



**Fondation
Paul Bennetot**



RAPPORT FINAL :

«Création d'un espace numérique de mutualisation des bonnes pratiques d'Aide à domicile»



RAPPORT FINAL :

Numéro de codification du projet : SQVA09-0025

INTITULE DU PROJET : Création d'un espace numérique de mutualisation des bonnes pratiques d'Aide à domicile

THEME : Qualité de vie et autonomie.

DONNEES RELATIVES A L'ORGANISME PORTEUR DU PROJET

Représentant de l'organisme : M. FOLIN Gilles - Président

Responsable du Projet : Mme FAUVELLIERE Sophie

Adresse : 28 rue de Bretagne – BP 261 – 61008 ALENCON Cedex

Tél : 02 33 82 12 61

E-mail : sophie.fauvelliere@mutualite61.fr

DONNEES RELATIVES AU PROJET

Localisation du projet : Mutualité Française Orne (adresse ci-dessus).
Réalisation commune avec Mutualité Française Finistère Morbihan - 14 r Colbert - 56100 LORIENT - Tel : 02 97 21 13 95.

Date de début du projet : Juillet 2008

Date de fin du projet : 31/12/2010

Durée du projet : Le projet s'étend sur trois années 2008 – 2009 – 2010
Phase de conception : juillet 2008- mars 2009
Déploiement des formations : mars 2009 – décembre 2010

Rapport Final

Budget total du projet : 465 538 €

Contribution Paul Bennetot : 30 000 €

Partenaires financiers :

- Caisse Nationale de solidarité et d'autonomie
- DRTEFP Basse-Normandie
- Région Basse-Normandie
- Région Bretagne
- OPCA : Uniformation – Unifaf
- Chorum

Résumé du projet :

La Mutualité Française Orne et la Mutualité du Finistère-Morbihan se joignent pour créer à destination de leurs salariés, un espace numérique de mutualisation des bonnes pratiques professionnelles d'aide à domicile.

L'objectif est **d'améliorer la qualité du service d'aide à domicile** par la formation et la professionnalisation des personnels. Abordées sous l'angle des risques professionnels, les bonnes pratiques balayent l'ensemble des situations et des problématiques rencontrées par les professionnelles dans le cadre de leur activité.

L'espace de cette professionnalisation est un espace numérique ouvert sur l'Internet grâce aux technologies de l'information et de la communication ; espace de formation, espace de confrontation des expériences, il est utilisé sur le lieu de travail, par petits groupes, par courtes séquences, avec recours aux visuels. Ce dispositif « à distance » est particulièrement bien adapté au type de population visée par l'action.

OBJECTIFS

Professionnalisation des aides à domicile par la prévention des risques professionnels :

- identifier les risques liés au métier et être apte à un comportement professionnel adapté dans le respect de la personne aidée
- partager, au cours de la formation, la perception et la compréhension des risques professionnels.
- créer avec les correspondantes un encadrement intermédiaire de terrain
- déployer nationalement un dispositif de FOAD¹

PUBLIC

Les aides à domicile salariées de structure de la Mutualité française Orne et de Mutualité Finistère Morbihan

Parmi elles, les « correspondantes de la formation » sont des aides à domicile plus expérimentées et motivées appelées à jouer un rôle dans l'encadrement intermédiaire de la structure.

ACTION

Conception et développement d'un dispositif de formation à distance en liaison avec un groupe de douze experts.

Mise en oeuvre de la formation par l'organisme de formation (sté Mille Images) avec tutorat à distance par messagerie interne à la plate-forme et assistance technique permanente.

PROGRAMME

Quatre modules représentant douze séquences de deux heures de travail en groupe de stagiaires

Module 1 Risque physique

Module 2 Risque infectieux et chimique

Module 3 Risque lié au stress et vieillissement

Module 4 Risque lié au stress et pathologies

¹ Formation Ouverte et A Distance

Au terme de cette expérience de trois ans, le déploiement national du dispositif permettra de structurer l'offre nationale correspondante.

