

Evaluation d'impact social de la formation des Transmetteurs «Accompagnant à domicile de personnes à fragilités multiples»



UNE ÉVALUATION QUALITATIVE MENÉE PAR L'agence**phare**

GRÂCE À LA



Fondation
nehs

Dominique Bénéteau

Introduction

Synthèse de l'étude menée par l'Agence Phare (Marion Le Tyrant, Marianne Monfort), commanditée par la Fondation nehs.

Créée en 2017 par l'association Les Transmetteurs, la formation « Accompagnant à domicile de personnes à fragilités multiples » **s'adresse à des aides à domicile pas ou peu qualifiés**. D'une durée d'un an, elle mêle des **cours, des mises en situation et des échanges de pratiques**, et fait intervenir **une diversité de professionnels** (enseignants, praticiens de la santé, du social, etc.). Depuis sa création, 54 personnes sont entrées en formation.

La formation s'inscrit dans un contexte dans lequel **les besoins d'accompagnement à domicile vont croissant**. Le nombre des plus de 85 ans passera de 1,4 million aujourd'hui à 5 millions en 2060¹. Le vieillissement de la population pèse et pèsera de plus en plus sur le système de soins², et notamment sur la capacité de prise en charge des personnes âgées et/ou dépendantes, à domicile ou en établissement³.

En dépit de ces besoins, **le secteur de l'aide à domicile demeure peu attractif** : le turn-over y est important⁴, et les réorientations professionnelles nombreuses⁵. Les stratégies de fuite du secteur s'expliquent à titre principal par des **conditions de travail dégradées** (prestations fractionnées, rémunération faible, moindre reconnaissance)⁶.

En intervenant sur la formation des professionnels du secteur, l'association Les Transmetteurs cherche à **agir sur l'image de ces métiers** et sur **les conditions d'emploi et de travail** des personnes formées. Elle vise également à **renforcer la capacité des aides à domicile à répondre à des besoins d'accompagnement** en pleine évolution.

1 - « Personnes âgées : les chiffres clés », Ministère des Solidarités et de la Santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/archives/loi-relative-a-l-adaptation-de-la-societe-au-vieillessement/article/les-chiffres-cles>

2 - DREES, Les Français vivent plus longtemps, mais leur espérance de vie en bonne santé reste stable, 2018.

3 - Région Île-de-France, Schéma régional des formations sanitaires et sociales 2016 2022.

4 Marcel Jaeger, « La formation des travailleurs sociaux : nouvelles configurations, nouveaux questionnements », Informations sociales, 2009, no 152, p. 74-81.

5 - Loïc Trabut, « Aides à domicile : la formation améliore-t-elle l'emploi ? », Formation emploi. Revue française de sciences sociales, 2014, no 127, p. 71-90.

6 - Djamel Messaoudi et François-Xavier Devetter, « Les aides à domicile entre flexibilité et incomplétude du rapport salarial : conséquences sur le temps de travail et les conditions d'emploi », La Revue de l'Ires, 2013, no 78, p. 51-76.

L'évaluation des impacts sociaux de la formation est structurée autour de la problématique suivante : ***dans quelle mesure et comment la formation agit-elle sur le rapport que les aides à domicile entretiennent à leur travail, sur leurs pratiques d'accompagnement et sur leur trajectoire professionnelle ?***

Encadré méthodologique

Une méthodologie qualitative plurielle a été mise en oeuvre pour cette étude.

D'une part, 5 observations in situ de temps de formation ont été réalisées.

D'autre part, 20 entretiens semi-directifs individuels ont été menés auprès de 12 étudiantes en formation et d'anciens étudiants, de 5 formateurs et formatrices et de 3 marraines. Un focus-group a également été réalisé auprès de 4 marraines.

A noter : Cette évaluation fait apparaître, en plus des impacts atteints, des impacts sociaux qui étaient attendus et ne sont pas atteints ou sont en cours d'acquisition. Ils sont indiqués dans les schémas d'infographie par la présence de pointillés. Ces constats relevés par l'Agence Phare ont permis de formuler des recommandations stratégiques et d'alimenter les réflexions de l'équipe des Transmetteurs.



