

Appui et soutien technique auprès des services d'aide à domicile

Formation partagée

Échanger, partager.....les premiers pas vers une coopération

Contexte

Sommaire

Page 1

- Contexte

Page 2

- L'appui/conseil aux services d'aide à domicile, une démarche qualité

- Les atouts et les forces d'une telle démarche.

- Les difficultés rencontrées

Page 3

- La formation partagée

- Accompagner les structures à la mise en place 'd'un plan de formation partagé et coordonné' pour le personnel d'intervention à domicile.

- Accompagner la professionnalisation des encadrants

Page 4

Perspectives

Les effets de la démarche appui/conseil et de la formation partagée

Les services d'aide à domicile en Pays de Gâtine :

- 22 services d'aide à domicile (SAD et SSIAD) :
 - 11 collectivités
 - 11 associations
- 457 salariés

Depuis 2004, le programme EQUAL 'Des Gens au service des Gens', porté par le Pays de Gâtine, a pour objectifs la mise en synergie des services aux personnes, la professionnalisation des salariés et la qualité des interventions afin de développer et structurer les services aux personnes sur le territoire.

Le Pays de Gâtine compte de nombreux services (18 services d'aide à domicile et 5 Services de Soins Infirmiers à Domicile intervenant sur le territoire). Ceux-ci sont essentiellement des collectivités locales et des associations issues des fédérations (ADMR et FAMILLES RURALES).

Dans le cadre de la première phase du projet EQUAL, durant le 1^{er} semestre 2006 l'association AIR a mené une étude sur l'ensemble des services d'aide à domicile du territoire. Parallèlement, à l'échelle du territoire, la Fédération ADMR réunit les services d'aide à domicile et les organismes de formation pour la mise en place **du plan de formation partagé** à destination du personnel d'intervention.

Ces 2 actions ont permis de repérer les difficultés que rencontrent les services :

- **peu de gestion prévisionnelle des ressources humaines** où la notion de déroulement de carrière est peu présente,
- **un amalgame entre gestion administrative du personnel et gestion des compétences**,
- pour certaines structures, une **absence de plans et d'actions de formation**,
- un **recours important aux heures complémentaires**,
- des **interprétations différentes des législations en vigueur**.

Les professionnels et les bénévoles des services réservent un accueil favorable aux propositions du programme EQUAL et ont une attente importante sur :

- l'échange des pratiques
- un appui technique pour l'organisation des services,
- une demande d'aide pour la mise en œuvre des outils de la loi du 2 janvier 2002.

La mise en place de formations pour les professionnels du territoire, les propositions du projet EQUAL, les attentes des services et les orientations définies dans le cadre du Schéma gérontologique des Deux-sèvres ont ainsi permis de mener des actions concrètes sur le territoire.

Depuis 2006, le CLIC de Gâtine met à disposition des services d'aide et de soins à domicile un chargé de mission qui assure **l'appui et le conseil technique**. Ce dernier les accompagne et leur propose des outils afin de mener une véritable politique des ressources humaines et mettre en œuvre une démarche qualité.

Ces deux actions ont permis une alternance de rythme de travail entre un appui/soutien technique individualisé et des rencontres collectives favorisant la mise en place d'un partenariat et une complémentarité des acteurs.

Une formation commune des encadrants de service est à l'étude

L'appui conseil aux services d'aide à domicile, une démarche qualité.

Début 2007, il a été proposé aux services de disposer d'un ensemble d'outils leur permettant une amélioration de leur organisation mais également l'appui et le soutien technique du chargé de mission du CLIC pour la construction et la mise en œuvre de ceux-ci.

12 services ont souhaité bénéficier de cette démarche et ont intégré ainsi une logique de transparence, d'échange de pratiques et d'expériences, d'où une réelle motivation pour faire évoluer le secteur en mettant la personne aidée au centre du dispositif et de s'engager dans une démarche qualité.

