

GÉNÉRATION S - 26 novembre 2019

INTERVENANT

Stratégie et Création de Valeur - Les Colibris Formation



Marjorie LEFEBVRE

Directrice générale de SCV, Présidente ADES, Référence Synerpa
Domicile Nord

Tél. : 06 07 66 66 08

E-mail : m.lefebvre@adhapservices.eu

E-mail : m.lefebvre@lescolibris.net

► Activité principale

SAD

Spécialiste de l'assistance à domicile, Adhap accompagne les personnes fragilisées de tous âges, à leur domicile, pour les aider à accomplir les gestes du quotidien.

Depuis sa création en 1997, Adhap Services a pour vocation de favoriser, aussi longtemps que possible, le maintien à domicile des personnes fragilisées. Il est aujourd'hui le réseau de maintien à domicile privé le plus sollicité en France.

SCV les Colibris

Cette structure a pour ambition de porter de innovations organisationnelles, sociales, RH, de montée en compétences dans le secteur de l'aide à la personne et du maintien à domicile.

► Effectif

SAD : 220 - SCV : 10

► Profil clients

Local National International

► Descriptif de l'innovation présentée

Le secteur d'activité du maintien à domicile couvre toutes les activités médico-sociales permettant à une personne qui a une problématique de dépendance de pouvoir rester à son domicile.

Ce secteur est aujourd'hui un enjeu sociétal important et touche diverses populations avec des particularités propres : les aînés au domicile, les personnes en situation de handicap dans un projet de vie inclusive, le handicap psychique qui requiert un accompagnement spécifique et la péri hospitalisation afin de sécuriser le retour à domicile.

Cet enjeu sociétal se heurte à un problème majeur de recrutement. Nous ne pourrions pas faire face à la demande de maintien à domicile si nous n'avons pas la capacité de relever le défi de l'attractivité des métiers et de la mise en place de formations adaptées au contexte. En effet ces dernières sont souvent beaucoup trop académiques et ne confrontent pas assez les apprenants à la réalité entretenant un imaginaire délétère, décourageant face une situation nouvelle.

Le constat est le suivant : sessions de formation difficiles à remplir, nombreux abandons en cours de formation ou après l'obtention du diplôme, parcours trop éloignés des besoins réels, pas de culture du travail d'équipe, savoir basé sur des connaissances académiques, mauvaise appropriation et valorisation des savoir-être, mais surtout une méconnaissance de la richesse intrinsèque du métier : les savoirs des usagers, de leurs aidants familiaux et des auxiliaires de vie expérimentés.

Force est de constater que malgré tous les efforts du secteur, nous ne parvenons pas à recruter correctement et à fidéliser dans l'emploi. En nous basant sur notre expertise métier nous avons l'ambition de proposer un parcours de formation mixant des modules de formations théoriques basés sur des savoirs expérientiels, du e-learning, des périodes de tutorat avec mise en autonomie.

• Objectif

Il faut rendre attractif ce secteur d'activité en évitant de casser les parcours et/ou en intégrant mieux.

Bien au-delà de la formation, notre objectif est de structurer cette filière. Les métiers de demain reposeront sur plus d'intelligence collective, sur des modes organisationnels agiles, sur des équipes opérationnelles polymorphes ouvertes et en capacité de dialoguer avec les autres intervenants du domicile. Dès la formation, dès le parcours d'intégration, il est nécessaire d'en faire prendre conscience aux apprenants, qui seront apprenants toute leur vie. En sécurisant les parcours, on sécurise l'humain qui sera en mesure de faire face à la réalité du terrain, aux évolutions du métier. En effet, l'incongruence de notre réalité est qu'aujourd'hui nous envoyons au domicile des personnes qui ne sentent pas elles-mêmes sécurisées.

Ainsi en passant d'une logique métier à une logique de compétences, l'employabilité de l'apprenant est alimentée et son parcours professionnel sécurisé progressivement.

• Méthode

- E-learning : savoirs académiques sur la base des modules du titre d'Assistant de Vie aux familles
- Présentiel : savoir-faire sous forme d'atelier (réflexivité, témoignage)

Ils sont basés sur la transmission des compétences liées à l'expérience de 4 sachants :

- Les professionnels du secteur avec une certaine ancienneté : transmettre les savoir-faire de l'expérience
- Les usagers (les clients : les personnes bénéficiant d'un accompagnement au domicile) : transmission des savoir-faire expérientiels
- Les aidants familiaux : transmission des savoir-faire de vie

- Les partenaires de la filière (centre de rééducation, hôpitaux psychiatriques, Cf. formation mobile)
- Puis l'apprentissage des savoir-faire comportementaux : développés grâce à la communauté d'apprenants ; l'hétérogénéité des profils des apprenants ; l'intervention des usagers et des aidants (savoirs relationnels) ; tutorat et immersion.

► Enjeu de cette innovation

Le caractère innovation du format de formation a l'ambition de conjuguer deux sphères.

1. Transmettre et encapsuler les savoirs liés à l'expérience des acteurs : usagers, professionnels, aidants, familles

D'après la 5^{ème} rencontre de la CNSA tenue en octobre 2018, les hypothèses de départ sur la connaissance d'expérience des usagers se définissent comme telles :

Elle est subjective :

- Elle se constitue dans des épreuves individuelles et collectives.
- Elle peut être regardée dans sa dimension / fonction affective.

Elle est sociale :

- Se constitue en rapport avec autrui et à destination d'autrui dans la coopération
- Intègre des dimensions sociales selon le groupe, l'organisation, l'institution

Elle est tacite avant d'être explicite

Sous l'angle de la formation, comment avoir une démarche de formalisation des compétences issues de l'expérience du bénéficiaire et des autres acteurs en lien direct ? En quoi l'intégration de cette méthode d'apprentissage apporterait une réponse opérationnelle.

Une combinaison d'approche, croiser les regards :

- Les usagers détiennent un savoir propre et inaliénable : le savoir expérientiel.
- Par extension, cette dimension expérientielle se fonde aussi sur l'expérience des aidants familiaux. Des proches. De la famille.
- Les professionnels du secteur détiennent une expérience à transmettre au regard des situations rencontrées

L'expérience individuelle devient une expertise collective.

Ainsi, comprendre la confrontation à des situations singulière de prise en charge permet la construction d'une expérience relevant d'une culture partagée, susceptible de faire l'objet d'une transmission.

2. Le désir d'apprendre

Les réussites pédagogiques sont aléatoires. Comment la théorie peut rencontrer une mobilisation de l'apprenant ? Il est complexe d'assurer que celui-ci sera enthousiasmé par la formation. Avant même d'intégrer un dispositif de formation, la question se pose également en amont c'est-à-dire dans la capacité qu'à le dispositif de formation, dans son entièreté, à susciter l'intérêt du futur apprenant.

Si transmission de ces savoirs rend active la formation, un enjeu fort se situe dans la formalisation de ces derniers. Les savoirs ne doivent pas se fossiliser, ils doivent rester vivants, entretenir la joie de la découverte.

