

Les besoins en services à la personne renvoient à des transformations profondes de la société en termes sociodémographiques, en lien avec le vieillissement de la population, l'évolution de l'activité féminine, et l'évolution des trajets de vie, faits de plus en plus, de ruptures et de discontinuités.

Le développement du secteur des services à la personne repose sur la qualité professionnelle des personnels, une sécurisation juridique et technique des prestations pour gagner la confiance du clients/bénéficiaire, et une réponse efficace aux nouveaux besoins des personnes en perte d'autonomie, dépendantes ou handicapées.

Or, les employeurs peinent à recruter, et doivent gérer un turn-over récurrent. Les professionnels des services à domicile travaillent le plus souvent en solitaire. Ils ont peu d'occasion de mettre en mot leur pratique, la partager et en mesurer la richesse. Il est donc important de valoriser, maintenir dans l'emploi et accompagner le développement des compétences en direction de ces personnels.

Les Groupes d'Analyse de Pratiques Professionnelles (GAPP) offrent des espaces de parole entre pairs, autour d'un métier commun, dans une visée d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.

PUBLICS ET PRÉREQUIS

- ✓ Tous personnels des services d'aides et d'accompagnement à domicile (d'une même organisation ou non)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES (capacités et compétences)

- Echanger et partager, et ainsi rompre avec l'isolement ;
- Savoir apprécier son travail, et se ménager dans la durée ;
- Trouver avec d'autres professionnels, des solutions aux difficultés des situations rencontrées ;
- Elargir son champ de compétences dans une dynamique d'enrichissement des expériences ;
- Se reconnaître en tant que professionnel de l'aide et de l'accompagnement à domicile.

PROGRAMME

Une progression en quatre étapes :

Etape 1 : Travail sur la bonne distance à l'autre.
Se faire confiance, partager leur vision du métier.
Description et analyse de situations jugées réussies.

Etape 2 : Exploration des marges de manœuvre.
Description et analyse de situations jugées compliquées.

Etape 3 : Ouverture sur une variété de situations possibles
A partir de 1 à 3 thématiques choisies par le groupe.

Etape 4 : Evaluation formative et mise en perspective.
Travail sur les signes de reconnaissance et l'écoute active.
Point sur les cas partagés, évolutions, question.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La méthodologie développée par le cabinet ETCetera pour animer des GAPP se structure autour de 4 étapes : Décrire, Analyser, Questionner et Mettre en perspective. Elle met l'accent sur une approche systémique, inspirée de la méthode d'analyse des emplois « ETED – Emploi Type étudié dans sa Dynamique ».

Nous combinons de façon originale cette approche avec les principes de la pédagogie coopérative.

Ces principes pédagogiques au regard des spécificités du métier visé, se déclinent de la façon suivante :

- Partir de situations de travail réel, apportées par les participants, selon une démarche descriptive.
- Privilégier une approche ludique et dialectique.
- Garantir un cadre d'intervention sécurisée, permettant la liberté de parole à travers des règles de fonctionnement en groupe. Le secret partagé est une des règles à laquelle les participants s'engagent.
- Prioriser la transmission orale et l'apprentissage de l'écoute active.
- Valoriser la richesse de chacun dans l'expérience d'échange et de partage.
- Apprendre en coopérant au regard des principes de la pédagogie coopérative.

Des consignes et des outils d'animation dédiés :

Ces outils ont été conçus et expérimentés avec le même public (dans le cadre du projet européen ARTES) : L'outil DonERAS, un photolangage, la galerie de personnages ou encore l'outil « j'écoute » ...

Exemple d'outil : « DonERAS »

(Donner, Echanger, Refuser, Accepter, Solliciter)

Série de 54 cartes relatives à des situations vécues, correspondant à une typologie des relations qui lient les aides à domicile aux personnes aidées. Les réponses font apparaître des tendances autour desquelles des échanges peuvent s'engager.

ÉVALUATION

Résultats attendus :

Les résultats visés par ces sessions de GAPP doivent permettre aux participants, de :

- **Prendre du recul, savoir se situer et apprécier son travail**
Garder la maîtrise de leur action : Prise de recul et meilleure appréhension des choix d'action au quotidien, dans une visée d'efficacité, de pertinence et d'amélioration de la qualité.
- **Savoir agir seul mais pas en solitaire**
Travailler en cohérence et en articulation : développement de pratiques plus partagées avec d'autres à l'interne (collègues, encadrement...), et à l'externe (environnement des bénéficiaires), et acquisition de réflexe pour se ménager dans la durée.
- **Se reconnaître en tant que professionnel**
Reconnaître la direction à suivre, se sentir à sa place, et en tirer une satisfaction personnelle
- **Enrichir ses connaissances**
Tirer parti de la variété des expériences en présence, notamment en lien avec l'évolution psychiques des publics ...

Évaluation :

Un outil d'évaluation permet aux participants en fin de formation d'exprimer leur degré de satisfaction sur le dispositif, d'autoévaluer les acquis de la formation, d'apprécier l'atteinte des objectifs et à se mettre en perspective en termes de transfert des acquis en situation professionnelle.

MODALITÉS PRATIQUES

Formation : une série de 6 rendez-vous courts réguliers

- Le module accueillera de 8 à 12 participants maximum.
- Les rendez-vous se déroulent tous le mois

INTERVENANT.E.S

Bureau ETCetera

Marie FLORES et/ou Elisabeth DUGIER