IMPACT 1

UNE ÉVOLUTION MARQUÉE DES PRATIQUES ET POSTURES PROFESSIONNELLES

Le premier impact de la formation concerne **l'évolution des pratiques et postures professionnelles des aides à domicile formés**. Il s'observe à deux niveaux.

A un premier niveau, les personnes formées **se défont de postures et de pratiques acquises antérieurement**, bien souvent « sur le tas », à défaut de formation initiale. Elles acquièrent de nouveaux réflexes en manutention, dont elles manquaient jusqu'alors, et gagnent ainsi en aisance et en sécurité dans leur travail quotidien. De la même façon, elles accordent davantage d'importance à la préservation de l'autonomie du public qu'elles accompagnent : elles délaissent peu à peu une approche homogénéisante voire infantilisante des personnes âgées et/ou dépendantes, qu'elles avaient pu incorporer dans leur pratique antérieure, pour privilégier l'établissement de relations plus individualisées et horizontales (extrait d'entretien n°1).

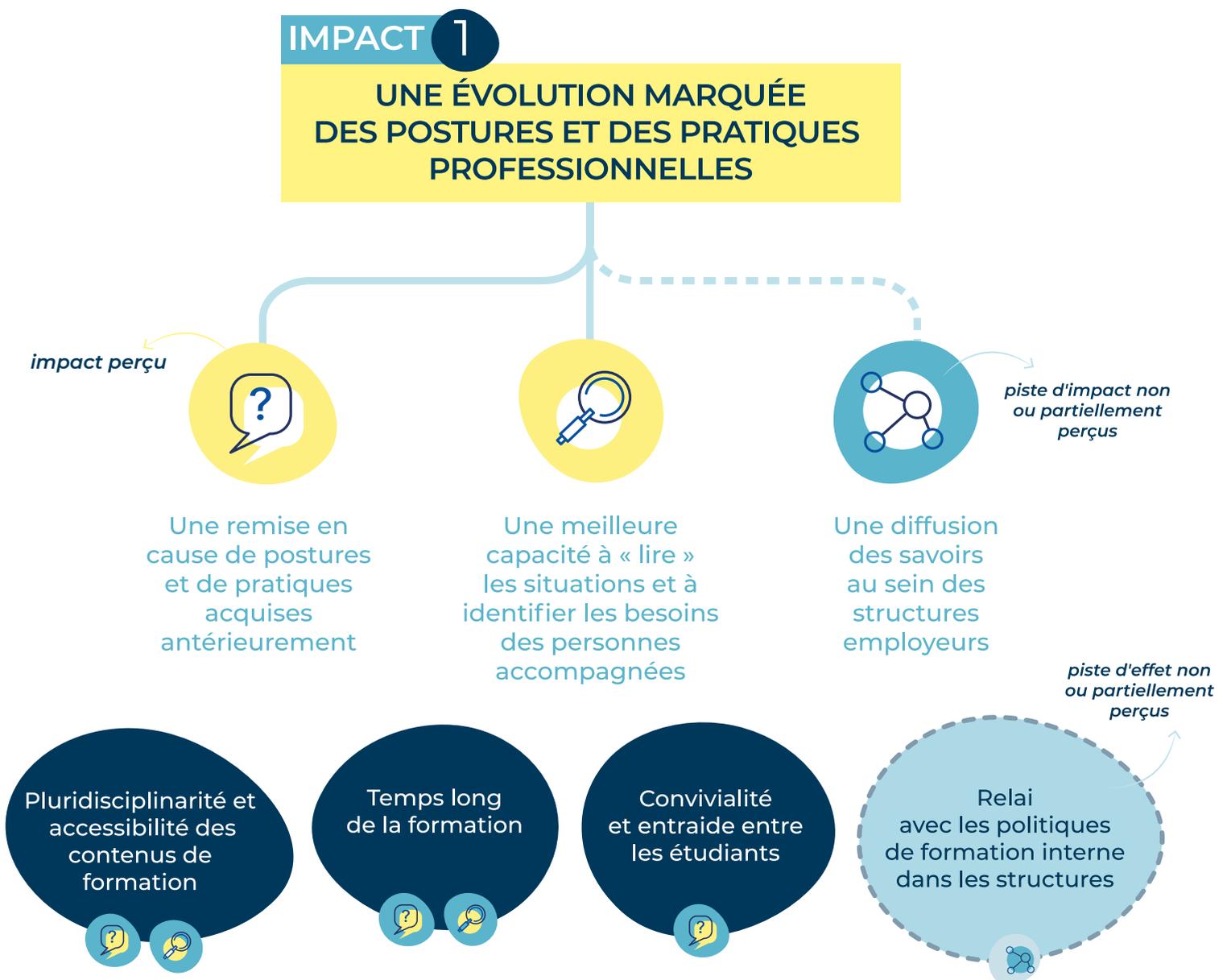
Extrait d'entretien n°1 - Sandrine, 36 ans CQP⁷ employé familial polyvalent, formée en 2019