A la suite d'un audit interne de l'organisation, il a été proposé à chaque service un plan d'actions

permettant des rencontres régulières afin de travailler sur les différents outils.

Des groupes de travail se sont ainsi constitués autour des thématiques suivantes :

- **Les outils de la loi du 2 janvier 2002** avec une présentation de la loi et l'élaboration ou l'amélioration des nouveaux outils (livret d'accueil, contrat, projet de service, règlement de fonctionnement...)
- **La gestion des ressources humaines** ou comment mettre en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences : évaluation des compétences de manière à élaborer des plans de formations correspondant aux

besoins de chacun (salariés et structure).

- **L'amélioration continue** où il ne s'agit plus par exemple d'apporter des actions curatives mais d'éviter les dysfonctionnements d'une organisation. Il est alors nécessaire de définir des objectifs précis et de les planifier, de mettre en place des actions d'amélioration, de vérifier l'atteinte des objectifs et le cas échéant de prendre des mesures. C'est une démarche participative qui implique tous les acteurs d'une organisation et qui fait appel à l'initiative, à l'innovation, à la motivation, à la conduite de projet et à des valeurs.

Les atouts et les forces d'une telle démarche

- **Une forte implication** du personnel dans les groupes de travail surtout des intervenants à domicile et des encadrants de service avec :
 - *une volonté de remettre à plat des pratiques* et de créer ainsi les conditions favorables à leur renouvellement
 - *l'engagement d'un débat sur le travail*
 - *une réflexion relative à l'accompagnement des personnes* par la '**professionnalisation**' de l'intervention et de la mise en œuvre une formation permanente des personnels et de l'ensemble des acteurs.
 - *une volonté de partenariat* entre les différents acteurs (EPHAD, CLIC et autres services).
- **Tous les outils de la loi 2002-2 sont construits.**

Les limites et les difficultés rencontrées

- Difficultés à mobiliser les élus, notamment suite à la période électorale (mars 2008), d'où la nécessité de les '*resensibiliser*' ce qui engendre parfois un ralentissement dans la mise en œuvre et la validation de certains outils.
- **Un travail constant d'animation** à mettre en œuvre de la part du chargé de mission pour que l'implication des services soit continue.
- Une **gestion des ressources humaines** encore très **administrative**.

L'appui conseil, un outil d'évaluation interne

Par manque de temps et de méthodologie, il est difficile pour les services d'effectuer cette auto évaluation par leurs propres moyens.

La démarche d'appui / conseil, initiée par l'Association Gériatrique (CLIC) dans le cadre du projet EQUAL, apporte aux services d'aide à domicile à la fois un regard extérieur, distancié et la possibilité d'atteindre les objectifs de l'évaluation interne :

- faire évoluer les pratiques,
- inciter les services à repérer, clarifier et nommer les éléments composants le service,
- aider à la prise de décision,
- renouveler le dialogue,
- aider à l'anticipation des besoins,

Un appui extérieur par un organisme peut se révéler trop onéreux pour les services et donc, ne pas les inciter à développer cette démarche d'évaluation malgré l'obligation légale.

La formation partagée

Accompagner les structures à la mise en place 'd'un plan de formation partagé et coordonné' pour le personnel d'intervention à domicile.

Pendant 2 ans, la fédération ADMR a travaillé à la mise en place d'un plan de formation partagé pour les structures d'aide à domicile du Pays de Gâtine.

Les premiers mois ont permis de réaliser plusieurs constats :

- l'absence d'échanges et d'habitude de collaborer entre les structures d'aide à domicile,
- la difficulté de financement d'un plan de formation commun lié à la différence de statut juridique des structures d'aide à domicile (associations/collectivités locales),
- le déficit de dialogue avec le CNFPT,
- la méconnaissance de la gestion de la formation,
- l'importance et la diversité des besoins de formation demandés par les salariés relayés par les encadrants.

