLEAU 8  
NIVEAU DE SATISFACTION DES EÉSAD À L'ÉGARD D'ÉLÉMENTS RELIÉS AU PAMT  
(EN POURCENTAGE D'EÉSAD)

Éléments	Très satisfait	Satisfait	Plus ou moins satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sait pas/pas de réponse
La formation des compagnes/compagnons	35	41	13	0	0	11
L'appui du CSMO-ÉSAC	33	48	4	0	0	11
L'appui du Centre local d'emploi (CLE)	41	46	2	0	0	11
Le financement obtenu pour l'implantation du PAMT	28	41	15	2	0	13
L'appui du syndicat (si applicable)	25	50	25	0	0	-

Parmi les personnes ayant exprimé une moins grande satisfaction de la formation des compagnes/compagnons (seulement 13 %), les commentaires suivants ont été exprimés : trop de contenu en peu de temps; formation trop intense, trop rapide et trop théorique. En ce sens, les gestionnaires suggèrent qu'il y ait un meilleur suivi avec les compagnes/compagnons (qui ont de l'expérience et qui ont adapté la formation à la réalité terrain).

### 3.7

#### LES DÉFIS LIÉS À L'IMPLANTATION DU PAMT

Près de la moitié (48 %) des EÉSAD ont rencontré quelques difficultés dans l'implantation du PAMT. Celles-ci sont de deux ordres : internes et, dans une moindre mesure, externes. Plus précisément, en se basant sur les commentaires reçus, il s'agit :

- d'un manque d'intérêt des employés (interne) :
  - ❖ « Il est difficile de convaincre les employés (pour une inscription au PAMT). »
  - ❖ « Comme la certification est sur une base volontaire et qu'il n'y a pas d'incidence sur le travail des préposés, le personnel ne voit pas l'intérêt d'effectuer le processus de certification et cela malgré un ajout salarial pour le personnel certifié. »

5. Moins du quart des EÉSAD (16 %) de l'échantillon de la présente étude comptent sur la présence d'un syndicat.

- ❖ « Les préposés sont peu intéressés par le PAMT, car [...] pas d'augmentation de salaire. »
  - ❖ « Au début, le PAMT était difficile à vendre. Il suscitait donc peu d'intérêt. »
  - ❖ « Il y a un manque d'intérêt des préposés pour le PAMT. L'entreprise essaie de le vendre, mais les employés n'ont pas l'impression qu'ils vont apprendre quelque chose. »
  - ❖ « 25 % des préposés sont certifiés. Il reste encore du travail à faire pour convaincre les autres préposés. La tenue d'un forum sur le métier de préposé(e) d'aide à domicile, la médiatisation de ce nouveau métier et l'amélioration des conditions salariales seraient des atouts pour l'obtention de nouvelles inscriptions. »
- de problèmes relatifs à l'encadrement de la compagne/du compagnon et à la consolidation de son rôle (interne) :
    - ❖ « Les compagnes doivent être bien encadrées. Il faudrait élaborer des structures avec elles de manière à ce qu'elles puissent être efficaces. »
    - ❖ « Les compagnes doivent être accompagnées lorsqu'elles débutent avec une nouvelle apprentie (probablement un manque de confiance en elles). »
    - ❖ « Les compagnes ont peur de ne pas être à la hauteur. Au début, cela paraissait complexe pour le gestionnaire. »
    - ❖ « Cela demande beaucoup de temps de préparation. »
    - ❖ « Un peu plus de soutien serait nécessaire. La mise en place d'un groupe-ressources pour les compagnes pour mieux adapter certaines méthodes et pour faire face aux défis rencontrés, etc. »
  - de problèmes relatifs à certaines exigences de la part d'Emploi-Québec (externe) :
    - ❖ « Emploi-Québec n'était pas très accommodant et n'était pas flexible sur les horaires d'apprentissage. »
    - ❖ « Le CLE n'était pas avisé de notre admissibilité à ce programme. C'est ce qui a ralenti le processus. »
    - ❖ « Emploi-Québec a limité à trois le nombre de personnes à former à la fois par période. »
    - ❖ « Il manque le PDSB et l'AVQ au PAMT. »

À ces difficultés s'ajoutent les suivantes, toutes d'ordre interne :

- ❖ « Il faudrait avoir plus que trois préposés par compagne. Il faudrait en avoir quatre pour 40 heures par semaine. »
- ❖ « Difficile de trouver de la place dans les horaires »
- ❖ « Le roulement des employés »
- ❖ « Le nombre insuffisant de compagnes ne permet pas de former plusieurs employés en même temps. Le délai d'attente des préposés inscrits au PAMT pour débiter l'apprentissage est [par conséquent] long. »
- ❖ « Il est impossible de former l'ensemble des préposés, malgré leur intérêt, car nous avons plus de 30 préposés qui font de l'AVQ et très peu d'aide à domicile. Il est donc impossible de faire le processus avec 1 à 2 services d'aide à domicile par semaine (manque de variété). »
- ❖ « Dans sa formule, le PAMT ne cadre pas avec [la] façon de travailler de l'EÉSAD. »

De ces EÉSAD ayant rencontré certaines difficultés dans l'implantation du PAMT, 45 % ont obtenu de l'aide pour régler la situation. Cette aide s'est avérée suffisante pour 70 % des EÉSAD. Cette aide provenait notamment :

- ❖ du CSMO-ÉSAC et du CLE;
- ❖ de la formatrice des compagnes/compagnons;
- ❖ de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec.