« Il y a des personnes quand elles vont chez une personne accompagnée c'est 'je m'impose et je décide tout', mais non ! Il faut proposer. Dire à la personne accompagnée ce qu'on fait. Voilà j'ai vraiment appris [ça]. »

A un second niveau, les aides à domicile **développent une meilleure capacité à « lire » les situations des personnes qu'elles accompagnent**, et donc à identifier leurs besoins spécifiques et à y répondre. Elles ont, à la suite de la formation, une meilleure compréhension des implications des pathologies sur le quotidien des personnes âgées et/ou dépendantes et du contexte global dans lequel elles interviennent. Elles témoignent par ailleurs d'une plus forte assurance dans la délimitation de leur champ d'action face aux besoins identifiés, hésitant moins à poser des limites à l'accompagnement qu'elles proposent.

7- Certificat de Qualification Professionnelle

L'évolution des pratiques et des postures des aides à domicile est facilitée par **l'accessibilité des contenus proposés** en formation et par **le temps long** qui est privilégié (un an). L'enquête qualitative montre que les différents enseignements sont appropriés par les étudiants tout au long de la formation et que leur intégration à leur pratique quotidienne perdure au-delà, pour celles et ceux qui continuent à exercer dans le secteur. En revanche, **les savoirs ainsi acquis sont peu diffusés, ensuite, au sein de leur structure employeur**, en raison de la faible structuration des politiques internes de formation ainsi que de l'isolement des aides à domicile dans leur profession.



IMPACT 2

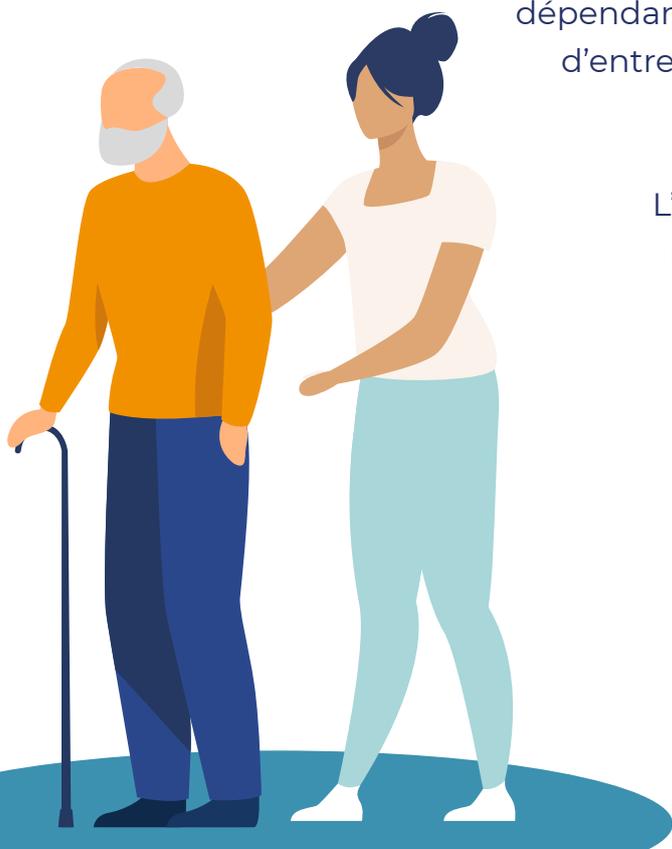
UNE AMÉLIORATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

