Formation, Handicap & Domicile

Rapport final - Avril 2016

observatoire national des aides humaines

Avec le soutien de :

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Groupe APICIL

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

Réalisé par :

Lionel DELATTRE – 2 Vous à Nous
lionel.delattre@2vousanous.com
06.62.43.57.54

Jacqueline DELANGLE – ASTER-ICF
jdelangle@aster-icf.fr

2 Vous à Nous

Sommaire

Remerciement 4
PARTIE 1 : 5
I. Déroulement du projet « MAPPING » 6
⇨ Objectifs du projet 6
⇨ Méthodologie utilisée 6
⇨ Difficultés rencontrées 7
⇨ Proposition d'évolution méthodologique 8
⇨ Définitions 8
II. Conclusion du projet « MAPPING » 9
⇨ Les formes de démarches qualité variées 9
⇨ Les porteurs des démarches identifiées 10
⇨ Les objectifs des démarches identifiées 10
⇨ Les structures pouvant s'engager dans les démarches identifiées 11
⇨ Les moyens d'obtention identifiées 12
⇨ Les exigences 13
⇨ La durée et le périmétre géographique 15
⇨ Ouverture et suites potentielles 16
Partie 2 19
I. Déroulement du projet « ETAT DES LIEUX » 20
⇨ Objectif du projet « ETAT DES LIEUX » 20
⇨ II. Méthode et organisation pour réaliser le projet « ETAT DES LIEUX » 21
⇨ Difficultés rencontrées 24
⇨ Propositions d'évolutions méthodologiques 25
II. Présentation et analyse des résultats du projet « ETAT DES LIEUX » 26
⇨ Nombre d'organismes identifiés 26
⇨ Nombre de programmes de formation identifiés 29
⇨ Répartition des programmes par type de handicap 30
⇨ Répartition géographique des programmes par type de handicap 32
⇨ Profil des formateurs 37
⇨ Nombre de personnes formées 38
⇨ VII – Profils des formations suivies et des personnes formées 39
III. Conclusion du projet « ETAT DES LIEUX » 42
⇨ Ouverture et suites potentielles 43

Partie 3 45
I. Déroulement du projet « CRITERES QUALITE » 46
⇨ Objectif du projet « CRITÈRES QUALITÉ » 46
⇨ Méthode et organisation pour réaliser le projet « CRITÈRES QUALITÉ » 47
⇨ Difficultés rencontrées 49
⇨ Propositions d'évolutions méthodologiques 50
II. Profils des participants au projet « CRITERES QUALITE » 51
⇨ Le personnel d'encadrement des services d'aide » 51
⇨ Les salariés des services d'aide 53
⇨ Les organismes de formation 54
⇨ Les usagers et les aidants 55
III. Présentation et analyse des résultats du projet « CRITERES QUALITE » 56
⇨ I - Les critères qualité en amont de la formation 57
⇨ Les critères qualité durant la formation 62
⇨ Des formateurs compétents : 62
⇨ Des formateurs pédagogues : 64
⇨ Les critères qualité après la formation 67
IV. Témoin, formateur quelles limites entre ces deux notions « CRITERES QUALITE » 76
⇨ Comment définir simplement la notion de témoin ? 76
⇨ Comment définir simplement la notion de formateur ? 77
⇨ La qualification de l'expert de l'intérieur 79
⇨ La perception des personnes qui sélectionnent les organismes de formation 79
⇨ La mobilisation des experts de l'intérieur 80
⇨ La difficulté de se trouver : 81
⇨ Définitions 81
V. Méthodes pédagogiques « CRITERES QUALITE » 84
VI. Conclusion du projet « CRITERES QUALITE » 95
⇨ Ouverture et suites potentielles 96
Participants à l'étude 99
⇨ Observatoire national des aides humaines 99
⇨ 2 vous à nous 101
⇨ Partenaire 2 Vous à Nous lors de l'étude : ASTER-ICF 101
⇨ Comité National de Réflexion 102

Remerciement

Nous remercions l'ensemble des personnes qui nous ont permis de réaliser cette étude :

- **Les membre de Handéo, de l'Observatoire National des Aides Humaines** et les Pôles Ressources Locaux pour leur aide dans l'identification des premiers éléments visant à collecter les programmes de formation.
- Les financeurs qui ont permis de réaliser cette étude : **CNSA, APICIL, DGE.**
- Les **partenaires du Comité National de Réflexion** qui nous ont apporté une aide technique, un appui auprès de leurs adhérents ; ils ont été sources de conseils, d'appui et d'entraide dans les recherchers et les échanges avec les services d'aide à domicile et les organismes de formation (liste des membres p 74).
- **L'OPCA AGEFOS-PME** qui a pu nous transmettre les fichiers des formations financées par leur soins sur les années 2013-2014, formations ciblés services à la personne.
- Les **responsables de services d'aide à domicile** et leurs salariés pour leur participation en répondant aux questionnaires en ligne.
- Le **personnel des services d'aide à domicile** qui nous ont permis de rentrer en contact avec des usagers et des aidants familiaux.
- Les **reponsables et/ou dirigeants d'organismes de formation** qui ont trouvé une disponibilité pour répondre à nos interviews malgré leur charge de travail.
- Les **usagers et les aidants** qui ont bien voulu partager leur perception avec nous lors d'entretiens téléphoniques ou physiques.
- Les **personnes, expert de l'intérieur, formateur ou responsable de formation** qui ont participé aux interviews car très impliquées dans cette réflexion.
- Toutes les personnes qui de près ou de loin ont participé à l'élaboration de cette étude (les chercheurs, les enquêteurs, les relecteurs…).

PARTIE 1 :

Projet « Mapping »

I. Déroulement du projet « MAPPING »

⇨ Objectifs du projet

Ce projet identifie les certifications, labels et cahiers des charges touchant les organismes de formation et ayant un impact sur la maitrise de leurs prestations. L'objectif de ce projet est de réaliser une cartographie aussi bien à l'échelle nationale que locale de ces différentes démarches.

⇨ Méthodologie utilisée

Le chef de projet dédié à cette mission est Lionel DELATTRE.

Dans un premier temps, le projet a débuté par l'identification des principaux référentiels ou normes portant sur les organismes de formation. Il ne s'agit pas ici de se limiter aux seules structures qui proposent des formations à des intervenants du secteur des services à la personne. En effet, en ouvrant vers d'autres secteurs, l'Observatoire National des Ressources Humaines a pu recueillir les bonnes pratiques déjà existantes.

L'identification s'est appuyé sur :

- L'entretien avec des professionnels du secteur de la certification
- Une remontée d'information via les membres du comité de réflexion
- Des recherches Internet

Enfin nous avons pris contact par téléphone auprès d'organismes ayant créés ces types de démarche qualité afin d'identifier les impacts qu'ont pu avoir ces démarches sur les organismes de formation et les stagiaires.

Le chef de projet a par la suite synthétisé les informations recueillies dans une fiche pour chaque démarche identifiée.

⇨ Difficultés rencontrées

A ce jour, il n'existe pas de base de données officielle qui regroupe l'ensemble des démarches qualité pouvant être mises en place par un organisme de formation. Alors qu'il est assez facile d'identifier les démarches qui sont portées par des structures nationales voir internationale, il n'en est pas de même pour les démarches locales (ex. : niveau régionale).

De plus, l'identification des démarches pouvant être déployées par un organisme de formation a été freinée par l'une des conséquences de la Loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale et le Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue. En effet, ces textes introduisent la notion d'action de formation « de qualité », de critères qualité et de mode de vérification. Or, deux cas de figure se présentent :

- Lorsqu'un organisme de formation dispose d'une démarche reconnue (liste des démarche est a à paraître pour le début de l'année 2016).
- Ou lorsque l'organisme devra répondre aux exigences spécifiques du financeur (Etat, Régions, Pôle emploi, OPCA/OPACIF, Agefiph).

Par conséquent, de nombreuses actions sont actuellement entreprises par un grand nombre d'acteurs du secteur (organismes de certification, interprofession, organisme de formation, financeurs…) pour créer ou faire réviser leurs référentiel, norme et label afin de faire reconnaître dans la future liste à venir. Cette situation ne nous permet pas d'identifier des démarches qui sont pour l'heure encore non-abouties ou dont les porteurs de projets souhaitent encore les perfectionner.

⇨ Proposition d'évolution méthodologique

Il serait souhaitable de compléter cette étude après la parution de la liste des « démarches qualité » reconnue, cette dernière permettant d'identifier si des démarches nouvelles sont apparues.

⇨ Définitions

- **Certification :** « Activité par laquelle un organisme distinct du prestataire atteste qu'un service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles. Cette activité est effectuée à la demande du prestataire et à des fins commerciales » - code de la consommation
- **Norme :** « Référentiel qui précise les caractéristiques spécifiques de services ou de produits,. Il a pour fonction de garantir une qualité constante aux produits et services considérés. La norme est régulièrement actualisée » - centre inffo 2006
- **Label :** « Signe distinctif relatif à la qualification de produit ou de service. Il informe les consommateurs sur les caractéristiques du produit et du service et/ou sur son niveau de qualité » – centre inffo 2000

II. Conclusion du projet « MAPPING »

Dans le cadre de cette étude, nous avons formalisé 11 fiches de synthèse qui permettent de résumer les principales informations sur les 11 « démarches qualité » suivantes :

- *ISO 9001*
- *ISO 29990*
- *NF 214*
- *IPERIA*
- *OGDPC*
- *OPQF*
- *Qualicert VIVIEA*
- *Qualicert Formation*
- *Label GRETA +*
- *Label APP*
- *CERTIF'LR*

Bien que l'ensemble de ces démarches ont un but commun : assurer des formations de qualité, nous avons constaté une grande variabilité entre chacune d'entre elles (structuration, propriétaire, coût, méthode de contrôle, périmètre…). A noter que certaines démarches ont été repérée mais elles n'ont pas été prises en compte dans notre analyse car très éloignées de notre périmètre d'étude, il s'agit de :

- *Qualicert IAE « École universitaire de management »*
- *Qualicert « organismes de formation spécialisé en sécurité privée »*

Enfin, comme nous l'avions évoqué avec le comité de réflexion, l'étude a porté sur les démarches touchant les organismes de formation or nous tenions a souligner l'existence de certifications de personne telle que ICPF & PSI[1].

⇨ Les formes de démarches qualité variées

Les démarches identifiées peuvent prendre plusieurs formes : Label, Certification, Qualification (voir définition en fiche n°1.00 – introduction).

[1] : **ICPF & PSI** : organisme de certification de personnes physiques, professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel

5 Certifications	4 Labels	2 Qualifications
ISO 9001 *ISO 29990* *NF 214* *Qualicert VIVIEA* *Qualicert Formation*	*IPERIA* *GRETA +* *Label APP* *CERTIF'LR*	*OGDPC* *OPQF*

Bien que la forme diffère, la base reste commune. Il s'agit pour un organisme de formation de démontrer qu'il respecter des exigences, plus ou moins précises, mentionnées dans un document de référence (cahier des charges, norme, référentiel).

⇨ Les porteurs des démarches identifiées

Les porteurs des démarches sont eux aussi hétérogènes puisqu'ils peuvent tout aussi bien être un organisme d'état, une association ou une entreprise à but commercial.

Organisme d'état	Association	Privée
GRETA+ (Ministère) *CERTIF'LR (Région)*	*ISO 9001 (ISO)* *ISO 29990 (ISO)* *NF 214 (AFNOR)* *Label APP (APapp)* *IPERIA (IFEF)* *OPQF (ISQ)* *OGDPC*	*Qualicert VIVEA (SGS)* *Qualicert Formation (SGS)*

⇨ Les objectifs des démarches identifiées

Comme évoqué précédemment le but de toutes ces démarches reste unique : garantir la réalisation d'actions de formation de qualité. Cependant, nous devons constater qu'aucune de ces démarches fixe clairement un objectif à atteindre en matière d'efficacité ou de performance (ex. : taux de stagiaires en mesure d'appliquer correctement les principes transmis lors de la formation). Elles s'attachent à définir une organisation qui sera propice à la production d'une formation dite de qualité.

Ces démarches ont également pour vocation d'homogénéiser les pratiques au sein d'un même groupe et cela à l'aide d'un document de références communes (cahier des charges, norme, référentiel). De cette façon, tous les organismes appartenant à un même groupe disposeront d'une base organisationnelle commune et comparable. C'est ainsi que toutes les structures certifiées Qualicert VIVEA, mesureront la satisfaction des stagiaires sur une échelle de 1 à 10 et que celles labellisées CERTIF'LR disposeront toutes d'une procédure cadrant le recrutement des formateurs.

Certaines démarches ont pour objectifs de faciliter l'identification des organismes engagés et faciliter la diffusion de l'offre de formation vis-à-vis d'un public spécifique :

- ***Qualicert VIVIEA*** *: Les entrepreneurs du vivant (portail internet)*
- ***OGDPC*** *: les professionnelles réalisant des soins (portail internet)*

Dans tout les cas, il s'agira de mettre en avant le professionnalisme, l'organisme de formation et la qualité des formations proposés.
Il existe une différence notable en matière de coût entre toutes ces démarches. L'éventail de prix allant du gratuit (25 % des cas) jusqu'à plusieurs milliers d'euros. Il est d'ailleurs assez difficile d'estimer le coût pour une structure puisqu'il variera en fonction d'un grand nombre de critères (ex. : taille, nombre de site, nombre de formation…). Dans le cadre des audits réalisés par des organismes de certification, nous pouvons évaluer le coût par journée d'audit à 1400 euros en moyennes (hors frais annexes : usage de la marque, déplacement…).

⇨ Les structures pouvant s'engager dans les démarches identifiées

Nous pouvons distinguer deux catégories de démarches, celles que nous appellerons « fermées » et que nous opposerons à celles dites « ouvertes ». Une démarche fermée se caractérise par la volonté du « porteur » de cibler des organismes de formation avec un profil spécifique. Il s'agit de limiter l'accès à une catégorie d'organisme de formation en

fonction de sa qualification (ex. GRETA pour GRETA+) ou du public auprès duquel il intervient (ex. : professionnel soignant pour OGDPC).

Les démarches ouvertes sont quant à elles accessibles à tout organisme de formation le désirant. Il est possible de retrouver dans cette catégorie les différentes démarches de certification de service tel que NF SERVICE ou QUALICERT, les certifications de système ISO.

- ***ISO 9001*** *: Tout organisme de formation*
- ***ISO 29990*** *: Tout organisme de formation*
- ***NF 214*** *: Tout organisme de formation*
- ***IPERIA*** *: Les organismes de formation des branches professionnelles des salariés du particulier employeur et des assistants maternels*
- ***OGDPC*** *: Les organismes réalisant des formations auprès des professionnels soignant*
- ***OPQF*** *: Tout organisme de formation*
- ***Qualicert VIVIEA*** *: Les organismes réalisant des formations auprès des entrepreneurs du vivant.*
- ***Qualicert Formation*** *: Tout organisme de formation*
- ***Label GRETA +*** *: Les GRETA*
- ***Label APP*** *: Les organismes de formation réalisant des formations en lien avec les compétences clefs européennes*
- ***CERTIF'LR*** *: Tout organisme de formation*

⇨ Les moyens d'obtention identifiées

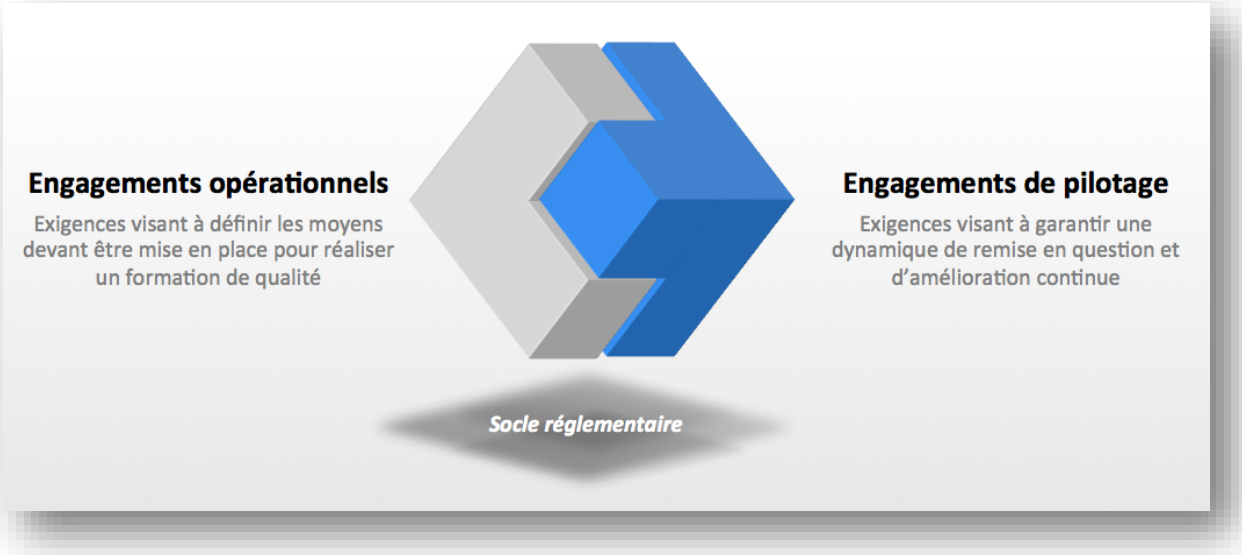
La modalité pour obtenir une reconnaissance qualité reste majoritairement semblable d'une démarche à une autre. L'organisme candidat, après s'être assuré qu'il réponde bien aux exigences stipulées dans le cahier des charges, effectuera une demande auprès de l'organisme gérant la marque (ex. : organisme de certification, association, ministère). Par la suite, une évaluation de conformité sera entreprise. Elle pourra prendre la forme d'une étude documentaire ou d'un audit sur site. Toutes les démarches identifiées imposent la réalisation d'un audit (interne ou externe) à l'exception d'OGDPC qui effectue son évaluation via une étude de dossier. Dans tous les cas, un comité étudiera les résultats obtenus et statuera sur la délivrance d'une attestation de conformité (certificat, attestation).

A noter, quelques particularités en matière de vérification ou de contrôle pour certaines démarches :

- **OGDPC** : Analyse du dossier de l'organisme de formation par un comité scientifique formé d'expert du sujet qui sera traité dans la formation. Ces commissions évaluent si les dispositions prises seront suffisantes pour garantir un niveau acceptable et donc accorder la qualification.
- **GRETA +** : Réalisation des audits par deux auditeurs dont un spécialisé en qualité et l'autre en pédagogie.

⇨ Les exigences

Suite à l'étude des différentes démarches, nous pouvons distinguer trois grandes catégories d'engagements. Nous les avons dénommées de la façon suivante engagements opérationnels, de pilotage ou réglementaires.



Alors que les engagements réglementaires sont obligatoires du fait de la loi, les engagements opérationnels et de pilotage sont imposés du moment où l'organisme de formation fait le choix de s'engager dans une démarche qualité. En effet, il ne faut pas

oublier que la très grande majorité des démarches qualité ne sont pas obligatoire et cela même dans le cas de la nouvelle loi sur la formation professionnelle.