### 3.8

## L'IMPACT DU PAMT SUR LES PRÉPOSÉ(E)S CERTIFIÉ(E)S

Selon les gestionnaires, l'impact le plus significatif du PAMT sur les **personnes certifiées** (en additionnant les % « Très grand impact » et « Grand impact ») réside dans la **valorisation du métier de préposé(e) d'aide à domicile (pour 68 % des EÉSAD), les méthodes de travail (65 %), la motivation au travail (61 %), les compétences en santé et sécurité<sup>6</sup> (56 %) et le rendement (52 %)**. L'impact du PAMT est toutefois moins marquant sur les conditions de travail (notamment salariales) des personnes certifiées (11 %), sur l'absentéisme (20 %) et sur la rétention (fidélisation en emploi des personnes certifiées) (48 %).

**TABLEAU 9**  
**ÉVALUATION DE L'IMPACT DU PAMT SUR LES PERSONNES CERTIFIÉES**  
**(EN POURCENTAGE D'EÉSAD)**

Impact sur ...	Très grand impact	Grand impact	Impact moyen	Peu d'impact	Pas du tout d'impact	Ne sait pas	Pas de réponse
Le rendement des personnes certifiées	11	41	17	4	2	4	20
Le service à la clientèle (qualité du service)	7	41	20	4	2	2	24
Les compétences en santé et sécurité	13	43	15	4	0	4	20
Les habiletés communicationnelles	13	35	24	4	0	4	20
Les méthodes de travail	17	48	9	4	0	2	20
La rétention (fidélisation) en emploi des personnes certifiées	13	35	15	7	2	4	24
Le sentiment d'appartenance à l'EÉSAD des personnes certifiées	17	33	20	4	2	4	20
La motivation au travail	13	48	13	4	0	2	20
L'absentéisme	0	20	20	13	9	15	24
Les conditions de travail (notamment salariales) des personnes certifiées	0	11	15	17	24	7	26
La valorisation du métier de préposé(e) d'aide à domicile	35	33	9	0	0	2	22

6. Statistique qui doit être liée à la formation de l'ASSTSAS.

Les EÉSAD répondantes ont par ailleurs émis plusieurs commentaires concernant l'impact du PAMT sur les employés. En voici quelques-uns, plusieurs **élogieux** :

- ❖ « Nous sommes très heureux de cette implantation, qui est très valorisante. Nous avons même une liste d'attente de participantes. Excellents résultats et réussite pour notre coopérative. »
- ❖ « Le PAMT a permis d'augmenter l'estime de soi de plusieurs préposés. Il a permis une reconnaissance de ce métier, une fierté et un sentiment d'appartenance plus grand envers la coopérative. Le PAMT augmente la qualité des services offerts à la clientèle. »
- ❖ « L'harmonie des compagnes, de l'entraide, de l'autonomie, une expérience de maturité. Une belle complémentarité entre les compagnes et un travail d'équipe. »
- ❖ « C'est un plus pour les travailleurs et l'entreprise. »
- ❖ « L'implantation du PAMT nous a beaucoup aidés à suivre nos employés et à corriger plusieurs méthodes de travail non conformes aux règles de santé et de sécurité au travail. »
- ❖ « C'est un plus pour l'estime de soi et pour les qualifications des travailleurs de la coopérative. »
- ❖ « L'implantation du PAMT est une merveilleuse idée. C'est un encouragement pour tous les employés en aide à domicile. »
- ❖ « Excellent programme qu'il faut maintenir. »

... d'autres plus **critiques** (la plupart liées aux difficultés de convaincre les préposé(e)s à s'inscrire au PAMT) :

- ❖ « Comme la certification est sur une base volontaire et qu'il n'y a pas d'incidence sur le travail des préposés, le personnel ne voit pas l'intérêt d'effectuer le processus de certification et cela malgré un ajout salarial pour le personnel certifié. »
- ❖ « Dans sa formule, le PAMT ne cadre pas avec notre façon de travailler [dans l'EÉSAD]. »
- ❖ « Il y a un manque d'intérêt des préposés pour le PAMT. L'entreprise essaie de le vendre, mais les employés n'ont pas l'impression qu'ils vont apprendre quelque chose. »
- ❖ « 25 % des préposés sont certifiés. Il reste encore du travail à faire pour convaincre les autres préposés. La tenue d'un forum sur le métier de PAD, la médiatisation de ce nouveau métier et l'amélioration des conditions salariales seraient des atouts pour l'obtention de nouvelles inscriptions. »

**PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL (PAMT) POUR LES PRÉPOSÉES D'AIDE À DOMICILE**

**Vous PRATIQUEZ** le métier de préposée d'aide à domicile?

**Vous SOUHAITEZ** faire reconnaître ou développer vos compétences en aide à domicile?

IL EXISTE MAINTENANT UN PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL POUR VOUS!