Le deuxième impact de la formation « Accompagnant à domicile de personnes à fragilités multiples » porte sur **l'amélioration, du point de vue des aides à domicile, de l'accompagnement des bénéficiaires.**

Cette amélioration se traduit à titre principal, selon les aides à domicile enquêtés, par un **« apaisement » des relations avec les personnes accompagnées.** Ces dernières, mieux comprises et mieux entendues dans leurs besoins, entrent moins souvent en conflit. Les aides à domicile formées développent des techniques d'écoute active permettant également de prévenir les mécompréhensions comme les situations de blocage et d'améliorer la communication avec les personnes âgées et/ou dépendantes (extrait d'entretien n°2).

Extrait d'entretien n°2 - Marta, 54 ans, non-diplômée formée en 2020

« On ne savait pas, mais un simple massage, ça peut faire beaucoup pour les personnes. Je sais que les personnes que je vais voir les weekends là, je donne des massages à la dame, je sais que ça la soulage, ça l'aide, et avant je n'aurais pas pris le temps de le faire, vous voyez. »



L'amélioration de l'accompagnement des personnes âgées et/ou dépendantes passe par ailleurs par la **capacité des multiples intervenants à domicile à dialoguer entre eux.** La formation agit dans une moindre mesure à ce niveau. Les aides à domicile enquêtés témoignent de difficultés dans les interactions avec d'autres corps de métier (infirmiers notamment).

Provenant d'une porosité, en pratique, entre les tâches effectuées par les différents professionnels, et d'une moindre reconnaissance perçue du métier d'aide à domicile, ces difficultés persistent après la formation.

IMPACT 2

UNE AMÉLIORATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DU POINT DE VUE DES PERSONNES FORMÉES



Un apaisement des relations avec les personnes accompagnées



Une évolution de la capacité à dialoguer avec d'autres professionnels du secteur médico-social



Une évolution des relations entre les aides à domicile et les proches des personnes accompagnées

Apprentissage de techniques pour être à l'écoute



Enseignements permettant de mieux appréhender des situations « complexes »



Gain de confiance en soi pour les étudiants



Dépassement des préjugés portés par une partie des professionnels notamment sur les aides à domicile



IMPACT 3

DES AIDES À DOMICILE REVALORISÉES EN FORMATION MAIS PAS EN EXTERNE

Le troisième impact de la formation proposée par Les Transmetteurs concerne la **revalorisation du métier d'aide à domicile**, par les personnes formées et par leur entourage (bénéficiaires, proches, employeurs).

D'abord, lorsqu'elles entrent en formation, les aides à domicile partagent le **constat de la moindre reconnaissance sociale dont bénéficie leur profession**. Elles ont toutefois décidé de devenir aide à domicile pour rejoindre un secteur à fort besoin de recrutement et parce qu'elles valorisent la dimension relationnelle du métier (extrait d'entretien n°3).

La formation **agit sur la perception que les aides à domicile ont de leur propre métier, dans le sens d'une plus forte valorisation**. Elle vient reconnaître le fait que les savoirs requis par l'exercice du métier ne peuvent être relégués au registre de « l'intuitif ». Elle est également

l'occasion de réaffirmer auprès des étudiantes la forte utilité sociale de leur profession. Les personnes formées se voient donc reconnues comme des professionnels spécialisés et répondant à des besoins cruciaux. Il s'agit pour elles d'une prise de conscience ou bien d'une confirmation de la valeur qu'elles accordaient préalablement à leur métier.