Les engagements opérationnels

Dans la très grande majorité des démarches identifiées, nous avons constaté que les cahiers des charges fixent des exigences allant de l'identification du besoin à l'évaluation de la formation.
Bien évidemment, chaque démarche a ses propres exigences et particularités mais des thèmes reviennent très régulièrement tels que :

- La maitrise des ressources humaines
- Les moyens pédagogiques mis en œuvre
- L'analyse des besoins et la personnalisation de l'offre

Certaines démarches font preuve d'originalité soit en fixant des cibles factuelles ou en abordant des thématiques qui sont très peu développées au par ailleurs comme par exemple :

- Fixation de seuils pour les annulations et le report des actions formations (Qualicert VIVEA)
- Fixation d'une surface pour les salles des formations à $2m^2$ par stagiaire (Qualicert formation)
- Mutualisation des expériences entre organismes (Label APP)
- Prouver la satisfaction des clients (IPERIA – Qualicert VIVEA)

Les engagements de pilotage :

Certaines démarches, en plus de définir des engagements opérationnels, fixent des exigences en matières de pilotage de la qualité. Il s'agit d'inscrire l'organisme dans une dynamique d'amélioration continue basée sur les principes de la roue de Deming (Planifier les actions, les réaliser, les vérifier et acter de leur efficacité pour mieux

améliorer l'organisation). Ce type d'engagement favorise la remise en question de l'organisme sur l'adéquation de ses pratiques et de ses moyens vis-à-vis des résultats obtenus. Pour ce faire, certains cahiers des charges, notamment les normes ISO, imposent la réalisation des éléments suivants :

- Définition d'une politique fixant la stratégie
- Définition d'objectifs à atteindre
- Mesure par le biais d'indicateur pertinents
- Contrôle de l'efficacité (évaluations de la satisfaction et des acquis)
- Analyse du fonctionnement et des dysfonctionnements
- Mise en place d'actions visant éviter la reproductibilité d'un problème

Bien que les engagements de pilotage ne touchent pas directement la formation, il semble qu'ils contribuent à maintenir dans le temps la qualité des actions de formations.

⇨ La durée et le périmétre géographique

Une fois l'attestation de conformité obtenue la durée de validité varie entre 3 et 4 ans en fonction des démarches.

- ***ISO 9001*** *: 3 ans - France*
- ***ISO 29990*** *: 3 ans - France*
- ***NF 214*** *: 3 ans - France*
- ***IPERIA*** *: 3 ans - France*
- ***OGDPC*** *: Non déterminé - France*
- ***OPQF*** *: 4 ans - France*
- ***Qualicert VIVIEA*** *: 3 ans - France*
- ***Qualicert Formation*** *: 3 ans - France*
- ***Label GRETA +*** *: 3 ans - France*
- ***Label APP*** *: 3 ans - France*
- ***CERTIF'LR*** *: 3 ans – uniquement Languedoc Roussillon*

Pour conclure, nous pouvons constater que le secteur de la formation a depuis longtemps été impliqué dans les démarches qualité puisque les premières expérimentations datent des années 80. Or, aujourd'hui, ce secteur connaît un vrai bouleversement avec la réforme de la formation professionnelle (loi n°2014-288 du 5 mars 2014). En effet, Ce

texte introduit la notion de critères permettant de garantir la qualité d'une action de formation. Ces critères dits « critères qualité » sont au nombre des 6 :

1 Une identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
2 Une adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
3 Une adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
4 Une qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
5 Des conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
6 Une prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Si nous les rapprochons des exigences mentionnées dans les différentes démarches que nous avons identifiées, nous constatons qu'un grand nombre d'entre elles semblent déjà faire échos aux évolutions de la réglementation

⇨ Ouverture et suites potentielles

Dans la continuité de cette étude, il nous semblerait intéressant d'approfondir ou d'étudier certaines pistes de réflexion :

***Piste 1** : Création d'un référentiel spécifique pour les organismes dispensant des formations en lien avec le handicap :*

*Comme le montre la présente étude, il n'existe pas de démarche qualité **spécifiquement** orientée vers les organismes de formation intervenant auprès de structures d'aide à domicile ou dont l'offre de service cible le secteur « Handicap ». Il pourrait être intéressant*

d'expérimenter un nouveau type de référentiel qui intégrerait des critères qualité spécifiques (voir fiche 4.5 conclusion du projet « Critères Qualité »). Il s'agirait de garantir que les formations dispensées auprès des salariés des services d'aide soient non seulement en adéquation avec les besoins des stagiaires mais qu'elles garantissent un meilleur accompagnement des personnes en situation de handicap.

Cette démarche pourrait être l'occasion de travailler avec l'ensemble des parties prenantes de la formation (OCPA, organismes de formation, structures d'aide et bénéficiaires…). Par la suite, une demande d'inscription sur la liste des certifications et labels qualités pourrait être réalisée auprès du Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP)

***Piste 2** : Création d'un cahier des charges « formation handicap » qui pourrait être appliqué au sein d'organismes de formation disposant déjà d'une démarche qualité :*

En partant du constat que certains organismes sont déjà engagés dans des démarches qualité, il pourrait être intéressant d'étudier la faisabilité de créer un cahier des charges spécifique « formation handicap ». Ce dernier pourrait s'intégrer à une démarche qualité existante. Cela entrainerait néanmoins également des coûts supplémentaires dû à une démultiplication des contrôles.

***Piste 3 :** Étudier si les formations dispensées par un structure certifié ou labellisé ont un impact sur la qualité des prestations effectuées auprès d'un public* en situation de handicap :

Cette étude pourrait être conduite sur la base de 2 groupes distincts :

- ***Groupe 1** : Salariés[1] formés par un organisme de formation disposant d'une démarche officielle*

- ***Groupe 2*** *: Salariés[1] formés par un organisme de formation ne disposant pas d'une démarche officielle*

Des interviews pourraient être réalisées sous couvert d'anonymat auprès des responsables de secteurs, des salariés mais également des bénéficiaires. En effet, les organismes de formation mesurent l'efficacité des formations principalement en interrogeant les responsables et les salariés mais l'impact **réel** auprès des personnes en situation est rarement pris en compte pour ne pas dire jamais.

(1) Salariés : il s'agit de salarié de service d'aide intervenant auprès de personne en situation de handicap.

Piste 4 *: Analyser la liste des certifications et labels qualité qui sera réalisée par le Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP)*

Partie 2

Projet « Etat des lieux »

I. Déroulement du projet « ETAT DES LIEUX »

⇨ Objectif du projet « ETAT DES LIEUX »

En 2013, Handeo a mis en place un Comité national de réflexion sur la formation des professionnels des services d'aide à domicile (SAP et SAAD) afin d'accompagner au mieux les personnes en situation de handicap. L'objectif était de renforcer la professionnalisation des intervenants et de faire des préconisations. Une étude a d'ailleurs été commandée à Handidactique-I=MC^2 pour répondre à la question suivante : « Quelle formation pour les professionnels de l'intervention à domicile auprès des personnes en situation de handicap ? » Depuis, Handéo a identifié de nouvelles problématiques concernant le champ de la formation :

- De nombreux services expriment des difficultés pour trouver des formations adaptées à leurs professionnels et souhaitent être orientés.
- Les organismes de formation demandent à être référencés, voire labellisés.

Aujourd'hui, suite à l'établissement d'une nouvelle convention avec la CNSA, Handéo a fait le choix de poursuivre ses réflexions sur les modalités de nature à faciliter le repérage par les services à domicile, de formations adaptées pour leurs personnels.

Handéo a souhaité par le biais du projet « État des lieux » identifier :

- Les organismes pouvant proposer des formations ***aux personnels des services à domicile intervenant auprès d'un public en situation de handicap***,
- ***L'offre de formation*** existant sur le territoire,
- Les ***spécificités*** de ces formations :
  - ✓ les types de handicap ciblés par ces formations (auditif, visuel, mental, psychique, moteur, polyhandicap, etc.),

- ✓ les métiers concernés par ces formations, (personnel d'accueil, professionnels de l'aide à domicile avec ou sans diplôme, personnel d'encadrement, aidants familiaux, etc.),
- ✓ le niveau de qualification des intervenants,
- ✓ le nombre de professionnels de service à domicile formés,
- ✓ l'écart et la cohérence des modules de formation par rapport aux formations effectivement délivrées.

⇨ II. Méthode et organisation pour réaliser le projet « ETAT DES LIEUX »

Pour réaliser l'état des lieux demandé par Handéo nous avons procédé de la façon suivante :

Étape 1 : Présentation et validation par le CNR (Comité National de Réflexion) de la méthode proposée par 2 Vous à Nous (cf. compte rendu de réunion du 24 septembre 2015).

Étape 2 : Recherche des programmes de formation en lien avec un handicap et destinés aux services d'aide à domicile (hors personnes âgées et Alzheimer) – Période de recherche du 6 octobre au 20 novembre (72 heures soit plus de 10 jours).

Méthode de recherche 1 : Recherche via Internet

Cette recherche a été effectuée via Google et via les plateformes de référencement d'organisme de formation suivantes :

- GIP CARIF IDF - DEFI-METIERS – DOKELIO – Le portail interrégional de la formation et de l'emploi.
- APAHO – 1er guide spécialisé dans la recherche de formation professionnelle et continue des secteurs Santé, Social et Animation.
- OGDPC – Consultation pour vérifier, mais concerne les professionnels de santé et non le personnel de l'aide à domicile.

Les mots clefs utilisés pour la recherche sont les suivants : formation, handicap, domicile, auditif, visuel, autisme, psychique, moteur, trauma-crânien, troubles DYS.

Méthode de recherche 2 : Recherche via les catalogues de formation

Cette recherche a été effectuée à partir des éléments suivants :

- Le listing d'organismes de formation repérés lors de l'étude Handidactique – I=MC^2 de 2013,
- Le listing fourni par Handéo référençant les organismes de formation partenaires des Pôles Ressources Locaux et les organismes de formation des membres fondateurs,
- Une série de catalogues papier (environ 20) déjà à disposition de l'Institut de formation ASTER-ICF.

Méthode de recherche 3 : Recherche via les enquêtes en ligne

Suite à la présentation et à la validation par le CNR (cf. compte rendu de réunion du 19 octobre 2015), 2 questionnaires destinés aux services d'aide ont été mis en ligne.

- un questionnaire ciblant le personnel sélectionnant les organismes de formation au sein d'un service d'aide à domicile,
- un questionnaire ciblant les salariés ayant réalisé des formations

Les services d'aides ont été informés par un mail adressé par leur fédération de la nécessité de répondre à ces enquêtes (UNA, UNCCAS, FNAAFP, ADESSADOMICILE, FEDESAP, FESP). Une première date butoir a été fixé au 24 novembre 2015. Cette dernière a été repoussée jusqu'au 17 décembre 2015.

Ces questionnaires nous ont permis de repérer le nom des organismes de formation cités par les services d'aides.

Méthode de recherche 4 : Recherche via les fichiers transmis par les OPCA

Cette recherche s'est appuyée sur deux fichiers transmis par AGEFOS-PME le 8 décembre 2015. Il s'agissait d'un extrait des lignes suivantes des bilans 2013 et 2014 d'AGEFOS-PME :

- "CNSA Handeo"
- "Assistance aux personnes en perte d'autonomie"

La branche du particulier employeur n'a jamais été associée à cette démarche.

Ces deux fichiers regroupaient, entre autres, les informations suivantes :

- Le nom du programme
- Le nom de l'organisme de formation
- Le lieu du siège de l'organisme de formation
- La durée de la formation

Un tri a été effectué afin de ne conserver que les programmes de formation traitant d'un handicap de façon générale ou spécifique.

Étape 3 : Compilation des données collectées

Lors de cette phase, une base de données a été constituée sous format Excel. Il s'agissait d'enregistrer pour chaque programme identifié les éléments suivants :

- Le nom du programme de formation
- L'organisme de formation le proposant
- La zone géographique de réalisation
- Le handicap ou les handicaps traité(s) dans le programme

La recherche du profil des formateurs n'a pas été réalisée sur tous les programmes de formation. En effet, nous avons effectué un tirage au sort de 100 programmes de formation

⇨ Difficultés rencontrées

Difficulté n°1 : Impossibilité de mettre totalement en œuvre la méthode initialement prévue. En effet, seul AGEFOS PME nous a transmis une base de données exploitable. Cette difficulté nous a obligé à mettre en œuvre une méthode d'identification des organismes de formation plus complexe et plus longue. La transmission par l'ensemble des OPCA nous aurait permis d'obtenir une vision très précise des formations financées sur le thème du handicap et du domicile (période 2013 – 2014).

Difficulté n°2 : Les plateformes de référencement des organismes de formation ne permettent pas d'identifier facilement les formations ciblées par l'étude. En effet, il n'existe pas actuellement de solution permettant d'identifier un programme de formation avec les critères suivants :

- Le secteur « aide à domicile »
- Le public à former
- Le type de handicap ciblé
- Le lieu de formation

Difficulté n°3 : Les programmes de formation ne contiennent pas systématiquement l'ensemble des informations réglementaires (ex. : cible de la formation, profil des intervenants…).

Difficulté n°4 : Certains sites sont obsolètes, d'autres souhaitent collecter les coordonnées de l'internaute avant de télécharger le catalogue, d'autres encore ont une arborescence tellement compliquée que l'internaute peut être amené à abandonner sa recherche par lassitude et/ou manque de temps.

Difficulté n°5 : La mobilisation des salariés pour répondre à l'enquête en ligne a été modeste (34 réponses). De plus, certains salariés ayant répondu au questionnaire n'avaient pas suivi de formation sur la période concernée par l'étude.

⇨ Propositions d'évolutions méthodologiques

Si Handéo devait reconduire une étude de même type, il semblerait important de :

- prévoir un temps plus important pour préparer la construction de l'étude et ses phases de réalisation,
- prévoir une co-construction de la méthodologie avec le prestataire et les membres du CNR,
- réaliser l'étude sur une période plus longue afin de laisser le temps à l'étude de s'installer et ainsi mobiliser plus de partenaires (effet boule de neige et le bouche à oreille qui semblait s'installer à la fin de l'étude),
- mettre en place des relances systématiques chaque semaine pour inciter les structures à participer.

II. Présentation et analyse des résultats du projet « ETAT DES LIEUX »

Dans la continuité de l'étude réalisée en 2013 par Handidactique-I=MC2, nous avons recherché à identifier quelle pouvait être l'offre de formation proposée aux salariés des services d'aides intervenant auprès de personne en situation de handicap (voir fiche 3.0 partie méthodologie projet « état des lieux ». Nous avons ciblé pour ce faire les formations en lien direct avec le champ du handicap. Nous avons ainsi pu d'obtenir pour la première fois une meilleure appréhension de l'offre existante grâce aux données suivantes :

- Le nombre d'organismes identifiés,
- Le nombre de programmes de formation identifiés,
- La répartition des programmes identifiés par type de handicap,
- Le déploiement géographique de l'offre identifiée,
- Le type de professionnels ciblés par les programmes identifiés,
- Le type de profils des formateurs positionnés,
- Le nombre de personnes formées entre 2013 – 2014 via AGEFOS-PME.

⇨ Nombre d'organismes identifiés

Pour rappel, nous avons utilisé 4 méthodes pour identifier les organismes de formation ainsi que les programmes de formations associés durant une période allant de 6 octobre au 20 novembre 2015.

- Méthode 1 : Recherche directe via Internet
- Méthode 2 : Recherche via des catalogues papiers
- Méthode 3 : Recherche via les enquêtes en ligne à destination des services d'aide
- Méthode 4 : Recherche via les fichiers transmis par AGEFOS-PME

Tableau du nombre d'organismes de formation identifiés par mode de recherche :

Type de méthode	Nombre d'organisme
Méthode 1 : Internet	79 organismes
Méthode 2 : Catalogues	27 organismes
Méthode 3 : Enquêtes	36 organismes
Méthode 4 : AGEFOS-PME	71 organismes

Suite à l'analyse des résultats, nous avons constaté l'existence de doublons, entre la méthode de recherche directe (1 et 2) et les méthodes 3 ou 4. Après correction, nous avons donc identifié au total 149 organismes de formation (cf. tableaux ci-dessous) proposant des actions vers les services d'aide et en lien avec le champ du handicap.

La recherche directe a été la méthode plus efficace puisqu'elle nous a permis d'identifier 54 % des organismes de formation trouvés durant cette étude. Cependant, il faut noter qu'elle est également la plus complexe et la plus chronophage puisqu'elle a mobilisé une personne durant plus de 45 heures (soit environ 6 jours).

Tableau des résultats obtenus par mode de recherche :

Type de méthode	Nombre d'organisme	Taux	Temps (en heure)
Méthode 1 : Internet	79 organismes	54 %	40 heures
Méthode 2 : Catalogues	70 organismes	46%	5 heures
Méthode 3 : Enquêtes			9 heures
Méthode 4 : AGEFOS-PME			18 heures

À notre connaissance, il n'existe aucune autre étude sur le nombre d'organismes de formation ayant une offre de formation « handicap » destinée aux salariés des services d'aide à domicile intervenant auprès de personnes en situation de handicap. Nous pouvons néanmoins comparer notre résultat à celui obtenu dans le cadre l'étude INPES de 2012[1] : « *État des lieux des formations continues pour les aides à domicile dans le champ de la protection de l'autonomie des personnes âgées* ». Cette étude consistait à enquêter auprès des organismes

[1] INPES - État des lieux des formations continues pour les aides à domicile dans le champ de la protection de l'autonomie des personnes âgées – Évolutions – Octobre 2012 n°27

de formation proposant une offre de formation continue en faveur des professionnels de l'aide à domicile. Lors de l'étude de INPES, ils entendaient par professionnels de l'aide à domicile les professionnels ayant pour mission de : « *réaliser une intervention sociale visant à compenser un état de fragilité, de dépendance ou de difficultés dûes à l'âge, la maladie, le handicap ou les difficultés sociales par une aide dans la vie quotidienne…* ». Cette étude a permis de recencer 586 organismes proposant des formations en faveur des aides à domicile. Les résultats obtenus lors de notre étude semble donc cohérents au regard du nombre d'organismes identifiés dans l'étude INPES.

En effet, bien que le nombre d'organismes de formation en France soit difficilement quantifiable, nous pouvons l'estimer proche des 60 000 (source DARES 2013)[1] :

- Les organismes de formations identifiées par notre étude représenteraient ainsi 0,2% des organismes de formations présent en France.
- Les organismes de formations identifiées par l'étude de l'INPES (qui est sur un périmètre plus large dans la mesure où elle inclut également les formations auprès des personnes âgées) représenteraient 0,9% des organismes de formations présents en France.