Résumé de la phase 2010 :

Après la création du dispositif pédagogique en 2008-2009, et sa mise en œuvre en 2009, la phase 2010 vise le déploiement pour une deuxième cohorte d'aides à domicile. A la suite du Comité de pilotage du 8 janvier 2010, le dispositif initial s'est déployé au delà des deux porteurs du projet et a été mis en œuvre auprès de la Mutualité du Tarn.

DATES / NOMBRE D'HEURES / EFFECTIFS 2010

Dates : la formation 2010 s'est déroulée du 12 mars au 21 décembre 2010

Effectif 2010 : 12 correspondantes et 61 stagiaires

Nombre d'heures : 26 heures par stagiaires et 77 heures par correspondante soit 1.586 heures de formation dispensées.

EVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES

Evaluation individuelle des connaissances acquises en fin de chacun des quatre modules

Moyenne générale : 8,1 / 10

95% des stagiaires ont un score supérieur à 7,00 sur 10

ENQUETE DE SATISFACTION

Plus de 80% des stagiaires voient comme un avantage

- l'utilisation d'un ordinateur dans la formation (85% en disposent à domicile).
- le travail en petit groupe
- la présence de la correspondante

Plus de 60% des stagiaires attribuent une note globale à la formation supérieure à 8 / 10.

Déroulement du projet :

1-RAPPEL DU CONTEXTE

Le Comité de pilotage du 8 janvier 2010 a entendu le bilan intermédiaire tiré par les porteurs du projet Domosia, la Mutualité Française Orne et par la Mutualité Retraite Finistère Morbihan, accompagnées par l'organisme de formation Mille images.

Rappelons que dans cette action expérimentale, la Mutualité Française Orne et Mutualité Retraite Finistère Morbihan sont soutenues par :

- la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie,
- la Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de Basse Normandie, (devenue DIRRECTE)
- le Conseil Régional de Bretagne,
- le Conseil Régional de Basse Normandie,
- la Fondation Paul Bennetot sous l'égide de la Fondation de l'Avenir
- Chorum
- L'OPCA du secteur Uniformation (ainsi qu'Unifaf)

Le bilan extrêmement positif en termes d'implication des personnels a amené le Comité de pilotage à encourager les porteurs du projet à élargir le périmètre de l'action si possible dès 2010 et d'agir pour son déploiement pour 2011.

La Mutualité du Tarn, s'est associée à l'action pour 2010 en engageant 4 groupes dans la formation soit 4 correspondantes et 20 stagiaires. Ces groupes ont suivi un cheminement strictement équivalent à celui des départements de l'Ouest. Cependant, ces groupes ne sont pas pris en compte dans les aspects quantitatifs (effectifs, nombre d'heures) ou budgétaires. Sur certains aspects qualitatifs néanmoins, il sera fait mention de l'expérience de la Mutualité du Tarn.

Rappelons que le projet initial prévoyait un volet de communication. Il sera évoqué à part dans ce bilan.

2- LE DEROULEMENT

A la suite du Comité de Pilotage du 8 janvier 2010, les acteurs ont été amenés :

- à faire quelques retouches sur le dispositif de formation à distance (voir rapport d'ingénierie pédagogique de mars 2010 page 26)
- à constituer les groupes de formation 2010

2.1- La constitution des groupes

(voir en annexe 1 la composition des groupes)

Les employeurs ont fait des choix différents pour la mise en œuvre de l'action 2010. Le dispositif s'est donc adapté aux situations.

L'Orne :

La Mutualité Française Orne a programmé dès le début de l'action un déroulement où les quatre correspondantes formées en 2009 poursuivent leur action en 2010 et coordonnent les nouveaux groupes en formation.

De même l'ensemble des personnels d'aide à domicile a connaissance du programme et de la volonté de la direction que chacun bénéficie de cette formation.

Dans l'Orne, les 4 correspondantes formées en 2009 ont pris en charge les 6 groupes 2010 soit 36 nouvelles stagiaires.

Le Finistère :

La Mutualité Retraite Finistère Morbihan a dès l'origine, fait un choix contraire à celui de l'Orne : 4 nouvelles correspondantes sont formées pour coordonner 4 groupes de stagiaires soit 16 personnes au total.