En revanche, la formation a un **effet moindre sur la reconnaissance externe dont bénéficient les aides à domicile**. L'évaluation ne relève pas ou peu d'évolution de la perception qu'ont du métier les proches des étudiants. Les personnes accompagnées changent de regard sur les aides à domicile, à la marge, lorsque ces dernières valorisent elles-mêmes leur démarche de formation.

Extrait d'entretien n°3 – Mariam, 30 ans, titre professionnel hors secteur, formée en 2018

« Pour mon entourage, c'est passer la serpillière, je faisais la vaisselle, c'est tout. [...] Pour eux c'est on nettoie tout ce qui est autour de la personne, on lui fait sa toilette, on l'habille et on part, alors que pour moi c'est vraiment un accompagnement humain. »



Enfin, la formation agit peu sur le sentiment qu'ont les personnes formées d'être valorisées au sein de leur structure employeur.

Il semble au contraire qu'il y ait un écart entre le gain de reconnaissance qu'elles attendent à la suite de la formation et ce qu'elles obtiennent effectivement. Cela s'explique par le fait que Les Transmetteurs ont peu de prises sur les représentations qu'ont des acteurs externes à la formation sur le métier. **C'est donc le regard des aides à domicile sur leur propre métier qui change, plutôt que celui des autres.**

IMPACT 3

DES AIDES À DOMICILE REVALORISÉES AU SEIN DE LA FORMATION



Une revalorisation du métier d'aide à domicile pendant la formation



Une revalorisation externe du métier à l'issue de la formation

Reconnaissance des savoirs que requiert le métier



Affirmation de la forte utilité sociale du métier d'aide à domicile



Reconnaissance du caractère exigeant du métier et de la nécessité de prendre « soin de soi »



Evolution des perceptions que l'entourage proche et professionnel a du métier



IMPACT 4

UNE MOINDRE AMÉLIORATION DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Le quatrième impact de la formation « Accompagnant à domicile de personnes à fragilités multiples » porte sur **l'amélioration des situations professionnelles** des aides à domicile. **Il n'est pas vérifié par l'évaluation.**

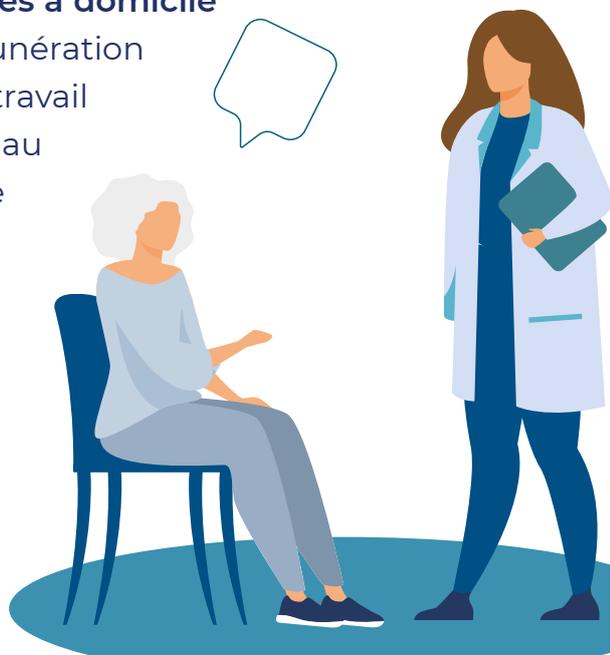
Extrait d'entretien n°4 – Mariam, 30 ans, titre professionnel hors secteur, formée en 2018

« J'étais vraiment dégoûtée en fait. Je m'étais dit qu'après la formation on allait nous considérer un peu plus, qu'on allait m'écouter un peu plus, ne serait-ce que par rapport au planning, aux horaires qu'ils pouvaient faire entre un bénéficiaire et l'autre. Mais rien, rien du tout. »

Une partie des personnes formées **voient leurs tâches quotidiennes évoluer et se diversifier à la suite de la formation.** Elles se voient attribuer des situations d'accompagnement plus « complexes », ce qui montre qu'elles sont jugées plus légitime qu'avant à les prendre en charge. Certaines sont par ailleurs mobilisées dans la formation de collègues nouvellement arrivées. Il s'agit toutefois d'une évolution minoritaire et qui dépend des politiques de formation internes. D'autres, de façon marginale, gagnent en responsabilité, à l'instar d'une aide à domicile devenue coordinatrice puis responsable de secteur.

