

Innover dans l'accompagnement à domicile



19 Développer une activité de Care Management (Formation-action)

Une formation-action est un dispositif qui mêle théorie et pratique. La formation-action permet de concilier les exigences liées à l'acquisition de compétences tant individuelles que collectives avec celles des projets de la structure. Ainsi, entre chaque phase théorique, les participants ont à retraduire concrètement les apprentissages reçus au sein de leur service.

Public et prérequis

Pour participer les services autonomie à domicile doivent constituer une "équipe projet" composée de représentants de la direction (voire du CA), des encadrants de service (RS/IDEC) et/ou du personnel (aide à domicile, AVS, AES, AS, etc.)

Formateur

Mylène CHAMBON,
anthropologue et directrice
associée du bureau d'études
émiCité

Durée : 5 jours (35 heures)

Lieu et dates : À définir

**Nombre de participants
maximum** : 12

Coût intra : 6000 € TTC
Coût inter : 1000 € TTC /
participant

Contexte

Le care management est un métier émergent dans le secteur des services à la personne. Complémentaire des missions premières des services autonomie à domicile son développement répond à différents enjeux : de qualité de service – en assurant le rôle de « guichet unique », le care manager est l'interlocuteur privilégié de la personne aidée et agit à 360° sur l'ensemble des problématiques de son accompagnement à domicile ; de partenariat et avec les acteurs locaux de la coordination – en orientant les situations nécessitant l'intervention du DAC et assurant le suivi de ces situations lorsqu'elles sont stabilisées ; de reconnaissance et de valorisation des métiers - le care manager offre la garantie d'une solution personnalisée qui améliore la qualité de service et valorise le travail mené en mobilisant des compétences acquises par l'expérience, notamment relationnelles (soft skills), mais qui ne sont aujourd'hui pas reconnues ni valorisées comme des savoir-faire professionnels ; d'attractivité du secteur - le développement d'une activité de care management peut attirer de nouveaux candidats souhaitant monter en compétence ou intéressés par l'accompagnement global des personnes vulnérables.

Innover dans l'accompagnement à domicile



Objectifs

- Comprendre les enjeux stratégiques d'une activité de care management
- Repérer et définir les missions qui peuvent être réalisées par une prestation de care management
- Identifier, au sein de sa structure, les clients déjà accompagnés qui pourraient avoir besoin d'un accompagnement par un care manager
- Construire son réseau : repérer les partenaires à mobiliser pour développer une activité de care management
- Connaître les différentes sources de financement mobilisables pour lancer son activité
- Identifier les besoins en formation nécessaires pour développer son activité de care management
- Construire sa stratégie de développement du care management

Contenu et méthodes pédagogiques

JOUR 1 :

- Apports théoriques sur l'émergence du care management en France et à l'étranger.
- Présentation des différentes missions qui peuvent être exercées dans le cadre d'une activité de CM :
 - => prévention des risques de perte d'autonomie,
 - => évaluation des besoins de la personne,
 - => coordination des interventions,
 - => recherche de solutions adaptées (télésurveillance, aménagement et équipement du logement, etc.),
 - => soutien aux proches aidants,
 - => etc.
- Travail individuel sur la vision du care management que chacun souhaite développer dans sa structure à partir des situations des clients qui nécessiteraient un accompagnement par un care manager.

Innover dans l'accompagnement à domicile



JOUR 2 :

- Apports théoriques sur l'émergence du care management en France et à l'étranger.
- Présentation des différentes missions qui peuvent être exercées dans le cadre d'une activité de CM :
 - => prévention des risques de perte d'autonomie,
 - => évaluation des besoins de la personne,
 - => coordination des interventions,
 - => recherche de solutions adaptées (télésurveillance, aménagement et équipement du logement, etc.),
 - => soutien aux proches aidants,
 - => etc.
- Travail individuel sur la vision du care management que chacun souhaite développer dans sa structure à partir des situations des clients qui nécessiteraient un accompagnement par un care manager.

JOUR 3 :

- Retour sur la deuxième journée de formation et sur les travaux intersession : quelle stratégie partenariale chaque structure envisage de développer ?
- Apports théoriques : le financement du care management, retour d'expérience sur les modèles économiques développés en France et à l'international
- Connaître les acteurs qui financent le care management en France : lesquels solliciter en fonction de son activité et du développement envisagé
- Travail individuel : quel est le modèle économique que chaque structure envisage pour développer son activité de care management (recherche de financement, déclinaison en formule pour les personnes aidées, économie sous forme d'abonnement, comment tarifer son activité ?

Innover dans l'accompagnement à domicile



JOUR 4 :

- Retour sur la troisième journée de formation et sur les travaux intersession : présentation des modèles économiques envisagés par chaque structure
- Apports théoriques : compétences, connaissances et qualifications du care manager. Care manager et responsable de secteur, quelles différences, quels points communs ?
- Devenir care manager : tour d'horizon des formations existantes en France
- Travail individuel : comment est envisagé le développement de l'activité care management au sein de chaque structure : faire monter en compétences ses collaborateurs ou recrutement externe ?
- Faire connaître le care management : comment communiquer sur le métier auprès de ses partenaires et auprès de ses clients

JOUR 5 :

- Retour sur la quatrième journée de formation et sur les travaux intersession : présentation de l'équipe développant l'activité care management dans chaque structure.
- Apports théoriques : étude de la présentation du care management par les premiers acteurs développés en France
- Faire connaître son activité de care management sur son territoire : comment communiquer sur le métier auprès de ses partenaires et auprès de ses clients
- Construction du plan d'action au développement de l'activité de care management dans chaque structure à partir des travaux d'intersessions.

Modalités d'évaluation

Une évaluation sera réalisée à partir de la seconde session et à chaque session suivante par l'étude et l'enrichissement des travaux réalisés entre les sessions. Ces exercices ont pour objectifs de faire progresser la réflexion des participants sur le développement de leur projet et faciliter l'écriture de leur plan d'action visant au déploiement du care management dans leur structure. A la fin de la formation, chacun présentera la façon dont il envisage de lancer son activité. Un tour de table sera ensuite effectué afin d'une part, de mettre en commun les plan d'action de chacun et d'autre part, de recueillir les apports de la formation par rapport aux objectifs fixés et à aux attentes et aux marges de progression (les difficultés qu'ils pensent rencontrer par exemple).