Le Morbihan :

Ici, la Mutualité Retraite Finistère Morbihan a engagé dans la formation les personnels de deux de ses PUV (petites unités de vie) : la Résidence des Ajoncs à Moréac et la Résidence de la Pierre Méha à Pleucadeuc, soit 4 correspondantes et 9 stagiaires.

Il s'agit de personnels qui interviennent au domicile des personnes résidant dans l'espace partagé de la petite unité de vie. Les conditions de travail de ces personnels sont ainsi différentes des autres groupes puisque l'isolement professionnel est moindre et les déplacements sont inexistant ; on est plus proche d'un contexte d'Ehpad plutôt que d'intervention d'aide à domicile, même si stricto sensu les personnels interviennent dans l'espace privé du résident.

Le Tarn :

La Mutualité française Tarn avait dès 2008 souhaité s'engager dans l'action. Pour des raisons de proximité en phase expérimentale, les promoteurs Bretagne / Basse Normandie avaient préféré organiser l'action à une échelle régionale.

Le bon fonctionnement de l'action 2009 et l'encouragement du Comité de pilotage à élargir l'action dès 2010, ont permis d'associer à l'action 4 groupes appartenant à deux structures du Tarn en phase de fusion : l'Union Mutualiste du Tarn (2 correspondantes et 9 stagiaires) et l'Association Albigeoise et Cordaise de Maintien à Domicile (2 correspondantes et 11 stagiaires). La formation Domosia est l'occasion d'une évolution commune vers des bonnes pratiques et constitue donc un facteur d'homogénéisation des personnels.

Tableau de la composition des groupes d'apprenants :

		61	29	56	TOTAL	PM 81
2009	Corresp	4	5		9	
	Nb hres / stag	77	77			
	Nb hres tot	308	385		693	
	Stagiaires	36	20		56	
	Nb hres / stag	26	26			
	Nb hres tot	936	520		1456	
2010	Corresp	4(*)	4	4	12	4
	Nb hres / stag	19	77	77		77
	Nb hres tot	76	308	308	692	308
	Stagiaires	36	16	9	61	20
	Nb hres / stag	26	26	26		26
	Nb hres tot	936	416	234	1586	520
GLOBAL	Corresp	4	9	4	17	4
	Nb hres tot	384	693	308	1385	308
	Stagiaires	72	36	9	117	20
	Nb hres tot	1872	936	234	3042	520
	Effectif global				134	24
	Heures globales				4427	828

(*) les mêmes qu'en 2009

A l'issue des deux années de déploiement de la formation en Basse-Normandie et Bretagne, le nombre total de personnes formées est de :

- **17 correspondantes**
- **117 stagiaires**

2.2- Les dates

Les grandes étapes de la formation Domosia 2010

	61	29	56	PM 81
Présentiel	X	04/03/10	04/03/10	26/03/10
Séquences : travail en petits groupes Evaluations de fin de module				
Réunion téléphonique	05/03/10	21/05/10	21/05/10	02/06/10
Séquences : travail en petits groupes Evaluations de fin de module				

Présentiel	07/09/10	01/07/10	01/07/10	24/06/10
Séquences : travail en petits groupes Evaluations de fin de module				
Réunion téléphonique	17/05/10	15/10/10	15/10/10	27/10/10
Séquences : travail en petits groupes Evaluations de fin de module Enquête de satisfaction				
Présentiel	X	09/12/10	09/12/10	16/12/10
Séquence : travail en petits groupes Restitution des évaluations				
Réunion téléphonique de bilan	20/12/10			

2.3- Le déroulement

Le déroulement de l'action 2010 s'est fait d'une façon très semblable à 2009.

La composition des groupes reste très variée, avec des personnels d'aide à domicile parfois fortement diplômés dans d'autres disciplines (pour certaines à Bac + 3 !).

On retrouve la même motivation de la part des petits groupes d'apprenants.