La diversification des tâches, lorsqu'elle est constatée, **ne s'accompagne pourtant pas d'une amélioration des conditions de travail des aides à domicile**

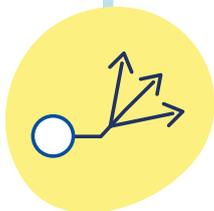
concernés. Aucun cas d'augmentation de la rémunération n'est relevé parmi les enquêtés. L'organisation du travail (planning, trajets quotidiens), fortement évoquée au cours de l'enquête comme une contrainte lourde du quotidien professionnel, n'évolue pas. Cela se traduit finalement, pour une partie des aides à domicile, par une **forte démotivation à exercer leur métier** (extrait d'entretien n°4) et par la **formulation de trajectoires de sortie du secteur.**



Le souhait de quitter le secteur de l'aide à domicile, qui concerne plus de la moitié des professionnels enquêtés, ne naît pas de l'expérience de la formation en tant que telle, mais de l'écart entre les attentes développées par les étudiants et la réalité de la valorisation de leurs acquis. Il provient aussi, de façon paradoxale, de la prise de conscience de leur capacité à développer de nouveaux savoirs. Les aides à domicile s'orientent à titre principal vers les services à la personne en indépendante ou en structure collective et vers des formations diplômantes d'aides-soignantes. Celles qui continuent ou prévoient de continuer d'exercer en tant qu'aides à domicile ne se projettent pas pour autant sur le temps long dans le secteur.

IMPACT 4

UNE AMÉLIORATION DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DES AIDES À DOMICILE ?



Une diversification
des tâches



Une évolution
des conditions
de travail



Un maintien
des aides à domicile
dans le secteur

Reconnaissance
au sein des structures de
leur capacité
à prendre en charge des
situations
« complexes »



Augmentation
du salaire



Amélioration
de l'organisation
du travail (nombre
d'accompagnements,
plannings, trajets
quotidiens)



Conclusion

La formation « Accompagnant de personnes à fragilités multiples » **agit fortement sur les pratiques et sur les postures** des personnes formées. Elle se traduit également par le sentiment qu'ont les aides à domicile d'exercer un **meilleur accompagnement de leurs bénéficiaires**, qui se sentiraient davantage compris et écouté-es dans leurs besoins. Les personnes formées voient leur **regard évoluer sur leur propre métier**, dans le sens d'une plus forte valorisation, et intègrent pour certaines à leur quotidien, à l'issue de la formation, de **nouvelles tâches** (prise en charge de situations « complexes », activités de formation).

En revanche, la formation **agit peu sur les représentations de l'entourage, y compris professionnel**, des aides à domicile ainsi que sur leurs **conditions de travail**. L'écart entre les attentes qu'elles développent en formation et la réalité de l'amélioration de la reconnaissance symbolique et matérielle dont elles bénéficient a pour conséquence des trajectoires de « fuite » du secteur.

L'évaluation plaide donc pour un **renforcement des liens, autour du programme de formation, entre Les Transmetteurs et les structures employeurs du secteur**. Un dialogue renforcé favorisera la traduction effective des enseignements de la formation (relatifs notamment à l'amélioration globale des accompagnements) au sein des structures. Il pourra également déboucher sur la formulation d'un plaidoyer commun en faveur de l'amélioration des conditions de financement du secteur, qui pèsent aujourd'hui sur les conditions de travail et d'emploi des aides domicile et sur leurs perspectives professionnelles.





ÉTUDE MENÉE PAR L'agence**phare**
ENTRE NOVEMBRE 2021 ET JUIN 2022,
PUBLIÉE EN NOVEMBRE 2022