**OBTENEZ** un certificat de qualification professionnelle pour votre métier...

**Le PAMT** s'adresse tant aux préposées qui débutent dans le métier qu'à celles qui ont de l'expérience. Toute préposée qui complète le PAMT recevra un certificat de qualification professionnelle signé par le Ministre de l'emploi et de la solidarité sociale.

**SANS RETOURNER SUR LES BANCS D'ÉCOLE ET SANS EXAMEN!**

### 3.9

#### L'IMPACT DU PAMT SUR LES COMPAGNES/COMPAGNONS

Selon les gestionnaires, l'impact le plus significatif du PAMT sur les **compagnes/compagnons** (en additionnant les % « Très grand impact » et « Grand impact ») **réside dans la consolidation du sentiment d'appartenance à l'EÉSAD (pour 78 % des EÉSAD) et dans la motivation au travail (78 %)**. Le PAMT semble avoir eu un impact moins marquant sur la rétention (fidélisation) en emploi des compagnes/compagnons (61 %) et sur les conditions de travail (notamment salariales) des compagnes/compagnons, ce qui rejoint, toutes proportions gardées, l'impact du PAMT sur ces mêmes conditions salariales auprès des personnes certifiées.

**TABLEAU 10**  
**ÉVALUATION DE L'IMPACT DU PAMT SUR LES COMPAGNES/COMPAGNONS**  
**(EN POURCENTAGE D'EÉSAD)**

Impact sur ...	Très grand impact	Grand impact	Impact moyen	Peu d'impact	Pas du tout d'impact	Ne sait pas	Pas de réponse
La rétention (fidélisation) en emploi des compagnes/compagnons	24	37	11	4	2	20	2
Le sentiment d'appartenance à l'EÉSAD	30	48	7	4	0	0	11
La motivation au travail	30	48	7	0	0	0	15
Les conditions de travail (notamment salariales) des compagnes/compagnons	4	30	22	15	7	4	17



## CONCLUSION

Globalement, nous pouvons affirmer que l'impact du PAMT dans les EÉSAD a été plus que positif. À preuve, les données suivantes, qui révèlent que :

- ❖ une forte majorité (73 %) des EÉSAD ont débuté l'implantation du PAMT;
- ❖ près de 750 préposé(e)s d'aide à domicile ont été à ce jour certifiées;
- ❖ respectivement 80 % et 81 % des gestionnaires se disent satisfaits ou très satisfaits des outils du PAMT (*Bilan des compétences, Carnet d'apprentissage et Guide de la compagne*);
- ❖ Les gestionnaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'appui du centre local d'emploi (à 87 %), de même que de celui du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) (à 81 %) et des syndicats (à 75%);
- ❖ selon les gestionnaires, l'impact le plus significatif du PAMT sur les **personnes certifiées** réside dans la valorisation du métier de préposé(e) d'aide à domicile (pour 68 % des EÉSAD), les méthodes de travail (65 %), la motivation au travail (61 %), les compétences en santé et sécurité (56 %) et le rendement (52 %);
- ❖ selon les gestionnaires, l'impact le plus significatif du PAMT sur les **compagnes/compagnons** réside dans la consolidation du sentiment d'appartenance à l'EÉSAD (pour 78 % des EÉSAD) et dans la motivation au travail (78 %).

Cela dit, l'implantation du PAMT pourra être facilitée :

- ❖ par un meilleur encadrement des compagnes/compagnons au sein de l'entreprise;
- ❖ par une plus grande valorisation du métier de préposé(e) d'aide à domicile (le PAMT venant par ailleurs valoriser le métier);
- ❖ en suscitant l'intérêt des employés à s'inscrire au PAMT.

Enfin, la présente évaluation de l'impact du *PAMT Préposé(e)s d'aide à domicile* pourrait éventuellement être bonifiée par une étude faite auprès des personnes certifiées ainsi que des compagnes/compagnons.

La Commission des partenaires du marché du travail contribue au financement des activités du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire.

**Commission  
des partenaires  
du marché du travail**

**Québec** 



4200, rue Adam  
Montréal (Québec) H1V 1S9

Téléphone : 514 259-7714  
Sans frais : 1 866 259-7714  
Télécopieur : 514 259-7189

Site web : [www.csmoesac.qc.ca](http://www.csmoesac.qc.ca)  
Courriel : [info@csmoesac.qc.ca](mailto:info@csmoesac.qc.ca)