Si nous rapportons le nombre d'organismes de formation identifiés dans notre étude au nombre de services d'aide ayant un agrément handicap (6500 dont 270 services spécialisés – source HANDEO'SCOPE 2013), nous constatons qu'il existerait un organisme de formation pour 45 services d'aide. Ce constat doit être relativisé puisque les organismes de formation ne proposent pas tous des formations sur tous les types de handicap.

Les organismes identifiés dans le cadre de l'étude peuvent prendre des formes très variées : association, structure de droit privé à but lucratif, coopérative, université. Nous avons même repéré des organismes de formation internes à des groupements ou fédérations de services à la personne (ex : TIAMAT CONSULTING - réseau ADVITAM, ADHAP PERFORMANCES - réseau ADHAP, FORMASAP - réseau FEDESAP).

[1] DARES ANALYSES – Octobre 2013 n°62 (chiffre exacte : 58668 prestataires de formation continue)

⇨ Nombre de programmes de formation identifiés

Après avoir identifié les 149 organismes de formation, nous avons recherché l'ensemble des formations qu'ils étaient susceptibles de proposer aux salariés des services d'aide intervenant auprès de personnes en situation de handicap.

Nous avons ainsi pu identifier 555 programmes de formation. Il est intéressant de constater que notre recherche directe nous a permis d'identifier la grande majorité des programmes (85%). Le fichier d'AGEFOS a contribué à compléter notre liste à hauteur de 11% et les enquêtes en ligne pour 2%.

Tableau des résultats obtenus par mode de recherche :

Type de méthode	**Nombre de programmes**	**Taux**
Méthode 1 : Internet	407	73 %
Méthode 2 : Catalogues	66	12 %
Méthode 3 : Enquêtes	12	2 %
Méthode 4 : AGEFOS-PME	70	13 %

En ce qui concerne les éléments obtenus par le fichier d'AGEFOS, le fait qu'ils nous aient permis de compléter notre liste à hauteur de 13% démontre que nous avions déjà mis en lumière une grande partie de l'offre de formation. Il semble donc que 555 programmes identifiés soient représentatifs de l' « offre de formation visible ». Nous entendons par « offre de formation visible » les programmes facilement accessibles par une recherche directe.

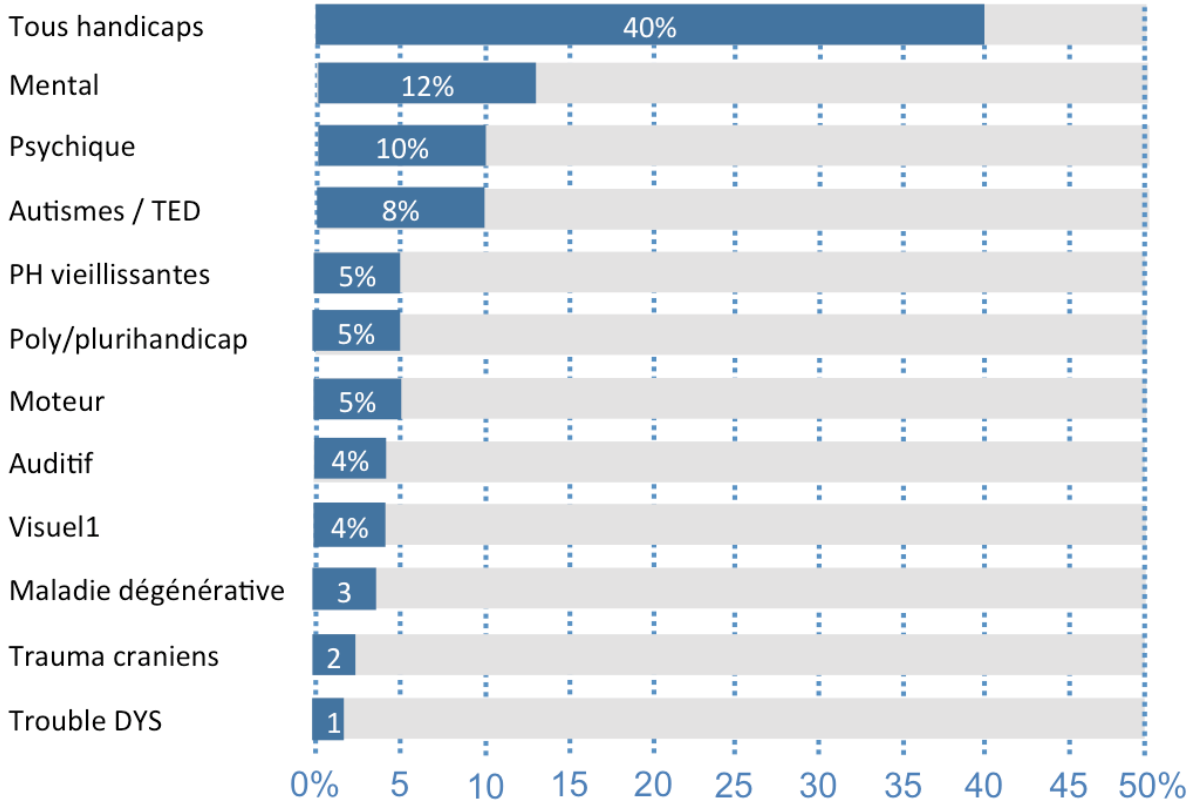
Ces résultats semblent donc indiquer qu'une recherche directe dans un temps limité ne permet pas de repérer la totalité des programmes de formation en lien avec le champ « aide à domicile et handicap ». Ce qui tendrait à prouver que l'offre de formation n'est pas facilement accessible ou qu'elle est mal diffusée. En effet, nous pouvons nous interroger sur les éléments qui ne nous ont pas permis de trouver les 15% manquant par la voie de la recherche directe : mauvais mots clefs, offre trop ciblée, pas de diffusion de l'offre... ?

⇨ Répartition des programmes par type de handicap

Après avoir identifié les 555 programmes de formations, nous les avons répartis en fonction des types de handicap. Les programmes se répartissent comme suit :

Type de handicap	Nombre
Tous les handicaps	245
Handicap mental ou déficit intellectuel	71
Handicap psychique	60
Autisme et troubles envahissants du développement (TED)	59
Personnes handicapées vieillissantes	30
Pluri et/ou polyhandicap	30
Handicap moteur	28
Handicap auditif	27
Handicap visuel	26
Maladies dégénératives (myopathie, sclérose en plaques, Parkinson, Creutzfeldt-Jakob, Huntington...)	25
Traumatismes crâniens	11
Troubles DYS	8
Autres	20

***A noter** : un programme peut être présent dans plusieurs catégories d'où un total supérieur à 555 programmes*



Nous constatons que l'offre de formation identifiée cible tous les types de handicaps mais avec des proportions très différentes en fonction du handicap (de 1 à 40%). Les services d'aide sont donc en mesure de former leurs équipes aussi bien sur des thèmes transversaux qui concernent tous les handicaps (ex. : *Prévenir les situations à risque de maltraitance au sein de l'environnement familial*) que sur des thèmes spécifiques liés à un type d'handicap (ex. : *Accompagnement de l'enfant autiste*).

Cependant, il faut noter qu'une catégorie de formation est représentée de façon majoritaire. Il s'agit des formations dites « tous handicap » qui représentent 40% de l'offre de formation identifiée. Si nous n'excluons pas un effet lié à la méthodologie, nous pouvons expliquer ce constat par la nature des organismes qui dispensent ces formations. En effet, il existe actuellement 3 types d'organismes :

- Les organismes développant une offre de formation transversale qui touchera tous les types de handicaps (ex. bientraitance et handicap, appréhender le handicap à domicile…) – Ils ***représentent 29% des organismes identifiés***
- Les organismes développant une offre de formation spécialisée sur un handicap (ex. : Rendre plus confortable la vie à domicile des personnes déficientes visuelles) – Ils ***représentent 34 % des organismes identifiés***
- Les organismes développant une offre de formation mixte – Ils ***représentent 37 % des organismes identifiés***

66% des organismes de formations proposent dans leurs offres des formations dites « tous handicaps », il est donc normal d'identifier un plus grand nombre de formation traitant de sujets transversaux liés au handicap.

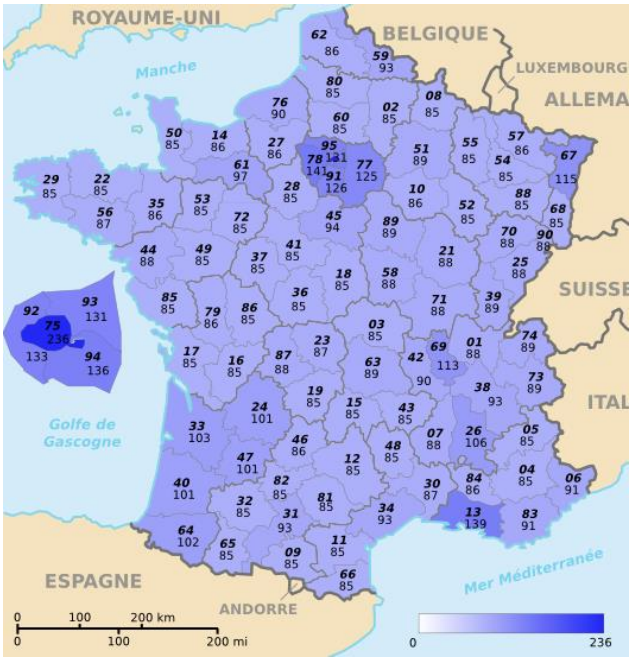
⇨ Répartition géographique des programmes par type de handicap

Suite à l'identification des organismes de formation, de leurs programmes et des thématiques traitées, nous avons souhaité connaître comment se répartissait l'offre de formation sur le territoire. Pour ce faire, nous avons collecté dans les programmes de formation les lieux de réalisation des actions de formation lorsqu'ils étaient mentionnés. Nous avons ainsi pu constater que les organismes pouvaient proposer des actions de formation à l'échelle nationale, régionale, départementale voir même sur une ville spécifique. Nous différencierons donc dans cette étude deux types d'offres de formation :

- **L'offre de formation dite « nationale »** regroupe des formations qui sont identifiées dans les programmes consultés comme pouvant être dispensées sur l'ensemble du territoire – elle *représente environ 15 % de l'offre totale identifiée*.
- **L'offre de formation dite « locale »** regroupe des formations qui sont identifiées dans les programmes consultés comme pouvant être dispensées dans une région, d'un département ou d'une ville spécifique – elle *représente environ 85 % de l'offre totale identifiée.*

Après analyse, lorsque nous nous intéressons à l'offre de formation globale, c'est-à-dire l'offre issue du regroupement de l'offre nationale et de l'offre locale, nous constatons que le territoire français est couvert dans sa totalité ainsi que les départements d'outre-mer.

À l'aide de ces résultats, nous avons tenté de représenter pour la première fois la couverture de l'offre de formation globale « handicap & domicile » proposée aux services d'aide intervenant auprès de personnes en situation de handicap (cf. carte n°1).

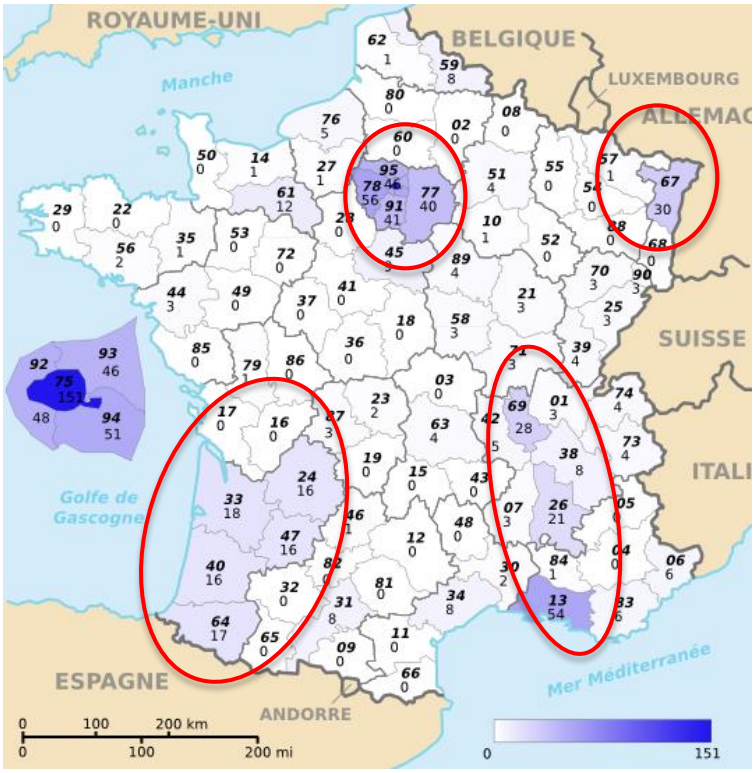


Carte n°1(ci-dessous) : Représentation de la couverture géographique[1] de l'offre globale de formation (Sous chaque numéro de département est mentionné le nombre de programmes disponibles - Hors Corse et DROM COM)

Nous remarquons que certains secteurs géographiques sont représentés de façon plus marquée tels que l'Ile-de-France, l'Aquitaine, le Bas-Rhin et l'axe Rhône-Alpes / Aix-en-Provence. Ce constat est dû à une offre de formations locale qui augmente le nombre de formations réalisables sur ces zones géographiques (cf. carte n°2).

[1] La représentation se base sur la répartition des 555 programmes de formation identifiés et sur les lieux de réalisation mentionnées. Un même programme peut donc être mentionné sur plusieurs départements.

Carte n°2 (ci-dessous) : Représentation de la couverture géographique de l'offre locale (Sous chaque numéro de département est mentionné le nombre de programmes disponibles - Hors Corse et DROM COM)



À noter : Il semble tout à fait normal de trouver une plus forte offre de formations sur l'Ile-de-France puisqu'elle concentre environ 40 % du chiffre d'affaires généré par les organismes de formation présents en France tous types de formations confondus (source DIRECCTE IDF – 2010).

Pour aller plus loin, nous avons cherché à repérer si la couverture de l'offre de formation pouvait varier en fonction du type de handicap traité. Pour ce faire, nous avons établi pour commencer une représentation de la présence de formations sur le territoire pour les 4 thématiques suivantes :

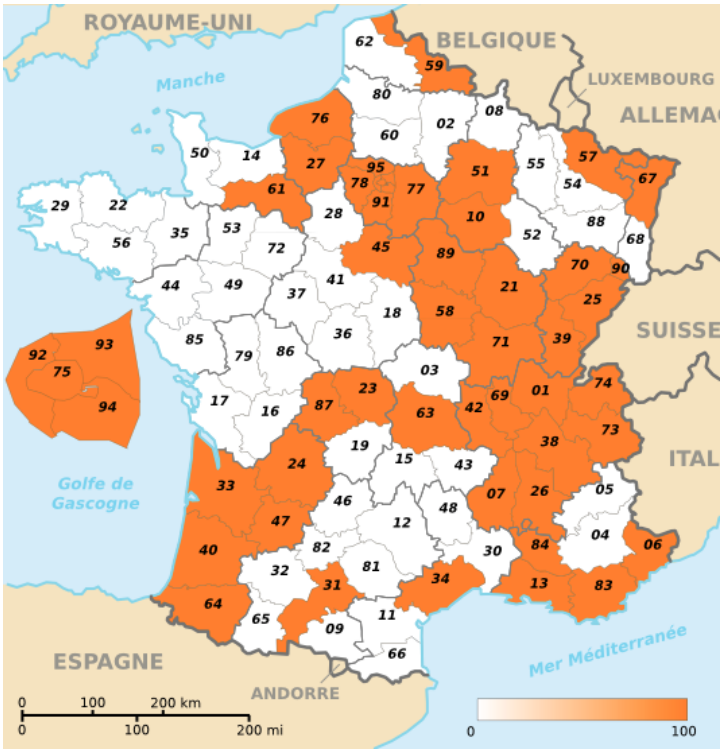
- Formations avec le thème transversal « Tous handicaps »
- Formations avec le thème « Handicap auditif »
- Formations avec le thème « Handicap visuel »
- Formations avec le thème « Handicap psychique »

- **L'offre de formations « Tous handicaps »**

  Couverture globale : 100% du territoire

  Couverture locale : 49 départements (carte n°3)

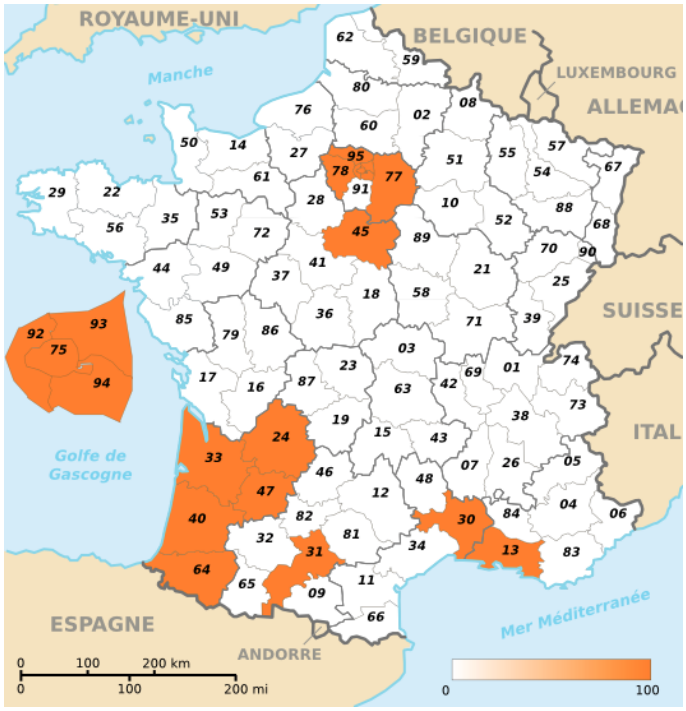
Carte n°3 (ci-dessous) : *Représentation de l'offre locale « tous handicaps »*
(les départements en orange indique qu'il existe une offre de formation locale « tous handicaps »)



- L'offre de formations « handicap visuel »

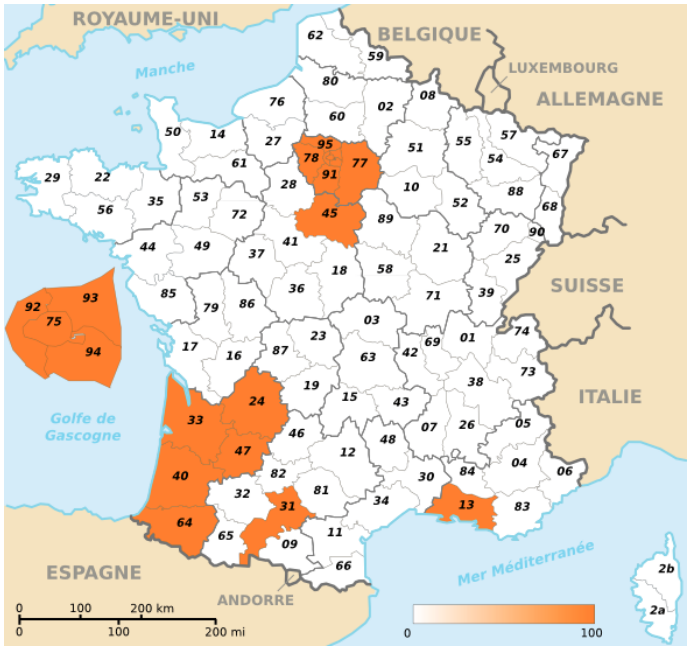
  Couverture globale : 100% du territoire
  Couverture locale : 16 départements (carte n°4)