A la fin de l'année 2006, un premier plan de formation partagé était élaboré collectivement en prenant en compte l'ensemble de ces paramètres. Ce plan concerne le personnel d'intervention et a été réalisé en 2007.

En parallèle à cette action, le CLIC, partenaire du programme EQUAL, met en œuvre une action d'appui à la mise en place des outils liés à l'application de la loi du 02/02 et à la gestion des ressources humaines pour l'ensemble des services d'aide à domicile.

Un partage et une convergence de points de vue, entre les coordonnateurs des projets CLIC et ADMR, ont conduit à la proposition d'une action (5 jours) de formation commune pour les responsables des services.

Entre septembre et décembre 2007, les sujets traités sont les suivants :

- Les obligations légales liées à la mise en place d'un plan de formation.
- La réforme de la formation (publique, privé).
- Conception d'un plan de formation.
- Construction d'un référentiel compétences « aide à domicile »
- Repérage des compétences acquises ou à acquérir au sein d'un service.
- Construction des plans de formation 2008.

RESULTATS

18 structures d'aide à domicile concernées

290 stagiaires

820 jours de formation à l'échelle du Pays de Gâtine

Accompagner la professionnalisation des encadrants (de janvier à avril 2008) :

Par le biais de réunions mensuelles, le groupe d'encadrants des services a construit et partagé un référentiel de tâches et compétences liées à l'exercice du métier d'encadrant intermédiaire d'un service d'aide à domicile.

Au cours des travaux en sous groupes, chaque participant a pu confronter sa pratique, prendre conscience des méconnaissances, conforter et valoriser une expérience professionnelle tout en construisant une légitimité du métier.

Collectivement, les professionnels ont fait émerger des besoins et pris conscience de la nécessité d'un premier niveau de formation.

Trois organismes de formation ont été sollicités afin de proposer des formations modulaires « d'encadrants intermédiaires ». Chaque proposition a été étudiée et une concertation est en cours entre les employeurs et le Pays de Gâtine pour organiser cette formation en 2009.

PERSPECTIVES

Le projet EQUAL a enclenché une dynamique de partage, d'échanges, de progrès pour les encadrants intermédiaires des services d'aide à domicile.

Une formation modulaire ayant des contenus proches ou similaires des formations déjà reconnues (responsable de secteur/CAFERUIS) apportera

- une valorisation et une reconnaissance du rôle et des missions des encadrants,
- un renforcement de la confiance en soi.
- une légitimité du métier

Elle peut servir de première étape à des personnes plus éloignées de la qualification ou en inciter d'autres d'y accéder par le biais de la validation des acquis, en introduisant la notion de parcours professionnel.

Elle permettra aussi d'harmoniser les pratiques sur des niveaux différents, de reconnaître des valeurs, d'identifier et partager les bonnes pratiques professionnelles.

De plus, le financement de l'action appui / conseil par le Fonds Social Européen et le Conseil Général, dans le cadre d'EQUAL, a contribué à un réel engagement des services d'aide à domicile du Pays de Gâtine (plus de la moitié des services soit 70 % du territoire couvert a adhéré à la démarche) et les a amené à répondre aux obligations légales de la loi 2002-02.

Les services d'aides à domicile du Pays de Gâtine souhaitent s'engager de nouveau dans cette démarche puisque 10 d'entre eux ont signé un accord de principe sur le financement de cette action à hauteur de 1 000 € par service pour l'année 2009.

Il semble que des pistes sérieuses de financement existent avec la Caisse nationale de solidarité et d'autonomie (CNSA) dans le cadre d'une démarche conjointe à imaginer entre la DDASS, la DDTEFP et le Conseil Général des Deux-Sèvres.

On peut imaginer que la formation partagée et la démarche d'appui conseil menées simultanément contribueront d'autant plus au développement, à la structuration des services sur notre territoire et au renforcement des partenariats.

Les effets de la démarche d'appui/conseil et de la formation partagée