Les personnels des petites unités de vie (Morbihan) s'intègrent facilement dans la démarche des aide à domicile même si leur propre pratique les en éloigne sensiblement. Les regroupements présentiels des correspondantes des services d'aide à domicile du Finistère et des petites unités de vie du Morbihan ont montré la communauté des démarches.

2.3.1- Le tutorat

Plusieurs configurations de tutorat par les correspondantes ont pu être observées.

Dans l'Orne, les correspondantes sont les aides à domicile qui ont déjà assumé cette fonction en 2009 ; c'est un choix de la direction, qui souhaite renforcer cette fonction et qui estime ne pas disposer du nombre suffisant de personnel compétent dans cette fonction pour constituer deux équipes de correspondantes sur les deux années.

Pour le Finistère Morbihan, les correspondantes sont « nouvelles » : les correspondantes 2009 auraient éventuellement souhaité poursuivre l'expérience qu'elles ont aimé vivre, mais ont parfaitement admis qu'une autre génération joue ce rôle en 2010.

Dans le Tarn, la direction a souhaité désigner comme correspondantes deux responsables de secteur dans chacune des deux structures participantes : il s'agit d'homogénéiser l'encadrement des deux structures destinées à fusionner. Il faut également « rapprocher » les responsables de secteur du terrain : la fonction est très organisatrice et la direction considère comme important de la confronter avec la réalité du travail qu'elle organise.

Enfin, parmi les rencontres avec des employeurs de la branche lors de la présentation du dispositif Domosia, il a été évoqué l'intérêt de la fonction de correspondant pour les aides à domicile en incapacité de travail ; accident du travail ou maladies professionnelles les cas ne sont pas rares dans les structures les plus importantes : la professionnalisation de la fonction de tuteur est peut-être une piste pour trouver des solutions à des situations individuelles difficiles et le cas échéant à l'obligation de licenciement.

2.3.2- La motivation des stagiaires

L'implication des stagiaires est comme en 2009, importante et continue sur la durée. Le rôle des correspondantes est décisif à cet égard : elles assurent le bon fonctionnement du groupe, stimulent la participation de chacun.

Néanmoins, on constate que les abandons sont sensiblement plus nombreux que pour la session 2009 : au total ce sont 12 stagiaires qui, régulièrement inscrits en début de formation et ayant participé à au moins une séquence de formation n'ont finalement pas achevé le cycle : 4 pour arrêt maladie de longue durée, 4 ayant quitté leur emploi, 1 pour congés de maternité, 1 parce qu'il était affecté à un travail de nuit, 1 pour des raisons de surcharge de travail et 1 parce « qu'elle savait déjà tout » (!).

Contrairement à 2009, où aucun abandon « intrinsèque » n'a été déploré, ces deux derniers cas montrent qu'aussi « intégrant » soit-il, un dispositif de formation ne peut par lui-même garantir une participation intégrale de chaque individu.

2.4- Evaluations

(voir en annexe 2 le récapitulatif des scores)

(Le chiffre équivalent pour 2009 est noté entre parenthèse et en italique, à côté du chiffre 2010)

La moyenne des 4 évaluations des 4 modules est de 8,1 / 10 (7,8 / 10)

Le score moyen le plus faible est de 42,7 / 100 (45,0 / 100), le plus élevé est de 97,6 / 100 (91,6 / 100). Cette dispersion importante des scores confirme que le système d'évaluation individuel est pertinent.

95% (86%) des stagiaires ont un score supérieur à 7 / 10

66% (54%) des stagiaires ont un score supérieur à 8 / 10

On constate une élévation du niveau des connaissances des stagiaires entre 2009 et 2010. Elle est sans doute le résultat d'échanges autour la prévention des risques professionnels bien au delà des groupes de formation. A l'occasion de la formation, la question des risques professionnels est entrée dans les structures et à fait débat, au niveau des personnels

comme des directions. On peut sans doute estimer que ce débat a préparé les stagiaires 2010 à mieux recevoir la formation.

Cette élévation du score moyen de l'évaluation ne présente pas de corrélation nette avec l'expérience de la correspondante ; la correspondante de 2009 renouvelée en 2010 n'obtient pas de meilleur score pour son groupe.