Carte n°4 (ci-dessous) : *Représentation de l'offre locale « handicap visuel » (les départements en orange indique qu'il existe une offre de formation locale « handicap visuel»)*



- L'offre de formations « handicap auditif »
  Couverture globale : 100% du territoire
  Couverture locale : 16 départements (carte n°5)

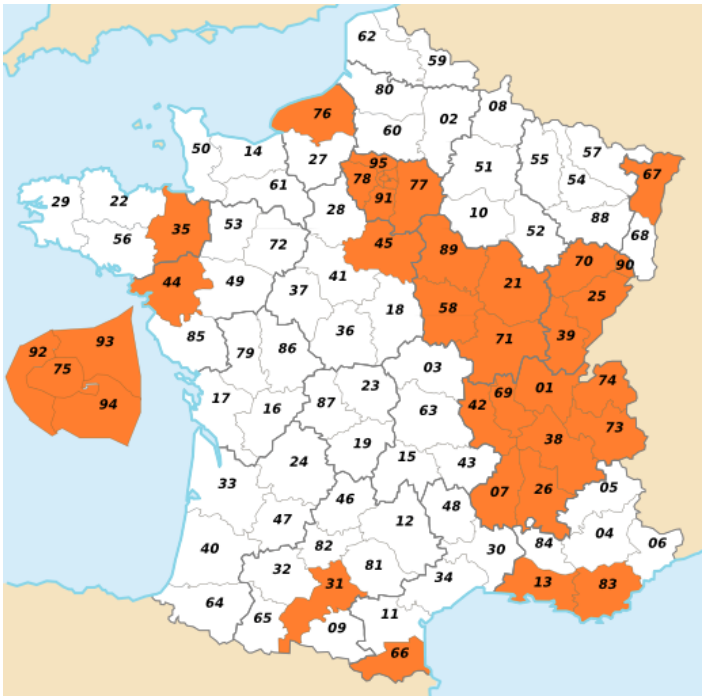
Carte n°5 (à droite) : *Représentation de l'offre locale « handicap auditif » (les départements en orange indique qu'il existe une offre de formation locale « han dicap auditif»)*



- L'offre de formations « handicap psychique »

  Couverture globale : 100% du territoire
  Couverture locale : 16 départements (carte n°5)

Carte n°5 (ci-dessous) : *Représentation de l'offre locale « handicap psychique »*
(les départements en orange indique qu'il existe une offre de formation locale « handicap psychique »



Un service d'aide sera donc en mesure de réaliser une formation sur l'un de ces 4 thèmes et cela indépendamment de sa localisation. Cependant, il sera dans l'obligation de faire appel à un organisme de formation éloigné lorsqu'il se trouve dans des zones non couvertes au niveau local.

⇨ Profil des formateurs

Les formateurs sont des vacataires qui interviennent ponctuellement sur les programmes. Ils sont issus du secteur de la santé, du paramédical, ou du secteur médico-social. Le profil des formateurs diffère selon les thématiques abordées.

La qualification est souvent précisée dans la plaquette de présentation du programme : médecin, infirmier, cadre de santé, psychologue, psychomotricien… afin de mettre en avant la spécialité ou la compétence du formateur. Le nombre d'années d'expertise est d'ailleurs un des critères de sélection les plus cités par les organismes de formation, loin devant la spécialisation sur un handicap spécifique et le fait que le formateur soit lui-même en situation de handicap.

Cependant, la notion de « formateur » ne peut pas se limiter à la connaissance du sujet, elle implique également une notion de maitrise de la pédagogie afin de transmettre ou de faire développer des compétences aux stagiaires. Sur ce point, les organismes de formation interviewés soulignent l'importance de faire intervenir des formateurs compétents et pédagogues. Cependant, ils n'exigent pas systématiquement une formation de formateur.

Les organismes de formation peuvent également faire participer des personnes en situation de handicap ou un aidant pour évoquer leur quotidien. Les organismes semblent, pour l'heure, faire appel très rarement à des formateurs en situation de handicap (voir fiche 4.3 Témoin, formateur quelles limites entre ces deux notions ?) sauf pour des formations très spécifiques (ex. : formateur aveugle pour l'apprentissage du braille).

Il a aussi été précisé, que lorsque le programme est réalisé avec le client, « sur mesure » afin de répondre au mieux au besoin exprimé, il est tout à fait possible d'inclure l'apport d'une personne en situation de handicap. Ce programme adapté sera alors réservé à ce cadre et n'aura pas forcément vocation à se généraliser.

⇨ Nombre de personnes formées

L'analyse des fichiers fournis par Agefos-PME, nous a permis de quantifier le nombre de salariés ayant pu suivre les formations financées par cet OPCA dans le champ du handicap.

- **2013** – Nombre de personnes formées dans le champ du handicap : 149 salariés
- **2014** – Nombre de personnes formées dans le champ du handicap : 406 salariés

D'après les questionnaires en ligne, les 70 services d'aide à domicile ont mis en œuvre **60 formations** en 2013 soit **505 salariés formés** et **89 formations** en 2014 soit **840 salariés formés**. Ces chiffres sont supérieurs à ceux identifiés par les fichiers d'AGEFOS car les formations réalisées ont pu être financées par un autre OPCA, ou elles ont pu être réalisées en interne ou bien encore les formations mentionnées ne concernent pas uniquement le handicap.

Comparativement aux 100 000 professionnels qui interviennent auprès de personnes en situation de handicap[1] , le nombre de personnes formées est très faible. Ce constat peut s'expliquer par :

- Un nombre très élevé de personnes formées en interne,
- Un nombre très élevé de formations réalisées et financées par un autre OPCA
- Un très faible nombre de professionnels formés sur le thème du handicap

⇨ VII – Profils des formations suivies et des personnes formées

Suite aux enquêtes en ligne réalisées auprès des responsables de services d'aide à domicile intervenant auprès de personnes en situation de handicap, nous constatons que les formations entreprises (période 2013 – 2014) ont majoritairement une durée inférieure ou égale à 2 jours (60 %). Ce fait peut s'expliquer notamment par le coût des formations et par la difficulté à mobiliser le personnel sur des périodes longues. En effet, lorsqu'un salarié est en formation cela a un impact sur l'organisation : nécessité d'organiser le remplacement en interne ou de faire appel à une ressource externe. D'autre part, pour les TPE par exemple, la non prise en charge du salaire de la personne partant en formation peut être dans certain cas un frein au départ en formation. Enfin, la réforme de la formation professionnelle qui se met en place actuellement, a l'ambition d'inciter les employeurs de plus de 20 salariés à des approches stratégiques et volontaristes de la formation notamment via leur plan de formation. Ce point reste à suivre.

[1] MARQUIER R., *Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées en 2008*, Études et résultats, n°728, juin 2010

Tableau représentant la durée de formation déclarée par les services:

	Réponses services (arrondi à la dizaine le plus proche)
2 jours ou moins	60 %
3 jours	20 %
4 jours ou plus	20 %

Les formations évoquées par les responsables de services d'aide dans les enquêtes en ligne ont été presque exclusivement réalisées en présentiel. Il semble donc qu'actuellement les formations du secteur ne se tournent pas encore vers les nouvelles technologies (FOAD ou MOOC)[1]. Or, il serait intéressant de développer ce type de formation pour en faciliter l'accès. En effet, une étude[2] de 2014 du Centre d'Étude et de Recherches sur la Qualification indique que « … *la distance entre le lieu de formation et le domicile arrive en deuxième position des difficultés les plus couramment citées comme obstacle pour se former* ».

Nous constatons également que dans une grande majorité les salariés formés sont du personnel d'intervention (non diplômé ou de niveau V) alors que le personnel le moins sollicité pour aller en formation est le personnel d'accueil et le personnel d'encadrement.

Cette différence peut s'expliquer pour les raisons suivantes :

- L'obligation règlementaire du secteur des services à la personne qui vise à professionnaliser les salariés les moins qualifiés ou peu qualifiés afin d'assurer des interventions de qualité.
- Les OPCA du secteur avec leurs partenaires (CNSA, région par exemple) qui s'engagent aussi sur le terrain de la formation continue pour le personnel des services à la personne grâce à une prise en charge financière importante de leur part.

[1] FOAD - Formation A distance – MOOC - Massive Open Online Course
[2] Quand la formation continue – repères sur les pratiques de formation des employeurs et des salariés

Tableau de la répartition des types de salariés ayant suivi une formation :

	Réponses services (arrondi à la dizaine le plus proche)
Personnel d'intervention diplômé (Niveau V)	**70%**
Personnel d'intervention non diplômé	**70%**
Personnel d'intervention diplômé (Niveau IV)	40%
Autre (veuillez préciser)	20%
Personnel d'accueil	10%
Personnel d'encadrement (Niveau III-II-I)	10%

III. Conclusion du projet « ETAT DES LIEUX »

Cette étude a permis de mieux cerner l'offre de formation présente et visible sur le territoire et destinée aux salariés des services d'aide à domicile intervenant auprès des personnes en situation de handicap. En effet, pour la première fois une carte de la répartition des programmes de formation traitant du thème « handicap » et ciblant le secteur de l'aide à domicile a été élaborée (hors personnes âgées).

L'offre actuellement identifiée couvre tous types de handicap mais la proportion reste inégale. Une très grande majorité des programmes de formation disponible semblent traiter de thématique globale telle que : « *la bientraitance* », « *la compréhension du handicap au domicile* », « *être référent handicap de sa structure* ».

À l'issu de cette étude, nous sommes en mesure d'indiquer qu'un service d'aide à domicile a la possibilité d'accéder à une vaste offre de formation sur l'ensemble du territoire et sur l'ensemble des handicaps ciblés.

Cette offre de formation est portée par les 146 organismes de formation repérés et représente 555 programmes de formation. La répartition sur le territoire de l'offre identifiée dans le cadre de cette étude n'est pas homogène et elle variera notamment en fonction du type de handicap concerné.

Les organismes de formation proposant cette offre représentent 0,2% des organismes déclarés en France. Leurs profils sont très variés puisqu'ils peuvent prendre la forme d'associations, d'entreprises ou d'institutions.

Les organismes de formation s'appuient sur un panel très large de formateurs. Ils peuvent être issus de différents secteurs : sanitaire (médecins, infirmiers…), secteur éducatif (éducateurs spécialisés, enseignants…), médico-social (assistante sociale, auxiliaire de vie,

TISF…)… Les organismes ne font pas exclusivement appel à des professionnels, ils peuvent également se tourner vers des personnes en situation de handicap ou des aidants familiaux pour qu'ils partagent leurs expériences. Actuellement, peu de programmes indiquent que des formateurs ou experts de l'intérieur sont mobilisés au cours de ces formations.

⇨ Ouverture et suites potentielles

Dans la continuité de cette étude, il nous semblerait intéressant d'approfondir ou d'étudier certaines pistes de réflexion :

Piste 1 *: Envisager la création d'un portail dédié aux programmes dans le champ du handicap, avec une possibilité de rechercher un programme de formation en fonction du département ou de la région, du secteur d'activité, du type de handicap ce qui pourrait permettre une recherche plus ciblée et facilement identifiable pour toute personne en quête d'une formation spécifique.*

Cette proposition aurait le mérite de rendre plus facile la recherche d'un programme par type de handicap spécifique et de s'assurer qu'il est bien à destination du public visé et disponible sur le territoire souhaité.

Piste 2 *: Dans un deuxième temps, il pourrait être intéressant d'étudier le nombre de programmes de formation à destination du salarié du particulier-employeur voir des assistants maternels dont Agefos-PME est l'OPCA de référence.*

En effet, pour obtenir une vision complète de l'offre de formation s'adressant aux personnes intervenant au domicile des personnes en situation de handicap, l'étude pourrait être par la suite élargie aux programmes de formations s'adressant aux salariés du particulier-employeur. Cette population représente environ 203 000 personnes en mode mandataire et 121 000

personnes en emploi direct[8]. Cette étude permettrait d'identifier sur quelles thématiques et sur quels handicaps cette population se forme et quelle en est la proportion ?

***Piste 3** : Développer la création de MOOC ou FOAD sur des thématiques clefs pour le secteur.*

En s'appuyant sur les différentes ressources déjà présentes au sein du Comité National de Réflexion, une offre de formation à distance pourrait être développée sur des thématiques identifiées comme incontournables pour participer à l'amélioration continue des pratiques professionnelles.

***Piste 4** : Approfondir la recherche d'organismes de formation qui proposent une offre de formation dite « locale ».*

Ce travail permettrait de compléter la présente étude et d'identifier les causes de la non identification d'organismes proposant une offre locale.

***Piste 5 :** Réaliser une recherche sur les formations proposées aux salariés intervenant auprès de personnes en perte d'autonomie.*

En effet, lors de cette étude le CNR a fait le choix de ne pas faire entrer dans l'étude les formations à destination des personnes âgées et les formations concernant la maladie d'Alzheimer. Une étude pourrait être conduite sur ce type de formation afin d'identifier si ces dernières pourraient contribuer aux formations « handicap & domicile ».

[8] Source DREES, 2010 – Les intervenants à domicile peuvent travailler sous différents modes d'exercices : en emploi direct, ils sont directement employés et rémunérés par un particulier ; en emploi mandataire : ils travaillent via un organisme agréé de services à la personne mais sont rémunérés directement par l'employeur. Quand l'intervenant est directement salarié par un organisme, il est en emploi prestataire.

Partie 3

Projet « Critères qualités »

I. Déroulement du projet « CRITERES QUALITE »

⇨ Objectif du projet « CRITÈRES QUALITÉ »

En 2013, Handéo a mis en place un Comité National de Réflexion sur la formation des professionnels des services d'aide à domicile (SAP et SAAD) afin d'accompagner au mieux les personnes en situation de handicap. L'objectif était de renforcer la professionnalisation des intervenants et de faire des préconisations. Une étude a d'ailleurs été commandée à Handidactique-I=MC^2 pour répondre à la question suivante : « Quelle formation pour les professionnels de l'intervention à domicile auprès des personnes en situation de handicap ? ». Cette étude avait permis d'identifier les critères suivants :

- Le module de formation permet d'améliorer la connaissance des situations de handicap et de leurs répercussions sur l'autonomie des personnes.
- La formation permet d'acquérir et développer des connaissances et compétences favorisant l'intelligence des situations et l'ajustement des actions au domicile.
- La méthodologie de la formation repose sur des formes pédagogiques actives et concrètes : jeux de rôle, mises en situation, études de cas, supports vidéo, etc.
- La mise en place de temps de « supervision ». La formation doit avoir une certaine continuité et proposer par exemple une journée de « retour sur la formation » un à six mois après la première session de formation. Ce qui permet aux professionnels de poser des questions, de revenir sur la manière ou les difficultés lors de la mise en pratique de certains enseignements, etc.
- Associer des « experts de l'intérieur », c'est-à-dire des formateurs handicapés et/ou des aidants, ou des personnes qui pourront avoir un rôle de témoin. Il conviendra d'éclairer le Comité National de Réflexion sur la frontière entre simple témoin et/ou formateur à part entière.

L'établissement d'une nouvelle convention avec la CNSA permet à Handéo, au travers de l'Observatoire National des Aides Humaines, de poursuivre ses réflexions sur les modalités de

nature à faciliter le repérage par les services à domicile, de formations adaptées pour leurs personnels.

Par le biais du projet « Critères qualité », Handéo souhaitait approfondir et compléter ces critères ***afin d'aller vers un véritable cahier des charges***. L'objectif était également d'apporter un éclairage sur :

- L'efficience et la faisabilité d'avoir des personnes en situation de handicap et/ou des aidants formateurs.
- La frontière entre simple témoin et formateur.

⇨ Méthode et organisation pour réaliser le projet « CRITÈRES QUALITÉ »

Pour nous permettre de répondre à la demande d'Handéo nous avons procédé en fonction des étapes mentionnées ci-dessous :

Étape 1 : Présentation et validation par le CNR (Comité National de Réflexion) de la méthode proposée par 2 Vous à Nous (cf. compte rendu de réunion du 24 septembre 2015).

Étape 2 : Questionnement des services d'aide à domicile

Nous avons souhaité interroger les services d'aide à domicile sur leur perception des critères qualité. Pour ce faire, nous avons ciblé les services dont les salariés étaient susceptibles d'intervenir au domicile de personne en situation de handicap.

Nous avons élaboré deux questionnaires :

- un questionnaire ciblant le personnel sélectionnant les organismes de formation au sein d'un service d'aide à domicile ;
- un questionnaire ciblant les salariés ayant réalisé des formations en lien avec le handicap.

Ces questionnaires ont été présentés et transmis au CNR pour validation (cf. compte rendu de réunion du 19 octobre 2015). Une fois les ajustements demandés par le Comité effectués, nous avons créé un portail permettant d'expliquer le principe de l'étude et d'orienter vers les 2 questionnaires en ligne.

Les services d'aide ont été informés par mail, adressé par leur fédération, de la nécessité de répondre à ces enquêtes (UNA, UNCCAS, FNAAFP, ADESSADOMICILE, FEDESAP, FESP). Une première date butoir de fin a été fixée au 24 novembre 2015. Cette dernière a été repoussée jusqu'au 17 décembre 2015.

Nous avons enregistré de cette façon 70 répondants pour le questionnaire n°1 et 34 répondants pour le questionnaire n°2.

Étape 3 : Interviews des organismes de formation

Sur la base des organismes de formations identifiés dans le projet « État des lieux », nous avons cherché à entrer en contact par téléphone avec ces derniers afin de proposer une interview. Pour ce faire, nous avons suivi l'ordre alphabétique de la liste et lorsque l'organisme n'était pas joignable nous avons convenu de passer à l'organisme suivant. De cette façon, il nous a été possible de contacter 55 organismes et de réaliser 34 interviews.

Étape 4 : Interviews des usagers et des aidants

Afin d'effectuer des interviews auprès de personnes en situation de handicap faisant appel à un service d'aide ou de leur(s) aidants, nous avons adressé un mailing auprès de 250 structures labélisées Cap'Handéo.
Nous avons obtenu 11 retours d'entre elles pour nous mettre en relation avec un usager et/ou un aidant. Nous avons complété cette piste par le contact d'aidants familiaux connus par le prestataire.

Il nous a ainsi été possible d'interviewer 5 usagers et 11 aidants.

