



Franck Guichet
Sociologue émiCité

La formation continue : un outil du décroisement des aides et des soins ?

Quand elles ne découragent pas l'innovation, les barrières réglementaires et la rigidité des catégories administratives peuvent parfois la stimuler. Par la mutualisation des fonctions supports, des équipements, d'outils communs, cela permet le rapprochement des deux services. Quel rôle peut jouer la formation continue dans ce décroisement ? Est-elle le principe actif d'une intégration des aides et des soins à domicile ? Avec quelle pédagogie peut-on apprendre à des aides-soignants et des auxiliaires de vie qu'ils pourraient faire le même métier ? Exemple dans un Spasad à Besançon.

Au domicile, un apprentissage de la culture du Care

■ Situation

Depuis mars 2014, au sein de l'association Eliad, une équipe polyvalente⁽¹⁾ est opérationnelle pour intervenir sur un secteur de la ville de Besançon. Il s'agit d'une expérimentation⁽²⁾ visant à répondre à l'ensemble des besoins en aide et en soin à domicile des personnes fragiles (personnes âgées, handicapées, familles en difficulté) en faisant intervenir un seul et même service. Les intervenants qui font partie de l'équipe polyvalente sont tous volontaires et ils participent à une formation continue pendant toute la durée de l'expérimentation. Les séances de formation durent une demi-journée, deux fois par mois. Les intervenants à domicile apprennent à décrire leurs pratiques, à analyser les situations et à croiser leurs regards. Examinons ce que ces formations changent dans la conception de l'accompagnement des personnes aidées et ce qu'elles font émerger comme nouvelles compétences chez les intervenants.

■ Forger une culture commune

Le premier objectif de la formation étant de forger une culture commune, il a semblé pertinent d'aborder des thématiques transversales à l'aide et au soin et fondamentales à une philosophie de « l'approche globale » des personnes aidées. En travaillant sur des thèmes tels que les situations de handicap, le rôle des proches aidants, la prévention, la bienveillance, le projet de vie, il s'agit de constituer un terreau conceptuel dans lequel les pratiques actuelles des intervenants vont pouvoir prendre des significations nouvelles. Par exemple, une aide-soignante qui installe une personne âgée dans son lit le soir exactement comme celle-ci lui demande de le faire, avec moult coussins pour la caler et des peluches pour l'entourer, découvre qu'elle va bien au-delà de la sécurité du patient et qu'elle prodige des soins qui concourent à son bien-être. De la même façon, une aide à domicile qui sait deviner ce que souhaite manger – ou pas – une personne qui ne parle plus, comprend alors que son travail ne se situe pas seulement dans le registre des activités domestiques mais également dans celui de

Diplômes détenus par les intervenants de l'équipe Spasad

Diplôme/Titre/Certification professionnelle	Nombre d'intervenants de l'équipe Spasad
Aide-soignant	3
Aide médico-psychologique	1
Auxiliaire de vie sociale	6
BEP Carrière sanitaire et social	2
Assistant de vie aux familles	2
CAP Petite enfance	2
Non diplômé	8
TOTAL	24

Source : émiCité & Eliad, données RH, 2014

Profil des intervenants de l'équipe Spasad

	Âge moyen	Ancienneté	Nombre d'heures de travail contractuel
Équipe polyvalente	41,7 ans	8,1 ans	31,5 heures/semaine
Ensemble des intervenants Eliad	44,1 ans	7,9 ans	27,6 heures/semaine

Source : émiCité & Eliad, données RH, 2014

la réhabilitation cognitive. La formation permet ainsi de mettre en évidence ce que les intervenants ont appris en allant au domicile : une sensibilité très fine à l'expression des besoins et une capacité à rechercher la réponse la plus juste et appropriée. Puisant dans les théories du *care*, les ferments de cette culture commune de l'accompagnement à domicile, la formation vise à fournir aux intervenants un langage plus riche pour mieux leur permettre de dire ce qu'ils savent faire.

La formation continue : un outil du décroisement des aides et des soins ?

Un lissage progressif de la division du travail entre l'aide et le soin

■ Nouvelle organisation

Les formations continues proposées aux intervenants de l'équipe polyvalente accompagnent la mise en œuvre d'une nouvelle organisation des interventions à domicile. En effet, pour chaque personne accompagnée ayant à la fois besoin d'aide et de soins, l'ensemble de la prise en charge est revisité afin de diminuer le nombre d'intervenants et d'élargir le champ de compétence de chacun. Ce travail de « lissage » réalisé par la responsable de l'équipe, s'appuie sur l'analyse des situations menée en formation.