Étape 5 : Interviews complémentaires sur le thème « expert de l'intérieur »

Afin de complémenter les informations recueillies lors des étapes 2, 3 et 4, nous avons effectué les interviews suivantes (non prévues dans la méthodologie initiale) :

- 3 interviews de personnes en situation de handicap durant le salon des services à la personne (20 minutes par interview) ;
- 1 interview d'une personne identifiée comme « expert de l'intérieur » (interview d'une durée d'une heure) ;
- 1 interview d'une personne en situation de handicap suivant une formation de formateur (interview d'une durée d'une heure) ;
- 1 interview d'un membre de l'équipe Handidactique-I=MC^2 ayant traité de la question de l'« expert de l'intérieur » (interview d'une durée et demi).

Durant la réalisation de ce projet, nous avons effectué un point d'étape avec les membres du Comité National de Réflexion afin de les tenir informés des premières tendances obtenues.

⇨ Difficultés rencontrées

Difficulté n°1 : La mobilisation des salariés pour répondre à l'enquête en ligne a été modeste (34 réponses). De plus, certains salariés ayant répondu au questionnaire n'avaient pas suivi de formation sur la période concernée par l'étude. Nous avons donc été dans l'obligation de n'exploiter que les *verbatim*.

Difficulté n°2 : Les organismes de formation ont été difficilement joignables et ils ont souhaité l'envoi d'un mail explicatif demandant l'autorisation d'interview.

Difficulté n°3 : L'identification des contacts pour participer aux interviews a été compliquée (organismes de formation, aidants et usagers). Difficulté à obtenir les coordonnées, les noms

des personnes à joindre… La démarche a nécessité de mobiliser beaucoup d'intermédiaires dans un délai court.

Difficulté n°4 : La période de l'année retenue pour la réalisation n'a pas semblé favorable. En effet, un grand nombre de personnes contactées nous ont signalé un manque de temps lié à la charge d'activité sur cette fin d'année.

⇨ Propositions d'évolutions méthodologiques

Si Handéo devait reconduire une étude de même type, il semblerait important de :

- prévoir un temps plus important pour préparer la construction de l'étude et ses phases de réalisation,
- prévoir une co-construction de la méthodologie avec le prestataire et les membres du CNR,
- réaliser l'étude sur une période plus longue afin de laisser le temps à l'étude de s'installer et ainsi mobiliser plus de partenaires (effet boule de neige et le bouche à oreille qui semblait s'installer à la fin de l'étude),
- prévoir un nombre de questions plus limitées dans les questionnaires afin de ne pas décourager les répondants,
- mettre en place des relances systématiques chaque semaine pour inciter les structures à participer.

II. Profils des participants au projet « CRITERES QUALITE »

⇨ Le personnel d'encadrement des services d'aide »

L'enquête a permis de recueillir les réponses de 70 services d'aide à domicile.

Départements ayant participés :

	Départements
	Nb de SAD ayant répondu

02	1	**40**	1	**72**	1
06	3	**41**	1	**74**	2
12	1	**42**	3	**75**	3
15	1	**43**	1	**77**	2
20	2	**49**	2	**78**	2
22	2	**54**	2	**81**	1
26	2	**55**	1	**83**	1
27	1	**59**	5	**87**	1
31	2	**60**	2	**88**	1
33	1	**61**	1	**91**	1
34	8	**63**	2	**93**	1
35	1	**67**	1	**94**	2
38	2	**69**	2		



❖ *Profil des participants*

Il s'agit majoritairement de directeurs de structure, mais il faut constater que de nombreux collaborateurs se sont impliqués dans le questionnaire.

Catégorie	**%**
Directeur de service	51%
Autre	21%
Responsable de secteur	12%
Responsable RH en charge de la formation	10%
Coordinateur	6%

Pour la rubrique « Autre », cet item regroupe : Assistante des Ressources Humaines, assistante technique, infirmière coordinatrice, responsable du service, aide à domicile, gérant, responsable formation, chef de service, chef d'entreprise, responsable de Pôle, responsable formation recrutement, commercial

❖ *Les services interviennent auprès*

Catégorie	%
Personnes âgées et handicapées	44%
Tous publics (public fragile et non fragile)	38%
Personnes handicapées	9%
Autre (public non fragile)	4%
Personnes âgées	3%
Enfants handicapés	2%
Enfants	0%

Une forte proportion mentionne des interventions auprès des personnes âgées et handicapées. Bien que le questionnaire ait été axé sur le handicap, il est noté que les réponses faites ont inclus les programmes de formation à destination des personnes âgées.

❖ *Type de formation réalisée*

Sur l'ensemble des questionnaires analysés, nous avons recensé les formations suivantes :

- AMP
- Aider une personne dépendante dans les actes essentiels de la vie quotidienne
- Alzheimer
- Connaissance du handicap - approfondissement handicap psychique
- L'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et démences apparentées
- Assistante de vie auprès de publics en situation de handicap
- Formation pour les encadrants d'intervenants à domicile accompagnant des personnes en situation de handicap
- Entrer en relation et maintenir une communication avec le public en situation de handicap
- Aider les personnes atteintes de SEP
- Connaissance du handicap
- Prise en charge du handicap et sexualité
- Sensibilisation au handicap
- Approche du handicap
- Troubles cognitifs
- Personnes en situation de handicap, quelle relation d'aide ?
- Accompagner une personne atteinte de troubles psychiques ou mentaux
- La Bientraitance
- Connaissance générale des handicaps
- Handicap et soins

⇨ Les salariés des services d'aide

L'enquête a permis de recueillir les réponses de 34 salariés de l'aide à domicile.

❖ *Profil du public ayant participé*

Catégorie	%
Un personnel d'intervention diplômé (Niveau V)	42%
Un personnel d'accueil	32%
Autre	18%
Un personnel d'intervention non diplômé	9%
Un personnel d'intervention diplômé (Niveau IV)	0%

A noter : la catégorie « Autre » regroupe : Responsable de secteur, agent à domicile, DEAVS, dirigeant.

Nous constatons une surreprésentation du personnel d'accueil très certainement liée à la forme de collecte d'information (questionnaire en ligne). En effet, il est beaucoup plus simple pour cette catégorie de personnel d'accéder à un ordinateur durant son temps de travail.

❖ *Les salariés interviennent auprès*

Catégorie	%
Personnes âgées et handicapées	78%
Tous publics	10%
Enfants handicapés	6%
Personnes handicapées	3%
Autre	3%
Enfants	0%
Familles fragilisées	0%
Personnes âgées	0%

Les salariés intervenant auprès des personnes âgées et handicapées sont fortement représentés et ce pourcentage vient conforter celui des services d'aide à domicile qui ont répondu.

⇨ Les organismes de formation

34 organismes de formation ont répondu à l'enquête.

❖ *Secteurs d'intervention*

Catégorie	%
Tous secteurs confondus	37%
Services à la personne	21%
Autre	18%
Service d'aide à domicile	12%
Médico-social	9%
Santé	0%

Pour la rubrique « Autre », cet item regroupe : Handicap dans le champ de l'emploi et de l'action sociale, hospitalier, secteur de la santé, du médico-social et des services à la personne, secteur de la formation.

❖ *Zone d'intervention*

Catégorie	%
Nationale	53%
Départementale	23%
Régionale	15%
Autre	9%

La zone d'intervention a été catégorisée « nationale » dès lors qu'un programme de formation pouvait être proposé sur le territoire, hors département du siège social de l'organisme de formation. La réponse permet d'avoir un aperçu sur la volonté d'un organisme de dispenser ses programmes sur un territoire élargi.

❖ *Public ciblé pas les formations*

Catégorie	%
Personnel d'intervention à domicile	88%
Personnel d'encadrement	79%
Personnel d'accueil	67%
Personnel de santé et de soins	61%
Personnel médico-social (AMP - Assistant social - Éducateur)	61%
Professionnel en institution	58%
Autre	20%

Pour la rubrique « Autre » regroupe : Personnel administratif, bénévoles, personne en situation de handicap elles-mêmes, direction, parents et proches d'enfants en situation de handicap, tous publics d'entreprise.

❖ *Nombre de programmes dispensés :*

L'étude a porté sur les programmes de formation dédiés au secteur du handicap. Cependant des programmes transversaux (publics personnes âgées et/ou handicapées) ont toutefois été notés. Des disparités importantes ont également été relevées puisque le nombre de programmes de formation varie de façon importante entre 2 et 270 programmes.

⇨ **Les usagers et les aidants**

16 entretiens ont été réalisés auprès d'usagers et d'aidants :

Catégorie	Nombre
Usager	5
Aidant	11

III. Présentation et analyse des résultats du projet « CRITERES QUALITE »

L'Observatoire National des Aides Humaines a fait le choix de poursuivre l'identification des critères qualité d'une formation qui avait été initiée en 2013 au cours de la présente étude qui avait mis en lumière les critères suivants :

- La formation doit permettre d'améliorer la connaissance des situations de handicap et leurs répercussions.
- La formation doit permettre d'acquérir et de développer des connaissances et des compétences favorisant l'intelligence des situations et l'ajustement des actions au domicile.
- La méthodologie repose sur des formes de pédagogie actives et concrètes.
- La mise en place d'une supervision.
- L'association d'experts de l'intérieur.

Le projet actuel s'inscrit donc dans la continuité de cette étude puisque nous avons identifié de nouveaux critères qualité qui peuvent être présents dans le cadre des formations proposées et dispensées aux salariés intervenant auprès de personnes en situation de handicap.

Une action de formation implique différentes parties prenantes :

- *Celui qui propose* : un organisme de formation
- *Celui qui sélectionne* : un responsable de service d'aide qui va choisir les participants, qui va sélectionner l'organisme de formation
- *Celui qui participe* : un salarié d'un service d'aide
- *Celui qui bénéficie* : un usager ou un aidant auprès de qui intervient un salarié formé

Afin de recueillir les différents points de vue de chaque partie prenante nous avons mis en place :

- Un questionnaire en ligne pour les personnes sélectionnant les organismes de formation dans les services d'aide à domicile.
- Un questionnaire en ligne pour les salariés des services d'aide à domicile.
- Des interviews téléphoniques auprès d'organismes de formation.
- Des entretiens avec des usagers et des aidants familiaux.

Nous avons pris parti de rechercher les critères qualité qui pouvaient exister à différentes étapes : en amont, durant et après l'action de formation.

⇨ I - Les critères qualité en amont de la formation

❖ *Critère n°1 : Une offre de formation accessible*

Partant du principe qu'une bonne formation ne sert à rien s'il est impossible de la trouver, il nous semble essentiel de définir comme critère qualité, l'accessibilité de l'offre de formation. Cela semble d'autant plus important que nous avons constaté à l'issu du projet « État des lieux » que l'indentification d'une formation peut s'avérer difficile et donc être un frein à la professionnalisation des équipes.

Un organisme de formation sur deux estime que la visibilité de leur offre de formation sur Internet est un critère « incontournable ».

Bien que les organismes de formation les plus important disposent de moyens pour valoriser leur offre (ex. : fédération, structure nationale…), il semble nécessaire d'encourager la structuration et le développement de la communication des organismes de formation afin de rendre leur offre de formation plus lisible et donc accessible par les services d'aide.

Bien évidemment, Internet n'est pas le seul moyen pour trouver une formation mais il est actuellement le premier vecteur de communication utilisé avec les catalogues de formations et le bouche à oreille.

Il faut souligner qu'actuellement les plateformes (ex. : OGDPC, DOKELIO/DEFI METIERS, APAHO, IPERIA…) visant à faciliter la recherche d'une formation, ne disposent pas toujours de clefs de tri par type de handicap ou par type de poste devant être formé.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Une offre de formation accessible	Présence d'un plan de communication Présence de supports de communication adaptés à la cible Présence de l'offre sur Internet

❖ *Critère n°2 : Une documentation claire pour présenter la formation*

À la suite de l'analyse des questionnaires en ligne, nous avons constaté que le principal élément permettant de sélectionner un organisme de formation est la pertinence de son programme. En effet, près d'*un responsable sur trois* indique qu'il choisit un organisme de formation sur la base de son programme. Or, lors de l'analyse des programmes de formation dans le cadre du projet « État des lieux », nous avons constaté qu'ils peuvent être incomplets. En effet, certaines informations stratégiques peuvent être absentes même si elles ont un caractère obligatoire (ex. : la cible de la formation).

Il semble donc nécessaire de s'assurer que les organismes de formation communiquent des programmes de formation qui faciliteront la comparaison avec d'autres programmes de même nature. De cette façon le service d'aide sera en mesure de retenir le programme de formation qui lui semble le plus adapté.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Une documentation de présentation de la formation claire	Programme de formation conforme à la règlementation Veille sur les textes réglementaires applicables et vérification de leur application

❖ *Critère n°3 : Une analyse personnalisée des besoins et des attentes*

D'après les déclarations recueillies auprès des responsables de services d'aide, le second élément permettant de sélectionner un prestataire est sa capacité à réaliser une formation dite « sur-mesure ». En effet, *trois responsables sur quatre* l'identifient comme un élément qui guidera leur choix. Il ne s'agit pas forcément d'une formation qui a été construite de toute pièce pour un service d'aide, il peut également s'agir d'une formation qui sera personnalisée.

La personnalisation nécessite un échange entre l'organisme de formation et le demandeur. D'ailleurs *85% des organismes de formation* interrogés qualifient cette phase d'incontournable pour obtenir une formation de qualité. Il s'agit pour l'organisme de recueillir les attentes et les besoins du demandeur pour construire ou adapter la formation en fonction de ses enjeux et de ses objectifs.

Pour ce faire et garantir l'ingénierie d'une formation de qualité, l'organisme de formation devra travailler en plusieurs étapes :

- Identifier les besoins et fixer les objectifs
- L'analyse du besoin
- Les pré-requis
- L'objectif général de la session de formation
- Les objectifs pédagogiques de la session de formation
- Les thématiques à développer
- La durée, le lieu, la ou les date(s)

Actuellement, l'interlocuteur privilégié est la personne qui sélectionne la formation (ex : le responsable de service). C'est donc sur lui que repose l'expression des attentes et les besoins

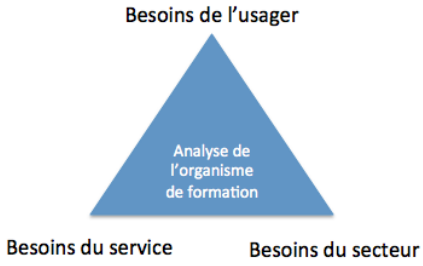
du service. Ce qui soulève la question suivante : est-ce que les attentes et les besoins exprimés sont bien les mêmes que ceux des salariés formés ?

Cette question démontre l'importance de revalider les attentes et les besoins avec les stagiaires lors du démarrage de la formation et des attentes de l'usager bénéficiaire des bienfaits de la formation. *75% des organismes de formation* interrogés indiquent que cette pratique est incontournable pour garantir une formation de qualité.

Une seconde question se pose : est-ce que les attentes et les besoins exprimés par le service sont en adéquation avec ceux des usagers ? Pour s'en assurer, il semble important qu'un organisme de formation inclue dans son analyse les attentes et les besoins du secteur de l'aide à domicile mais également les attentes des usagers ciblés par la future formation.

En effet, une formation ne peut être de qualité que si elle est efficace mais on ne peut limiter l'efficacité uniquement à ce que souhaite le service d'aide. Il est impératif de prendre en compte le contexte de la formation et les besoins de l'usager.

Ce constat met en lumière l'importance pour l'organisme de formation de disposer d'une expertise pour répondre aux différentes préoccupations des parties prenantes. Ce qui implique que si l'organisme ne dispose pas de la ressource en interne, il doit être en mesure de s'appuyer sur des partenaires extérieurs.



Afin de s'assurer que l'organisme de formation ait une connaissance des évolutions du secteur, il est incontournable qu'il dispose d'un système de veille. Ce dernier doit lui permettre de se tenir au courant des évolutions réglementaires, techniques, économiques et sociétales pouvant impacter ses formations. Il est à noter que *plus d'un responsable de service sur quatre* indique que l'expertise de l'organisme de formation sur le handicap traité garantira une formation de qualité.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Une analyse personnalisée des besoins et des attentes	Entretien et échange avec le demandeur, le stagiaire et l'usager pour permettre le recueil des besoins et des attentes Construction d'une grille de recueil des besoins et analyse de ces besoins

❖ *Critère n°4 : Une conception devant permettre d'atteindre les objectifs pédagogiques de la formation*

Il s'agit de souligner l'importance de faire participer un expert de l'intérieur et un usager (celui qui va bénéficier des bienfaits de la formation) aux objectifs pédagogiques fixés, afin de les « valider » ou de les « cautionner ». En effet, la conception implique rarement des personnes en situation de handicap et les besoins sont donc estimés du point de vue du professionnel et non pas de l'utilisateur. Il semble que ce point soit essentiel pour garantir une formation de qualité. Surtout si nous considérons qu'une formation doit en tout premier lieu permettre de mieux accompagner une personne en situation de handicap.

Les personnes qui participent à la conception de la formation doivent décider des méthodes et outils pédagogiques qui favoriseront un apprentissage ludique et interactif, d'échanges de pratique. Le formateur devra être en capacité de transposer les savoirs dans le cadre de l'activité professionnelle du stagiaire lui permettant ainsi d'acquérir les connaissances recherchées.

Pour garantir une conception de qualité, l'organisme de formation devra suivre cette étape :

- Conception du contenu de la formation :
- Les objectifs pédagogiques de la session de formation
- Les thématiques à développer
- La pédagogie à mettre en œuvre
- Les moyens devant être mobilisés, matériels et humains (outils)
- Un questionnaire d'évaluation du niveau de connaissance du stagiaire

Toutefois, il a été quelquefois souligné l'impact financier du coût de cette collaboration en binôme qui peut ne pas être accepté ou compris par le client ; cependant ce point n'a pas fait l'objet de longs débats car les personnes interviewées ne représentaient pas toujours la direction de l'organisme de formation.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Une conception devant permettre d'atteindre les objectifs de la formation	Croiser les regards d'un formateur, d'un expert de l'intérieur et d'un usager (bénéficiaire des bienfaits de la formation) pour l'écriture du contenu de la formation et pour le choix des outils et méthodes à utiliser

⇨ Les critères qualité durant la formation

❖ *Critère n°5 : Des formateurs compétents et pédagogues*

Pour garantir une formation de qualité, il faut que le formateur maitrise le sujet à traiter (expertise) et qu'il soit en capacité de transmettre, de faire comprendre et de faire appliquer aux stagiaires (pédagogie) des connaissances, des techniques ou des compétences nécessaires pour réaliser un accompagnement optimum de la personne en situation de handicap.

⇨ Des formateurs compétents :

D'après notre enquête, l'expertise d'un formateur passe pour les organismes de formation par une connaissance du secteur du domicile à 70% et du handicap traité à 90%. Cependant, nous avons constaté que les organismes font rarement appel à des formateurs en situation de handicap. D'ailleurs seuls 10% des organismes déclarent qu'il est incontournable d'avoir un formateur en situation de handicap pour obtenir une formation de qualité. Nous pourrions imaginer que ce constat soit lié à une résistance due à la difficulté de mobiliser ce type de ressource durant une formation, or 85% des organismes de formation interrogés signalent qu'il ne serait pas compliqué de faire appel à un intervenant en situation de handicap.

Ces résultats ne sont pas à mettre en opposition avec ceux obtenus lors de l'étude 2013. Ils indiquent que des efforts doivent être encore entrepris pour impliquer les personnes en situation de handicap pendant les formations et ainsi valoriser leurs expertises. D'autant plus que lorsque nous demandons aux organismes de nous indiquer quel pourrait être l'avantage de faire intervenir une personne en situation de handicap, la réponse est positive. Elle pourrait se résumer de la façon suivante : « *permettre de croiser les regards et d'enrichir la formation* ». Certains organismes de formation et experts de l'intérieur signalent que des précautions doivent être prises pour s'assurer que l'intervenant soit pertinent :

- Garantir que la personne dispose de compétences pédagogiques,
- Garantir que la personne ait le recul nécessaire sur son expérience
- Garantir que la personne soit en mesure de communiquer

De façon générale, nous avons constaté qu'il est difficile de définir un niveau d'expertise minimum car l'offre de formation est extrêmement diversifiée : type de handicap, type de sujet abordé, niveau de perfectionnement... Ce qui sera vrai pour un type de formation ne le sera pas forcément pour un autre. En effet, on ne fera pas appel à la même expertise pour réaliser la formation sur « mieux comprendre et appréhender les personnes autistes » que pour la formation « intervenir au domicile d'une personne déficiente visuelle ». Les organismes de formation utilisent principalement 2 critères pour évaluer l'expertise d'un intervenant :

- *Critère n°1* : le nombre d'années d'expérience dans le domaine concerné
- *Critère n°2* : la qualification de la personne (son diplôme, son poste)

Il est donc nécessaire lors de la sélection d'un formateur qu'un organisme de formation s'assure de l'expertise de ce dernier.

⇨ **Des formateurs pédagogues :**

Nous avons constaté que les organismes de formation interviewés n'ont pas tous la même approche lorsqu'il s'agit de s'assurer que le formateur dispose de compétences pédagogiques suffisantes. Certains organismes demandent une formation de formateur, d'autres réalisent des tests et certains se basent uniquement sur le *curriculum vitae* et l'entretien de recrutement.

Or, pour garantir qu'une formation soit de qualité, il est impératif que les organismes de formation s'assurent des compétences pédagogiques de leurs formateurs et plus particulièrement des nouveaux formateurs, avant de les mobiliser sur une session de formation. De plus, les méthodes pédagogiques évoluant au cours du temps, il semble incontournable de prévoir des recyclages réguliers avec une périodicité qui reste à définir.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Des formateurs compétents et pédagogues	Définition d'une méthode de recrutement des formateurs, experts et témoins. L'intervention d'experts de l'intérieur pour croiser les regards sur la situation traitée Définition du niveau d'expertise souhaité pour intervenir sur une formation L'intervention de formateurs disposant d'une formation de formateur Mettre en place un plan de formation de formateur

❖ *Critère n°6 : Des outils et des méthodes permettant au stagiaire d'être acteur de sa formation*

Comme l'a conclu l'étude de 2013, il est impératif de mettre le stagiaire au centre de la formation et de le faire participer selon les principes de la pédagogie active. Pour assurer une formation de qualité, le formateur doit répondre aux besoins fondamentaux des stagiaires c'est-à-dire :

- *Comprendre* : Pour s'assurer que le public présent à la formation soit en capacité de comprendre les éléments présentés par le formateur, il est impératif que l'organisme

de formation fixe, si besoin, des pré-requis. Un groupe hétérogène pourrait conduire certains stagiaires à trouver les éléments trop compliqués à comprendre. Ce qui serait au détriment d'une formation de qualité.

- *Être rassuré* : Ici le formateur doit s'attacher à accompagner le stagiaire tout au long de la formation afin qu'il se sente en mesure d'atteindre les objectifs fixés.
- *Agir* : C'est l'un des principes de base de la pédagogie active. Il s'agit de s'éloigner du cours magistral ou de l'exposé pour tendre vers une forme plus ludique, plus interactive. En effet, cette forme permettra de mieux retenir, de mieux comprendre et ainsi de mieux appliquer.
- *Appartenir* : Il est impératif pour le formateur de développer l'esprit de groupe afin de mobiliser toutes les énergies dans un seul but, répondre aux objectifs de la formation.
- *Être reconnu* : Dans ce cas, le formateur doit s'attacher à ne pas s'adresser à un groupe mais à des individus à part entière. Il est impératif de mobiliser chaque personne pour qu'elle se sente toujours investie durant toute la formation.

Ces constats renforcent la nécessité de mobiliser des formateurs formés aux principes de la pédagogie active.

Comment peut-on mettre en œuvre les principes de la pédagogie active dans le cadre d'une formation s'adressant aux salariés des services d'aide à domicile intervenant auprès de personnes en situation de handicap ?

- Favoriser la mobilisation de l'ensemble des sens pour permettre une meilleure appropriation (ex. : vidéo, mise en situation, appareillage pour simuler un handicap…)
- Favoriser l'expression du stagiaire
- Transposer les concepts dans l'activité professionnelle du stagiaire (ex. : jeux de rôle, échange avec un expert de l'intérieur ou un témoin en situation de handicap)
- Favoriser des méthodes ludiques et interactives
- Mobiliser les connaissances des stagiaires (ex. : étude de cas, brainstorming)

- Favoriser les échanges et la communication sur les pratiques (ex. : analyse de la pratique, travail de groupe)
- Valoriser les erreurs pour mieux les corriger

Suite aux enquêtes en ligne auprès des services d'aide, nous avons pu élaborer le classement des techniques utilisées lors des formations. Nous constatons que des phases de « cours magistraux » sont utilisées dans la moitié des cas. Il est donc toujours aussi important de favoriser la pédagogie active pour s'assurer de l'efficacité et la qualité de la formation.

1 - Réflexion personnelle (analyse de pratiques)	62%
2 - Études de cas	52%
3 - Cours magistraux (Présentation théorique - Colloque - Séminaire - Conférence)	48%
3 - Supports audios et/ou vidéos	48%
4 - Exercices de discussion	33%
4 - Jeux de rôles	33%
5 - Résolution de problèmes	29%
6 - Support concret ou représentatif (ex : extraits d'articles parus dans les journaux)	19%
7 - Création de fiches techniques	14%
8 – Brainstorming	9%
8 - Jeux pédagogiques	9%
8 - Self-médias (travail depuis l'enregistrement sonore, la photographie, le caméscope, la reprographie	9%
9 – QCM	4%
10 – QUIZ	0%

Il est à noter qu'*un responsable de services d'aide sur 2* désigne les méthodes pédagogiques comme un critère de sélection d'une bonne formation.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Le stagiaire acteur de sa formation	Outils adaptés pour une aide : 1. au développement des compétences informationelles permettant au stagiaire de trouver sa propre méthode de recherches, de ressources documentaires et d'en évaluer son utilité pour lui 2. à l'apprentissage avec plaisir (metacognition) lui permettant de réfléchir à ses propres mécanismes d'apprentissage 3. au développement de la curiosité, de la créativité, de l'expérimentation et de l'innovation 4. à l'utilisation ou à l'intégration de différents outils technologiques 5. à l'encouragement de la collaboration au sein d'un groupe 6. à la responsabilisation et l'octroi de latitude pour apporter une part de responsabilité dans son apprentissage et à être capable de modéliser ce nouveau savoir à son propre vécu ou de le transpose dans le milieu du travail

⇨ Les critères qualité après la formation

❖ *Critère n°7 : Une évaluation pertinente de la satisfaction et des acquis*

Pour plus de 95% des organismes de formation interviewés, l'évaluation de la satisfaction des stagiaires est un élément incontournable pour s'assurer de la qualité de la formation. Mais satisfaction ne veut pas dire obligatoirement efficacité ; un stagiaire peut être tout à fait satisfait de sa formation sans pour autant avoir atteint les objectifs fixés. Il est donc nécessaire d'*associer à la mesure de la satisfaction une évaluation des acquis*. Or, nous constatons que cette pratique n'est pas systématiquement identifiée par les organismes de formation comme étant un critère qualité. En effet, seuls 55% d'entre eux la juge incontournable lorsqu'elle est réalisée à chaud, et ce taux chute jusqu'à 30% lorsqu'elle est réalisée à froid. Pour garantir une formation de qualité, il est impératif de s'assurer de son efficacité même pour des formations dites courtes (1 jour) :

- L'importance de mesurer l'atteinte des objectifs de la formation et pas uniquement la satisfaction

- L'importance de ne pas se limiter à évaluer les acquis, il est important de mesurer l'impact sur l'usager (mesure non pas uniquement via le regard du professionnel qui aura souvent un regard technique mais également par celui de la personne en situation de handicap).

Souvent seul l'avis du responsable et des salariés est demandé. Or il semble que les objectifs ne soient pas les mêmes. Il serait intéressant d'exploiter les retours des usagers et de leurs aidants sur ce qu'ils entendent par une personne compétente et formée.
Il est important de recueillir la vision de l'usager car cette question de la formation d'un professionnel intervenant à domicile a été source de discussions et d'échanges d'une grande richesse lors des interviews.

Pour garantir une évaluation de qualité, l'organisme de formation pourra mettre en place l'évaluation de la formation par la construction :

- D'un questionnaire d'évaluation du niveau de connaissance en début de formation
- D'un questionnaire de satisfaction à la fin de la formation
- D'une évaluation des acquis en fin de formation (comparaison avec l'évaluation de début de formation)
- D'une évaluation des acquis en poste (délai variable – semaines ou mois après la formation)

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Evaluation pertinente de la satisfaction et des acquis	Création d'un questionnaire d'évaluation du niveau de connaissance en début de formation Création d'un questionnaire de satisfaction Création d'un questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation Création d'un questionnaire d'évaluation en poste à plusieurs semaines ou mois d'intervalle de la formation

❖ *Critère n°8 : Un suivi dans le temps des stagiaires*

En complément à l'étude 2013 sur la réalisation d'un suivi dans le temps des stagiaires et selon le critère 7 de notre étude, il est intéressant d'avoir le retour des stagiaires.

Cette question de la formation d'un professionnel intervenant à domicile a fait l'objet de longs débats avec les usagers et les aidants familiaux. Pour les personnes contactées, il va de soi que l'intervenant doit être formé pour assurer sa mission. Toutefois, les aidants et les usagers font remarquer que le « turn-over » des personnes ne permet pas toujours d'avoir une personne formée pour accomplir la mission.

Les remplacements et les absences font qu'il devient compliqué pour les services de n'avoir que du personnel formé au handicap spécifique pouvant intervenir ponctuellement et tous les jours.

Ils acceptent l'idée que cela n'est peut-être pas possible au regard de l'organisation des plannings et du quotidien. Ils compensent toutefois ces propos en souhaitant pouvoir être mieux accompagnés par une personne qui a un certain « savoir-être », ou sachant prendre des initiatives afin de combler les éventuelles carences techniques.

Certains sont devenus eux-mêmes des « formateurs » de leur propre situation, expliquant et ré-expliquant ce qu'il convient de faire. Ils font clairement la différence entre une personne compétente et une personne formée.

Une personne formée :

- connaît les handicaps
- sait s'adapter à toutes situations de handicap
- sait communiquer avec moi et mon proche
- a une certaine maîtrise dans l'accompagnement

Une personne compétente :

- a un bon sens du relationnel avec moi et mon proche
- est capable de me rassurer (moi ou mon proche)
- sait expliquer ce qu'elle fait durant son intervention
- sait être compétente dans ses actes
- sait communiquer avec moi

Mais aussi la personne devient très compétente lorsque :

- il ne faut pas lui répéter tout le temps ce qu'il y a faire
- elle prend des initiatives (peuvent être bonnes ou mauvaises)
- je ne suis pas obligé(e) de lui expliquer ou de lui montrer ce qu'il faut faire
- elle maîtrise le (mon) handicap
- elle ne substitue pas à moi (sauf pendant mes vacances ou mes absences)
- elle a un savoir-être et un savoir-faire dans son travail

L'enquête consistait à évaluer cette notion de compétence en comparant le travail des intervenants et leurs comportements.
Cette échelle de valeur a permis de faire ressortir un constat : la personne intervenant à domicile doit avant tout avoir un savoir-être. « *Son diplôme ne fait pas tout* ».

« Une personne formée c'est très bien mais comme le personnel tourne, la personne remplaçante n'est pas toujours formée et il nous faut faire avec. Mais quand en plus elle manque de savoir-être ou qu'elle n'est pas capable de prendre des initiatives, cela se complique et c'est désagréable. »
« Cela ne me dérange pas d'expliquer mais encore faut-il que la personne comprenne ce qu'on lui demande. »

« Ici c'est un hall de gare, je dois m'assurer que tout va bien se passer ; je dois dire que certaines fois je ne suis pas rassurée ; je laisse mon mari seul avec l'intervenante que lorsque je suis sûre que tout va bien se passer et que la personne a bien compris ce qu'elle a à faire ; elle peut se substituer à moi lorsque je sors et quand je pars en vacances. »
« La personne est totalement autonome dans ses gestes techniques mais, il faut être créatif ».

« Ici c'est l'humilité, l'échec c'est humain mais si vous n'y arrivez pas ce n'est pas grave ; une personne qui sait tout et qui ne pose pas de question, cela ne m'intéresse pas ».

« On met toujours en avant les « petits vieux complètement dépendants ou les personnes handicapées lourdement dépendantes » mais nous, les personnes handicapées, jeunes, on est invisibles. Moi ce que j'attends de mon équipe c'est qu'elle sache travailler avec ses collègues et en synergie avec moi ».

« Pour moi, une personne compétente, c'est quelqu'un qui fait avec moi et pas à ma place et ça je ne suis pas certain qu'on leur enseigne ce point en formation ».

« La prise d'initiatives et être à l'écoute du malade et de ses besoins, être attentionnée sur des petites attentions, c'est l'essentiel, pour le reste, nous les aidants on fait ».

Ces quelques exemples finalement nous invitent à réfléchir sur les résultats d'une bonne formation. En effet, aucun organisme de formation ne construit son ingénierie et ses outils d'évaluation en prenant soin de prendre en compte les attentes des usagers et de leur famille.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Evaluation pertinente de l'efficacité de la formation	Création d'une grille des attentes et des besoins des usagers et des aidants familiaux en amont de la formation afin d'inclure ces éléments dans l'ingénierie de la formation Création de questionnaires pour le suivi du stagiaire après la formation et analyser l'appropriation de la formation dans le milieu du travail Création de questionnaires à destination des usagers et des aidants familiaux après la formation du salarié formé

❖ *Critère n°9 : Améliorer dans le temps sa formation*

Mettre en œuvre la veille de la règlementation, des modifications législatives, des réclamations, de la prise en compte des acquis ou non, de la remise en question des méthodes ou outils utilisés, afin de renouveler ou réadapter les méthodes pédagogiques pour améliorer la formation.

Toujours se poser la question : est-ce que l'offre de formation est toujours en adéquation avec les besoins du secteur ?

Lors des échanges avec les organismes de formation sur les besoin de formation, il a été repéré le besoin d'accompagner les professionnels vers l'avancée en âge de la personne handicapée vieillissante et il est fait le constat de la nécessité d'adapter les programmes au vieillissement de la population.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Le suivi et l'adaptation des programmes de formation	Grille d'analyse des questionnaires croisés entre les différents questionnaires de fin de formation Le suivi des réclamations avec le commanditaire L'actualisation des méthodes pédagogiques et l'adaptation de la structure à de nouvelles formes de transmission des savoirs L'organisation régulière de réunions de travail avec l'équipe pédagogique

❖ *Critères n°10 : Sous-traitance*

Aujourd'hui nous avons constaté que certains organismes pouvaient faire appel à de la sous-traitance pour réaliser les actions de formation qu'ils portent. Pour garantir que la formation sera toujours de qualité, il est nécessaire de s'assurer que le sous-traitant met bien en place les critères qualité définis dans cette étude.

Critère qualité	Moyens à mettre en œuvre
Le suivi de la qualité de la sous-traitance	Création d'un cahier des charges précis sur les attentes de l'organisme de formation commanditaire Création de conventions de partenariats précisant les objectifs attendus et à mettre en œuvre par le sous-traitant

Tableau consolidé des 10 critères et des moyens pour les atteindre

Critères qualité	Moyens à mettre en œuvre
Une offre de formation accessible	Présence d'un plan de communication Présence de supports de communication adaptés à la cible Présence de l'offre sur Internet
Une documentation de présentation de la formation claire	Programme de formation conforme à la règlementation Veille sur les textes réglementaires applicables et vérification de leur application
Une analyse personnalisée des besoins et des attentes	Entretien et échange avec le demandeur, le stagiaire et l'usager pour permettre le recueil des besoins et des attentes Construction d'une grille de recueil des besoins et analyse de ces besoins
Une conception devant permettre d'atteindre les objectifs de la formation	Croiser les regards d'un formateur, d'un expert de l'intérieur et d'un usager (bénéficiaire des bienfaits de la formation) pour l'écriture du contenu de la formation et pour le choix des outils et méthodes à utiliser
Des formateurs compétents et pédagogues	Définition d'une méthode de recrutement des formateurs, experts et témoins. L'intervention d'experts de l'intérieur pour croiser les regards sur la situation traitée Définition du niveau d'expertise souhaité pour intervenir sur une formation L'intervention de formateurs disposant d'une formation de formateur Mettre en place un plan de formation de formateur
Le stagiaire acteur de sa formation	Outils adaptés pour une aide : 1. au développement des compétences informationelles permettant au stagiaire de trouver sa propre méthode de recherches, de ressources documentaires et d'en évaluer son utilité pour lui 2. à l'apprentissage avec plaisir (metacognition) lui permettant de réfléchir à ses propres mécanismes d'apprentissage 3. au le développement de la curiosité, de la créativité, de l'expérimentation et de l'innovation 4. à l'utilisation ou à l'intégration de différents outils technologiques 5. à l'encouragement de la collaboration au sein d'un groupe 6. à la responsabilisation et l'octroi de latitude pour apporter une part de responsabilité dans son apprentissage et à être capable de modéliser ce

	nouveau savoir à son propre vécu ou de le transpose dans le milieu du travail
Evaluation pertinente de la satisfaction et des acquis	Création d'un questionnaire d'évaluation du niveau de connaissance en début de formation Création d'un questionnaire de satisfaction Création d'un questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation Création d'un questionnaire d'évaluation en poste à plusieurs semaines ou mois d'intervalle de la formation
Evaluation pertinente de l'efficacité de la formation	Création d'une grille des attentes et des besoins des usagers et des aidants familiaux en amont de la formation afin d'inclure ces éléments dans l'ingénierie de la formation Création de questionnaires pour le suivi du stagiaire après la formation et analyser l'appropriation de la formation dans le milieu du travail Création de questionnaires à destination des usagers et des aidants familiaux après la formation du salarié formé
Le suivi et l'adaptation des programmes de formation	Grille d'analyse des questionnaires croisés entre les différents questionnaires de fin de formation Le suivi des réclamations avec le commanditaire L'actualisation des méthodes pédagogiques et l'adaptation de la structure à de nouvelles formes de transmission des savoirs L'organisation régulière de réunions de travail avec l'équipe pédagogique
Le suivi de la qualité de la sous-traitance	Création d'un cahier des charges précis sur les attentes de l'organisme de formation commanditaire Création de conventions de partenariats précisant les objectifs attendus et à mettre en œuvre par le sous-traitant

IV. Témoin, formateur quelles limites entre ces deux notions « CRITERES QUALITE »

Suite à l'étude « Quelle formation pour les professionnels de l'intervention à domicile auprès des personnes en situation de handicap » de 2013, le Comité de réflexion a souhaité poursuivre les investigations afin d'**obtenir un éclairage sur la frontière qui pourrait exister entre simple témoin et formateur**. Lors de notre étude nous avons pu croiser les regards, les expériences et les expertises de différents acteurs de la formation :

- Formateurs en situation de handicap ou non,
- Personne en situation de handicap souhaitant devenir formateur,
- Responsables d'organisme de formation,
- Intervenants de service d'aide,
- Responsable de service d'aide.