Si l'évaluation de cette intégration progressive des aides et des soins s'effectue principalement lors des réunions d'équipe, les séances de formation sont aussi l'occasion de recueillir les attentes des intervenants, de les faire participer à la conduite de l'expérimentation et de prendre la mesure des changements qu'ils espèrent. La responsable de l'équipe participe à l'animation des formations, qui constituent pour elle un outil de management : le choix des thématiques abordées est ainsi orienté en fonction de certaines difficultés que peuvent rencontrer les intervenants.

■ Sentiment d'appartenance à une équipe

Alors que les aides soignants et les aides à domicile n'avaient jamais échangé ensemble, en dehors des domiciles où ils se croisent parfois, ils ont aujourd'hui le sentiment de faire partie d'une équipe. Une séance de formation a même été consacrée à la définition du projet de service, et concernant la composition de l'équipe, les intervenants souhaitent qu'elle s'élargisse : infirmier, ergothérapeute, kiné, diététicien, psychologue, éducateur spécialisé, médecin... L'équipe polyvalente amène les intervenants à rechercher une pluridisciplinarité et davantage de coopération avec les autres professionnels engagés dans l'accompagnement des personnes à domicile.

Les singularités des personnes aidées : de nouveaux champs à explorer

■ De nouvelles compétences

Pour diminuer la référence à leur fonction initiale et éviter un repli des intervenants sur une identité professionnelle clivante, la formation continue vise non seulement à façonner une culture commune, mais aussi à leur permettre de développer de nouvelles compétences.

L'une des propriétés du domicile étant de donner à voir la singularité des personnes et d'autoriser celles-ci à dire ou à demander ce qu'elles souhaitent, les intervenants ont tous été amenés à faire certaines choses spécialement pour certaines personnes. En valorisant ces expériences, la formation poursuit un but : per-

La formation, un levier de changement des pratiques ?

Il apparaît clairement que la formation continue peut être utilisée comme un levier du changement des pratiques professionnelles dans le secteur de l'aide à domicile. Parce qu'elle participe à la constitution d'une culture commune, parce qu'elle renforce le management et parce qu'elle permet de développer des compétences nouvelles, la formation continue se présente comme un outil tout à fait approprié pour accompagner les créations de Spasad. Pourrait-on envisager son évolution vers une formation qualifiante, afin de valoriser les efforts fournis par les intervenants, et ce qu'ils ont acquis de plus par rapport aux diplômes existants ? Il n'est pas impossible de rêver à l'émergence d'un nouveau métier d'intervenant à domicile en équipe polyvalente.

mettre à chaque intervenant d'acquérir une spécialité.

Qualifié de « domaine d'expertise », la spécialité ne s'oppose pas à la polyvalence, elle en est l'un des prolongements.

Au sein de l'équipe polyvalente, les domaines d'expertise suivants ont ainsi été identifiés : soins esthétiques et de bien-être ; entretien du linge ; informatique et communication ; animation ; cuisine et alimentation ; propreté ; sorties culturelles ; aménagement intérieur ; développement durable ; bricolage ; gestion administrative.

■ Expertises

Les « domaines d'expertise » correspondent à un ensemble de tâches que les intervenants ont déjà pu réaliser. En les formalisant, la formation continue vise à les reconnaître comme des compétences qui peuvent s'exercer potentiellement dans d'autres situations.

Chaque intervenant prend ainsi un rôle de référent dans son domaine, et il est attendu par l'équipe qu'il fasse des propositions pour des activités à mettre en place aux domiciles ou bien qu'il utilise sa spécialité comme une ressource critique pour approfondir l'analyse d'une situation. Après une année de travail collectif, la formation continue va maintenant proposer aux intervenants de réaliser un projet personnel autour de leur « domaine d'expertise » : élaborer des outils pour intégrer chaque spécialité dans l'accompagnement des personnes et ainsi enrichir la palette d'intervention de l'équipe polyvalente. ■

1. Cf. documentaire vidéo sur l'équipe polyvalente : www.eliad-fc.fr/kiosque/photos-videos.html

2. L'expérimentation est financée pour une durée de deux ans par le conseil départemental, l'Agence régionale de santé de Franche-Comté et la Caisse nationale de solidarité à l'autonomie (CNSA). Cf. www.agevillage.com/actualite-11808-1-reduire-les-couts-et-la-perde-reperes-chez-la-personne-agee.html