⇨ Comment définir simplement la notion de témoin ?

Le témoin permet d'imager une situation pour la rendre plus réaliste et compréhensible pour l'ensemble des stagiaires. Dans ce cadre la personne en situation de handicap expose son expérience, son quotidien. Ses propos seront utilisés par le formateur pour appuyer sa démonstration ou le concept qu'il souhaite faire comprendre. Il utilisera ainsi le témoin comme un « vecteur » d'informations direct, un support pédagogique.

Un témoin ne dispose pas nécessairement de compétences pédagogiques, son seul bagage peut être son expérience, son vécu. Cependant, certaines qualités peuvent être requises telles qu'être à l'aise devant un groupe et être en mesure d'exprimer son expérience (la forme n'étant pas exclusivement basée sur la parole).

Le témoignage peut prendre deux formes :

- ***Forme 1*** : Le témoignage prend la forme d'un échange avec un groupe ce qui implique une interaction (questions / réponses)
- ***Forme 2*** : Le témoignage prend la forme d'un exposé (pas d'échanges)

Lors d'une formation ciblant du personnel de service à la personne, il est tout à fait possible d'utiliser l'une de ces deux formes. L'impact ne sera pas pour autant le même. Dans le cas de la ***forme 1***, l'expérience sera un support visant à créer du débat et de l'échange. Le formateur pourra ainsi rebondir sur les éléments issus de cette phase pour faire appréhender un concept ou un savoir. Dans le cas de la ***forme 2***, il s'agit de rendre un concept théorique plus concret, de l'humaniser. Il sera ainsi plus facile pour le stagiaire de retenir une information.

⇨ Comment définir simplement la notion de formateur ?

Dire qu'un formateur est un individu qui aurait pour charge uniquement d'animer une session de formation serait réducteur. Le rôle du formateur est bien plus complexe comme l'indique Sophie COURAU dans son ouvrage « Les outils d'excellence du formateur » : *« le métier de formateur regroupe des niveaux d'intervention différents qui se manifestent par l'application de méthodes issues de champs disciplinaires divers et le traitement de problématiques de natures variées ».*

Bien évidemment, être en mesure de faire vivre une formation est indispensable, tout comme s'avoir s'exprimer, gérer un groupe ou créer une atmosphère propice à l'échange. Mais si nous nous arrêtions à cette définition, le formateur ne serait en réalité qu'un animateur. Or, le rôle du formateur est bien plus complexe. Il peut être mobilisé à différentes étapes de la formation telles que :

- ***L'avant*** : Analyse du besoin, conception de la fonction et choix des méthodes et outils pédagogiques

- ***Le pendant*** : Transfert de savoir et de connaissance
- ***L'après*** : Évaluation de l'efficacité de la formation (ex. : évaluation des acquis)

Pour ce faire, un formateur doit disposer à la fois de ***compétences pédagogiques*** et également d'une ***expertise dans le domaine traité.*** Il s'agira pour lui de les mobiliser de façon adaptée pour :

- ***atteindre*** les objectifs pédagogiques de la formation,
- ***répondre*** aux besoins et attentes des stagiaires s'ils s'inscrivent dans le cadre de l'action de formation.

Un formateur ne pouvant être détenteur de tous les savoirs, il pourra être dans l'obligation de faire appel à une ressource complémentaire pour étayer ou compléter son discours. Il pourra s'agir d'un autre formateur possédant l'expertise souhaitée ou d'un expert à proprement parler. En ce qui concerne les formations réalisées dans le champ du handicap, nous pourrions distinguer deux types d'expertises celles dites de « l'intérieur » portées par une personne en situation de handicap et celles dites de « l'extérieur » portées par une personne sans handicap. Il ne s'agit pas ici de mettre en opposition ces deux types d'expertise mais de les aborder dans leur complémentarité. Chacune d'entre elles apportant au stagiaire un angle de vue qui l'aidera à mieux appréhender ses acquis lors de ses futures interventions. Nous avons d'ailleurs constaté lors de nos interviews que les stagiaires percevaient positivement la présence d'une personne en situation de handicap lors d'une formation et cela qu'elle soit positionnée en tant que témoin, expert ou formateur. En effet, les stagiaires interrogés indiquent que ce type d'intervention permet une meilleure compréhension de la situation. Il est donc essentiel pour un organisme de formation de s'interroger dès la conception de la formation sur la nécessité de faire appel à ce type de ressource et aux moyens devant être mis en place pour la faire intervenir. Or, bien que certains des organismes de formation interrogés fassent appel à des experts ou des formateurs en situation de handicap, nous avons pu identifier des freins à plusieurs niveaux.

⇨ La qualification de l'expert de l'intérieur

Comme l'ont exprimé les personnes en situation de handicap interrogées, il ne suffit pas d'avoir un handicap pour être expert, il faut savoir le dépasser, identifier ce qui sera le plus pertinent pour les stagiaires. Il faut donc se détacher du rôle de témoin et prendre de la hauteur en replaçant le handicap dans le contexte de la formation.
Dans le livre « Handicap par ceux qui le vivent », Frédéric Flaschner l'exprime quant à lui de la façon suivante « le chercheur de l'intérieur est celui qui se montre capable de recueillir ce qui s'inscrit dans l'histoire personnelle, le parcours existentiel et de dépasser le seul témoignage ou la simple participation… ».

Les experts de l'intérieur interrogés soulignent l'importance d'être formés. Aujourd'hui, il existe très peu de formations identifiables sur le sujet bien qu'il en existe (ex. : DU Handidactique). Il semblerait donc intéressant de faciliter l'accès à ce type de formation ou de favoriser la diffusion de l'offre.

⇨ La perception des personnes qui sélectionnent les organismes de formation

Lorsque nous analysons les résultats de l'enquête en ligne ciblant les personnes qui sélectionnent les organismes de formation, nous constatons que la présence d'une personne en situation de handicap dans d'une formation n'est pas un critère de choix pour sélectionner la formation et l'organisme qui la propose. En effet, aucun responsable de structure n'a sélectionné ce critère dans notre questionnaire.

De plus, il semble qu'une majorité des responsables ne trouve pas une plus-value à la présence d'une personne en situation de handicap lors d'une formation. Ce constat est troublant puisqu'il est en opposition avec celui des salariés. Nous pourrions penser que cet écart est principalement dû à la capacité d'identifier clairement le besoin par les deux personnes

impliquées dans la formation à des niveaux différents (le commanditaire et le salarié). De plus, les responsables n'assistent pas toujours aux formations, il leur est donc difficile d'en percevoir l'impact.

Or, si la présence d'un expert de l'intérieur n'est pas un critère de choix, les organismes de formation ne seront pas incités à faire appel à ce type de profils. Par conséquent, il pourrait être intéressant de sensibiliser les services d'aides sur l'importance qu'a ce critère dans le choix de certaines formations liées au champ du handicap. Un travail pourrait être également entrepris avec les OPCA pour retenir ce principe comme un critère de qualité pour certains types de formations.

⇨ La mobilisation des experts de l'intérieur

Pour l'heure, rares sont encore les organismes de formation qui font appel à des experts de l'intérieur. En effet, plusieurs freins ont été signalés :

- La difficulté de les faire intervenir car les salles de formation ne sont pas toujours adaptées,
- Le coût de ce type de ressource peut sembler supérieur (frais d'hébergement supplémentaire si présence d'un deuxième intervenant/accompagnateur),
- La nécessité d'une organisation spécifique (adapter le rythme en fonction du type de handicap) ou supplémentaire, coordination avec un autre formateur…).
- La limitation du déploiement géographique de l'offre de formation,
- Le souhait de ne pas stigmatiser l'intervenant,
- Les stagiaires auront-ils une parole « vraie »

Il semble donc nécessaire de sensibiliser les organismes de formation sur le rôle de l'expert de l'intérieur, sur ses avantages et surtout de lever les craintes qui peuvent encore exister aujourd'hui. Un fascicule pourrait être créé avec la participation d'organismes de formation qui font intervenir ce type de ressource.

⇨ La difficulté de se trouver :

Les organismes de formation et les experts ou formateurs de l'intérieur interviewés font tous remonter le constat suivant : il n'existe pas de système qui permettrait de mettre en relation les organismes avec les ressources de l'intérieur. Actuellement, seul le bouche à oreille joue ce rôle.

Il serait donc intéressant de réfléchir à un moyen permettant aux organismes de formations de trouver un expert de l'intérieur en fonction de sa spécialité. Ce dispositif pourrait prendre la forme d'un portail Internet où seraient mis en ligne des profils consultables par les organismes de formation selon des clefs de tri qui restent à définir.

⇨ Définitions

À la suite de cette présentation, nous pouvons envisager de définir dans un premier temps 4 types de ressources mobilisables durant une formation. Il s'agit d'un premier travail qui pourra par la suite servir de base à une réflexion plus poussée sur l'inclusion des personnes en situation de handicap et de leurs aidants lors d'une formation.

Types de ressources mobilisables	
Le témoin en situation de handicap	Personne en situation de handicap sollicitée pour imager la formation à l'aide d'exemples issus de sa propre expérience. Contrairement à l'expert, le témoignage vient illustrer des concepts utilisés dans la formation sans que la personne faisant part de son vécu soit dans une narration distanciée de son témoignage.
L'expert de l'intérieur	Personne en situation de handicap sollicitée durant une formation pour appuyer le discourt du formateur. A la différence du simple témoin, l'expert a pris de la distance vis à vis de son handicap. Il dépasse le simple témoignage pour apporter une vision plus globale du handicap, une analyse sur une situation donnée.
Le formateur de l'intérieur	Personne en situation de handicap sollicitée pour conduire une formation en lien avec le secteur du Handicap. Il a en charge d'atteindre des objectifs pédagogiques. Pour cela, il va s'appuyer sur sa pédagogie et sur son expertise. Il s'agit donc d'un expert de l'intérieur avec un sens confirmé de la pédagogie.
Le formateur en situation de handicap	Personne en situation de handicap disposant de compétences pédagogiques et d'une expertise sur le thème traité (hors handicap).

La notion d'expert de l'intérieur reste à ce jour à compléter et à approfondir. Il faut souligner que cette notion pose non seulement la problématique de l'accessibilité spatiale mais également la problématique de **l'accessibilité sociale**. L'expert doit avoir a sa disposition un cadre favorable à l'expression de ses connaissances et de son savoir. Pour se faire, l'organisme de formation doit co-construire le cadre en amont de la formation et expliquer au groupe de stagiaires l'intérêt et le but de ce type d'intervention.

La notion d'expert de l'intérieur peut également être approfondie par les différents projets financés par la FIRAH tels que :

- « PAIREMULATEUR : une fonction sociale émergente – vers un référentiel de qualification et de certification » (Jean-Luc Simon – groupement français des personnes handicapées – Pierre Dufour)
- (En cours) « Mes amours : accès à la vie amoureuse et à la sexualité des personnes présentant une déficience intellectuelle – Construction d'un programme de formation et de recherche appliquée avec et pour des personnes présentant une trisomie 21 » (Université Lumière Lyon 2, Trisomie 21 France Centre Ressources Handicaps et Sexualités Centre de Référence des Anomalies du Développement du CHU de Saint Etienne CRDITED MCQ-IU).

V. Méthodes pédagogiques « CRITERES QUALITE »

Cette partie a été élaborée grâce à une bibliographie citée en fin de fiche.

- Apprentissage par problème ou étude de cas :

Méthode qui consiste à présenter aux étudiants un problème réaliste assez complexe dans le but d'émettre des hypothèses, des pistes et des sources de solutions. Elle implique une démarche méthodologique qui vise à trouver la solution recherchée. Cette méthode s'apparente à l'étude de cas à partir de laquelle les étudiants examinent un cas réel ou une série de cas réels, détaillés et reliés à une problématique ou une situation de travail afin de les analyser et de trouver une ou plusieurs solutions pertinentes ou « optimisantes ». L'étude de cas vise à poser un diagnostic et à prendre une décision.

- Apprentissage par projet :

Méthode qui consiste à concevoir et à mettre en œuvre un projet concret assez complexe intégrant les compétences acquises dans un ou plusieurs cours. C'est un processus systématique d'acquisition et de transfert de connaissances au cours duquel le stagiaire anticipe, planifie et réalise – seul ou en équipe et sous la supervision de l'enseignant - une activité observable qui résulte en un produit fini évaluable.

- Apprentissage par entraînement :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à prendre en charge des actions ou stratégies pour résoudre un problème ou améliorer une situation à laquelle il est confronté.

- Assistance à une pièce de théâtre ou un spectacle :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à assister à une pièce de théâtre ou à un spectacle en lien avec les compétences du cours.

Audition ou visionnage :

- Méthode qui consiste à écouter un extrait sonore ou à visionner un film ou une vidéo en lien avec les compétences du cours.

- Billet d'entrée :

Méthode qui consiste à faire passer un mini-test (écrit ou oral) au début d'une période de cours afin de vérifier la compréhension de la matière vue dans le cours précédent. Le mini-test peut aussi porter sur la compréhension d'une lecture préalable au cours.

- Conférencier invité :

Méthode qui consiste à inviter une personne ressource, un expert ou une personnalité reconnue en lien avec les compétences du cours.

- Débat :

Méthode qui consiste à diriger des discussions en classe sous une forme argumentative ou démonstrative.

- Démonstration pratique du formateur :

Méthode qui consiste – pour l'enseignant – à montrer concrètement un mode opératoire, le fonctionnement d'un appareil ou d'un outil.

- Démonstration pratique du stagiaire :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à montrer concrètement un mode opératoire, le fonctionnement d'un appareil ou d'un outil.

- Démonstration théorique de l'enseignant :

Méthode qui consiste- pour l'enseignant – à faire la démonstration scientifique d'un problème, d'un concept, d'un phénomène, d'une expérience, d'une opération, d'une procédure, etc. en la réalisant devant le groupe classe.

- Démonstration théorique du stagiaire :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à faire la démonstration d'un problème, d'un concept, d'un phénomène, d'une expérience, d'une opération, d'une procédure, etc. en la réalisant devant le groupe classe.

- Discussion en classe :

Méthode qui consiste à animer et favoriser la discussion pédagogique en classe sur un thème, un concept, une problématique, etc. La discussion peut être métacognitive : discussion sur les apprentissages en cours, les difficultés rencontrées, la charge de travail, etc.

- Énigme :

Méthode qui consiste, au début ou à la fin d'un cours, à demander aux étudiants de résoudre une courte énigme ou devinette qui a un rapport avec les habiletés ou les compétences qui seront développées durant le cours ou dans le cours à venir.

- Enquête ou sondage :

Méthode qui consiste à mettre en pratique des techniques d'enquête ou de sondage. Le processus repose sur la collecte d'informations concernant un groupe, une situation, un phénomène, etc. par observations, par analyses de documentations et par entrevues ou questionnaires.

- Enseignement en ligne :

Méthode qui consiste à enseigner à l'aide d'une plateforme de téléformation (ex. : DECclic, Léa, Via, vidéo conférence, etc.). Elle repose sur des activités d'apprentissage ou des activités d'encadrement TIC (technologies de l'information et des communications) telles que la messagerie, le répertoire virtuel, l'évaluation informatisée, le forum, le carnet de bord, le wiki, le blog, etc.

- Enseignement modulaire :

Méthode qui consiste à mettre en séquence la matière ou les éléments de compétences, selon une logique didactique, et à diviser le cours en modules d'apprentissage (le plus souvent sous forme d'un cahier d'activités individuelles) permettant aux étudiants d'acquérir les

compétences avec divers médias : lectures, auditions, visionnements, exercices, sites Internet, logiciels, etc.

- Enseignement par les pairs ou tutorat par les pairs :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à dispenser de l'enseignement à un autre étudiant ou groupe d'étudiants.

- Enseignement par didacticiel ou simulateur :

Méthode qui consiste à superviser et à encadrer les étudiants dans une démarche pédagogique d'auto-apprentissage à l'aide d'un didacticiel (sur cédérom, sur Internet, etc.) ou d'un simulateur (appareillage qui reproduit une situation réelle).

- Étudiant évaluateur :

Méthode qui consiste à demander aux étudiants de préparer par écrit quelques questions d'examen (ou un examen complet) sur la matière vue en classe. Les étudiants formulent également les réponses. Une ou des questions obtenues sont intégrées à une évaluation sommative.

- Exercice de découverte :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à découvrir et à analyser une situation, un concept, un phénomène, une problématique, etc. sans acquis pédagogique ni enseignement préalable.

- Exercice d'application :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à mettre en pratique des formules, des procédures, des consignes, des concepts, des manières de faire, etc. sous forme d'exercices qui font appel aux acquis pédagogiques et aux enseignements préalables.

- Exercice de synthèse :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à mettre en pratique des formules, des procédures, des consignes, des concepts, des manières de faire, etc. sous forme d'exercices qui font appel

à un ensemble d'acquis pédagogiques et d'enseignements préalables. L'exercice de synthèse présuppose un cumul d'éléments simples (ex. : éléments de compétences) qui forment un tout plus complexe (ex. : compétence de cours) dont les éléments sont en interrelation.

- Exposé magistral :

Méthode qui consiste – pour l'enseignant – à faire un exposé oral à un groupe d'étudiants. C'est un enseignement basé essentiellement sur la transmission verbale de connaissances qui présuppose une écoute silencieuse et une prise de notes de la part des étudiants. L'exposé magistral peut être réalisé avec support du tableau, support de notes de cours photocopiés, support réel ou représentatif, support multimédia ou sans support.

- Exposé oral traditionnel :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à présenter une information orale devant le groupe classe sans support multimédia.

- Exposé oral multimédia :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à présenter une information orale devant le groupe classe avec le support d'au moins un outil multimédia (ex. : PowerPoint, vidéo, Internet, logiciels, etc.).

- Exposition :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire - à monter un kiosque d'exposition (ou lieu d'exposition) dans le but de présenter avec divers moyens médiatiques les résultats d'une recherche sur un auteur, un phénomène, un événement, ou présenter une création, etc. L'exposition est construite de manière à solliciter la participation d'éventuels visiteurs.

- Jeu de rôle :

Méthode qui consiste à demander à un ou plusieurs étudiants de jouer chacun un rôle (improvisé ou préparé) mettant en scène une situation de vie, une situation de travail, un fait

historique, une problématique, etc. dans le but d'appliquer des concepts fondamentaux à une situation concrète.

- Lecture en classe :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à prendre connaissance du contenu d'un écrit durant les périodes de cours, et ce, silencieusement ou à haute voix.

- Mini recherche :

Méthode qui consiste – pour l'enseignant – à préparer une série de questions et à assigner (le plus souvent au hasard) une question d'un stagiaire ou une équipe de stagiaires dans le but de trouver une réponse appropriée dans un temps limité.

- Mise en situation ou simulation :

Méthode qui consiste à placer les étudiants dans une situation d'apprentissage qui se rapproche d'une situation réelle de travail et qui fait appel aux acquis et aux expériences personnelles dans le but de mettre en pratique une compétence. La simulation consiste à combiner les caractéristiques de l'étude de cas à celle du jeu de rôle. La situation de travail est définie et analysée de même que les rôles de chacun des étudiants. Chacun joue un rôle professionnel qu'il serait appelé à vivre dans « la vraie vie ».

- Paraphrase :

Méthode qui consiste à présenter aux étudiants un court texte significatif et à leur demander d'écrire un paragraphe qui résume le texte, et ce, sans utiliser un seul des mots contenus dans le texte présenté.

- Partir du connu :

Méthode qui consiste – avant de présenter un concept ou une procédure – à questionner les étudiants sur la connaissance qu'ils ont du sujet. L'enseignant décèle et corrige les préjugés ou les erreurs pour faire le lien avec le concept ou la procédure.

- Préceptorat :

Méthode qui consiste à rencontrer chaque étudiant ou équipe d'étudiants afin de valider, vérifier et encadrer la réalisation d'un projet ou d'un travail long. Le préceptorat est à caractère formatif et correspond à un enseignement individualisé sous forme d'accompagnement.

- Questionnement en classe :

Méthode qui consiste à faire une pause durant un exposé magistral afin de poser une ou des questions sollicitant de la part des étudiants un résumé, une résolution de problème, un élément de solution, une argumentation ou une opinion en lien avec l'exposé magistral.

- Questionnement avant examen :

Méthode qui consiste – avant un examen – à inviter les étudiants à poser des questions orales ou écrites sur lesquelles ils aimeraient avoir plus d'information de la part de l'enseignant. Les questions écrites font parfois l'objet d'un tirage au sort.

- Rallye :

Méthode qui consiste à présenter un itinéraire aux étudiants – un rallye adapté au contexte pédagogique collégial – afin qu'ils arpentent à pied les différents corridors pour se rendre dans des laboratoires, salles d'informatique, bureaux, centres d'aide, au centre de documentation, etc. à la recherche d'indices pouvant aider à répondre aux différentes questions qui accompagnent le circuit proposé.

- Recherche descriptive ou statistique :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à présenter les caractéristiques de personnes, de situations ou de groupe de personnes de façon systématique et objective. L'objectif essentiel de ce type de recherche est de fournir une image précise d'un phénomène ou d'une situation. Il s'agit de décrire l'objet d'étude plutôt que de l'expliquer.

- Recherche documentaire ou sur Internet :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à effectuer une recherche dans la documentation existante (monographies, revues spécialisées, journaux, etc.) ou sur Internet dans le but de réunir et d'organiser des informations dans un domaine spécifique ou au regard d'une problématique particulière.

- Recherche empirique :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à décrire et à expliquer des phénomènes ou à résoudre des problèmes par observations – contrôlées ou non – ou par des expérimentations. La recherche se fait en milieu contrôlé ou en milieu réel.

- Recherche en laboratoire scientifique :

Méthode qui consiste – pour le stagiaire – à procéder à une expérience en milieu isolé et sécuritaire selon un protocole défini. Cette expérience est généralement précédée – par l'enseignant et/ou un technicien de laboratoire – d'une démonstration explicitant le but de l'expérimentation et illustrant la procédure à suivre. Elle débouche le plus souvent sur la rédaction d'un rapport de laboratoire dans lequel sont présentés le cadre de l'expérience (problématique, théorie, hypothèses ou contexte, etc.), l'approche utilisée et les résultats obtenus que le stagiaire est appelé à commenter ou à interpréter.

- Remue-méninges :

Méthode qui consiste à susciter et animer des discussions en classe afin de noter toutes les idées émises en fonction d'un sujet ou d'une problématique. Aucune analyse, censure, autocensure ou critique n'est généralement permise durant les discussions. À la fin des discussions, l'enseignant et les étudiants déterminent les idées ou solutions les plus pertinentes selon une méthode d'analyse.

- Réunion plénière :

Méthode qui consiste – pour l'enseignant – à diviser son groupe classe en équipes de travail afin de discuter d'un thème, d'une problématique, d'une situation, d'un fait, etc. Elle implique

nécessairement une mise en commun des idées discutées dans toutes les équipes de travail (retour en assemblée).

- Schéma de concepts :

Méthode qui consiste à schématiser les principales idées émises lors d'un exposé magistral. Cette schématisation peut être réalisée par l'enseignant et/ou les étudiants.

- Séminaire :

Méthode qui consiste à explorer, à étudier et à débattre en groupe d'un thème ou d'un contenu préalablement défini. Cette réunion à caractère scientifique est animée par l'enseignant et/ou un chercheur ou un spécialiste. Un séminaire peut durer de quelques heures à quelques jours.

- Stage :

Méthode qui consiste à encadrer et entraîner le stagiaire en milieu de travail réel afin qu'il exerce des actes professionnels auxquels son programme d'étude l'a préparé.

- Travail en équipe ou en atelier :

Méthode qui consiste à former des équipes d'étudiants ou des ateliers de travail qui regroupent des étudiants et de superviser une activité d'apprentissage qui repose sur la discussion et la mise en commun d'idées sur un thème, une situation, un concept, une problématique, etc.

- Travail à la bibliothèque :

Méthode qui consiste à déplacer les étudiants au centre de documentation à des fins d'utilisation pédagogique des ressources documentaires disponibles, et ce, durant les périodes de cours en classe.

- Travail en laboratoire d'informatique :

Méthode qui consiste à déplacer les étudiants dans un laboratoire d'informatique à des fins d'utilisation pédagogique des ressources informatiques disponibles, et ce, durant les périodes de cours en classe.

- Travail dans un centre d'aide :

Méthode qui consiste à favoriser l'amélioration des compétences ou des habiletés de base essentielles à la réussite d'un cours ou d'une séquence de cours en incitant ou en obligeant le stagiaire à fréquenter un centre d'aide du collège (ou l'équivalent) où sont offerts des services d'aide à l'apprentissage.

- Visite sur le terrain :

Méthode qui consiste à déplacer les étudiants sur un lieu de travail extérieur au collège à des fins d'observation de faits, de procédures, d'équipements, de phénomènes particuliers, etc. Elle peut impliquer une mise en pratique, une utilisation ou une application concrète. La visite sur le terrain inclut la visite d'une industrie ou d'une entreprise.

- Visite de salon d'exposition :

Méthode qui consiste à déplacer les étudiants dans un salon d'exposition (présentation publique) à des fins d'observations de documents, d'objets, d'œuvres d'art, de produits, etc. se rapportant à un thème ou concept en lien avec les compétences du cours.

- Visite de musée :

Méthode qui consiste à déplacer les étudiants dans un musée où sont rassemblées et classées des collections d'objets présentant un intérêt historique, technique, scientifique, artistique se rapportant à un thème ou concept en lien avec les compétences du cours.

BIBLIOGRAPHIE :

GUILBERT, Louise et OUELLET, Lise. Étude de cas et apprentissage par problèmes, Presse de l'Université du Québec, Sainte-Foy, Québec, 2004.

LEGENDRE, Renald. Dictionnaire actuel de l'éducation, Édition Guérin (3e édition), Montréal, Québec, 2005.

PROULX, Jean. Apprentissage par projet, Presse de l'Université du Québec, Sainte-Foy, Québec.

ROY, Michel. Formateurs efficaces avec Michel Roy, 2007

VI. Conclusion du projet « CRITERES QUALITE »

Pour assurer une formation de qualité auprès de salariés de services d'aide, un organisme de formation se doit de maitriser les méthodes et les moyens qu'il mettra en œuvre pour atteindre l'objectif souhaité. Il se devra donc disposer de éléments suivants :

- Une offre de formation accessible.
- Une documentation pour présenter la formation.
- Une analyse personnalisée des besoins et des attentes.
- Une conception devant permettre d'atteindre les objectifs pédagogiques de la formation.
- Des formateurs compétents et pédagogues.
- Des méthodes et des outils permettant au stagiaire d'être acteur de sa formation.
- Un suivi des stagiaires dans le temps.
- Une amélioration de la formation dans le temps.
- Un suivi de la qualité de la sous-traitance.

Une formation de qualité se doit d'être efficace. Pour cela, il ne suffit pas de répondre aux attentes et besoins des stagiaires, elle doit également permettre à l'usager d'obtenir un accompagnement optimum. Il est donc impératif de prendre en compte les attentes et les besoins de l'usager et d'inclure leur perception dans les objectifs de la formation.

Pour se faire, l'organisme peut mobiliser des ressources telles que les experts de l'intérieur aux différentes étapes de la formation : définition des besoins, conception, développement et réalisation. Il est également impératif de mesurer l'impact qu'a eu la formation sur les pratiques professionnelles. Il est donc nécessaire de réaliser une évaluation des acquis et de l'efficacité. Cette évaluation peut également mesurer la perception de la personne accompagnée sur les points d'amélioration qu'elle a relevés chez son intervenant après la formation.

⇨ Ouverture et suites potentielles

Dans la continuité de cette étude, il nous semblerait intéressant d'approfondir ou d'étudier certaines pistes de réflexion :

Piste 1 *: Étudier la possibilité de mettre en place une commission d'expertise des programmes de formation « Handicap & Domicile » à destination des organismes de formation.*

Cette commission pourrait étudier des programmes soumis par des organismes de formation. Il s'agirait de réaliser une analyse, par type de handicap, de la pertinence :

- *des objectifs pédagogiques,*
- *des moyens humains mobilisés (profils des formateurs, témoins, experts de l'intérieur),*
- *des moyens matériels prévus*
- *des méthodes d'analyse de l'efficacité de l'action de formation*

Suite à cette analyse, le programme pourrait être référencé sur un portail Internet visant à faciliter son accès par les services d'aide à domicile (voir conclusion projet « État des lieux »).

Cette commission pourrait repérer et diffuser également par l'intermédiaire de ce portail, des thématiques stratégiques de formation sur lesquels les organismes de formation pourraient s'appuyer pour développer leur offre.

Piste 2 *: Étudier la possibilité de mettre en place et à disposition des organismes de formation, un guide de bonnes pratiques « Formation, Handicap & Domicile ».*

Il s'agirait de s'appuyer sur les conclusions de cette étude pour mettre en place un guide qui sensibiliserait les organismes de formation sur les critères qualité susceptibles de favoriser la réalisation d'une formation efficace.

Piste 3 *: Étudier la possibilité de mettre en place un portail permettant de référencer des formateurs et experts de l'intérieur.*

Un portail Internet pourrait être développé afin de faciliter la mise en relation des formateurs, experts de l'intérieur, les aidants familiaux avec les organismes de formation. Ce référencement pourrait être établi par secteur géographique et type de handicap.

Piste 4 : *Conduire une étude spécifiquement sur les moyens permettant de mesurer l'efficacité réelle des formations dans le secteur de l'aide à domicile.*

Participants à l'étude

⇨ Observatoire national des aides humaines

Cyril Desjeux, Directeur de l'Observatoire national des aides humaines et docteur en sociologie

❖ *Missions de l'Observatoire*

Les situations de handicap peuvent survenir à la naissance, être acquises avant 60 ans ou après, présenter des différences selon le degré d'autonomie, le type de déficience (moteur, sensoriel, mental, cognitif ou psychique, polyhandicap), la pathologie (Alzheimer, Parkinson, VIH, Huntington, cancer, myopathie, psychose, etc.) et être évolutives.

Au regard de cette diversité, l'objectif de l'Observatoire est de réaliser des études qui fournissent aux personnes en situation de handicap (et à leurs proches aidants) des connaissances sur les aides humaines et sur l'autonomie afin de renforcer leur pouvoir d'agir à domicile.

En mesurant les écarts entre l'offre de prestations favorisant l'accessibilité de la vie dans la cité et les besoins des personnes handicapées vivant à domicile, l'Observatoire est aussi un outil de gouvernance pour les services d' aide à domicile ou les services contribuant à la qualité de vie à domicile (aides au transport, aides techniques,

etc.), les fédérations et réseaux du secteur du domicile et du handicap, le secteur institutionnel médico-social et sanitaire et les pouvoirs publics.

L'Observatoire favorise la structuration et le développement d'une offre adaptée et compétente à partir d'une réflexion collective associant une pluralité de points de vue sur les actions à développer et à valoriser au regard des contraintes et des enjeux, parfois en tension, entre aides humaines, domicile et handicap. C'est pourquoi l'Observatoire est conçu comme un espace collaboratif et coopératif associant les différents acteurs du secteur, et comprend deux instances : le Comité d' orientation et le Conseil éthique et scientifique.

Le Comité d'orientation définit le programme pluriannuel de recherche, tandis que le Conseil éthique et scientifique veille à la rigueur méthodologique et au respect de l'éthique.

❖ *Composition du Comité d'orientation (CO)*



❖ *Composition du Conseil éthique et scientifique (CES)*

Présidente : Maryvonne Lyazid , ancienne adjointe au défenseur des droits

- Philippe Azouvi, médecin de physique/réadaptation à l'hôpital R. Poincaré de Garches
- Nicole Bohic, médecin de santé publique - EHESP
- Michel Boudjemaï, juriste et formateur - IRTS Champagne-Ardenne
- Catherine Brisse, médecin de physique/réadaptation - Fédération du Poly et du Multihandicap / CESAP
- Bernadette Céleste, psychologue, ancienne directrice de l'INS HEA
- Lahcen Er Rajaoui, administrateur de l'association Nous Aussi
- Eve Gardien, sociologue - Université de Rennes2
- Marie-Pierre Hervy, gériatre - SFGG
- Jenceya Lebel, aide médico-psychologique - AMSAV
- Valérie Pinget, psychologue - CRA Alsace
- Pascale Roussel, professeur - MSSH
- Catherine Weber-Seban, avocate au barreau de Paris
- Myriam Winance, sociologue - EHESS (CERMES)
- Elisabeth Zucman, médecin de rééducation/réadaptation

⇨ 2 vous à nous

2 Vous à Nous réalise plusieurs types d'intervention auprès de structures associatives, privées ou publiques.

- **Diagnostic (État des lieux) :** 2 Vous à Nous est en mesure de réaliser un bilan initial de votre organisation afin de cerner les acteurs mobilisables, vos forces et les points de vigilance. Il s'agit d'identifier puis de proposer des actions ciblées afin de vous permettre de concrétiser votre projet (préparer une certification, réorganiser un service, optimiser un process…).
- **Conseil (Assistance) :** Nos experts sont en mesure de mettre à votre profit leurs connaissances et expériences. Il s'agit de répondre le plus précisément à vos questions et être force de proposition afin de vous faire gagner en efficacité.
- **Formation (Développement des connaissances) :** Conception sur-mesure et animation de modules de formation en fonction des besoins du client (Management, communication, formateur, certifications types ISO 9001, Qualicert, NF Service…). Tous nos modules de formations sont conçus afin de pouvoir réaliser une évaluation des acquis à chaud et à froid. L'ensemble de nos formateurs sont sensibilisés aux techniques Easy-learning (pédagogie active).
- **Audit** : Réalisation d'audit à blanc sur plusieurs types de référentiels et normes. Réalisation d'audit de certification en sous-traitance pour (AFNOR, SGS, AB Certification).
- **Évaluation :** 2 Vous à Nous peut être amené à réaliser des missions d'évaluation externe d'Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux. Nos interventions se font dans le respect du décret n°2007-975 du 15 mai 2007.

⇨ Partenaire 2 Vous à Nous lors de l'étude : ASTER-ICF

ASTER-INGÉNIERIE, CONSEIL & FORMATION (ASTER-ICF) intervient sur des missions :

- **d'évaluations internes et externes dans le secteur médico-social** pour les établissements répondant à l'article L.312.-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles – CASF. Il est habilité par l'ANESM depuis 2013. La directrice est évaluatrice externe experte, certifiée AFNOR et encadre les équipes d'évaluateurs.
- **d'accompagnement au changement, mutation ou modernisation,** pour des structures en difficulté et dont une étude approfondie de la situation permettra de refonder les bases de l'organisation, mais aussi d'accompagnement au renouvellement d'agrément pour les structures du secteur du SAP (mandataire et/ou prestataire).
- **d'études techniques et administratives** pour la création de structures médico-sociales en direction des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.
- **de conception d'ateliers pour les aidants familiaux** financés par l'Agence Régionale de Santé selon la **mesure 2 du plan d'Alzheimer** et les orientations de la **CNSA.**
- **de formations** pour les services à la personne en mode mandataire et prestataire, pour les demandeurs d'emploi, les publics en insertion (partenariat avec Pôle emploi, AGEFOS-PME, UNIFORMATION…).

⇨ Comité National de Réflexion

BARBAN Laurent (AGEFOS PME)

BOURBONNAIS Elisabeth (Institut du Mai)

BOURGUET Nathalie (UNAFORIS)

BRUNO Chantal (CIAAF - COFACE)

CHALME Dany (UNAFTC)

COLAS Louis-Xavier (DGCS)

DERIENCOURT Vincent (AGEFOS PME)

FOLLY Sedalom (UNIFAF)

GODIN-LEMASSON Hélène (UNA)

GONCALVES Rui (FAF)

JOURDAN Julien (FEDESAP)

LE GALL Catherine (AFPA)

LERY Marie (IFED)

LORANT Cécilia (Handeo34)

LOUDIERE Guy (FESP)

PAPIN Bénédicte (DGE FP)

PAUTASSO-CHADOUTAUD Sébastien (AURA 77)

PERRAULT Claire (FNAAFP-CSF)

PUIG José (INS HEA)

PUISEUX Charlotte (Bénéficiaire SAP)

ROBICHON Nathalie (CNFPT)

SERVAT Laure (UNADMR)

TROUSSEAU Christophe (ADESSA Domicile)

VILLEPREUX Catherine (IFPS)

BERGONI Marie-Hélène (AFPA)

handéo











Bien chez soi et dans la cité, quel que soit son handicap

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux !

OBSERVATOIRE PORTÉ PAR HANDÉO

www.handeo.fr