2.5- Enquête de satisfaction

(voir en annexe 3 l'enquête de satisfaction 2010)

(Le chiffre équivalent pour 2009 est noté entre parenthèse et en italique à côté du chiffre 2010)

L'enquête de satisfaction a été proposée en ligne à la suite de la dernière évaluation des connaissances. Afin de permettre les comparaisons, les questions sont les mêmes que pour l'enquête 2009. Les conditions d'organisation ne laissaient pas beaucoup de temps disponible après l'évaluation : seules 29 personnes ont répondu dans l'Orne, le Finistère et le Morbihan.

Les points identifiés en 2009 se trouvent totalement corroborés.

- 85% (83%) des stagiaires ont un ordinateur à domicile et 61% (63%) avaient utilisé l'informatique avant de commencer la formation.
- La formation à distance telle qu'elle est proposée est appréciée :
81% des stagiaires jugent positivement le travail en petit groupe
81% des stagiaires jugent positivement la présence de la correspondante,
85% des stagiaires jugent positivement l'utilité d'un ordinateur dans la formation
- 79% (70%) des stagiaires déclarent avoir changé leurs pratiques professionnelles au cours de la formation.
- Enfin 60% des stagiaires attribuent à la formation une note supérieure ou égale à 8/10

2.6- Actions de communication

Dès le Comité de pilotage du 8 janvier 2010, où les partenaires ont souhaité voir se déployer le dispositif aussi largement que possible, un effort de communication est engagé : il a essentiellement consisté en la participation à des réunions d'information de la branche de l'aide à domicile pour présenter l'expérience Domosia 2009-2010 en Bretagne et Basse Normandie.

Dans certains cas, les responsables des structures porteuses participent personnellement à ces réunions, et témoignent directement auprès de leurs homologues des effets de leur engagement dans l'action.

La participation de Sophie Fauvellière à Lyon et à Alençon et de Gaël Pérennou à Paris, ont été un facteur d'intérêt de l'auditoire et de succès des échanges.

A défaut de la participation des employeurs, l'organisme de formation donnait une information sur les objectifs et le déroulement de l'action, ainsi que l'intérêt du dispositif.

Pour accompagner cette démarche de communication, deux supports ont été réalisés :

- une plaquette de présentation de l'action tirée à 1.000 exemplaires. Elle est diffusée à chaque apparition de Domosia.
- Un site Internet public, adossé à la plate forme de formation à distance (<http://voir.domosia.fr>) présente l'expérience

Trois réseaux principaux ont porté ces actions de communication :

Le réseau de la Fondation Paul Bennetot :

Présente sur toutes **les grandes réunions politiques de la Mutualité Française** notamment ses assemblées générales et congrès, la Fondation Paul Bennetot a communiqué sur le projet Domosia et le soutien qu'elle lui a apporté. A ces occasions, les plaquettes de présentation du projet ont été fournies et distribuées sur le stand de la Fondation.

A l'occasion des Etats **généraux aidant-aidés organisés par la MACIF le 26 novembre 2010**, les représentants de la Mutualité Française Orne présents sur le stand de la Fondation Paul Bennetot ont pu présenter et promouvoir le projet auprès des participants à cette manifestation, qu'ils soient visiteurs particuliers, eux-même aidants ou professionnels.

Le réseau Chorum :

Rappelons que Chorum est un organisme de prévoyance intervenant exclusivement auprès des structures de l'Economie sociale. Partenaire et financeur de l'action Domosia, Chorum a souhaité faire connaître cette expérience innovante auprès de ses adhérents, à l'occasion de réunions régionales d'information, organisées par les délégations Chorum.

L'information préalable se fait par mailing électronique sur le fichier des adhérents Chorum de la région, appartenant à la branche de l'aide à domicile.

Pendant la réunion, les participants reçoivent toute information sur l'expérience Domosia. Pour les structures n'ayant pu participer, un compte rendu de la réunion et une plaquette de Domosia sont adressées par messagerie électronique.

Le calendrier des réunions Chorum est le suivant :

Date	Lieu	Intervenants	Impact
19/03/10	Lyon	Chorum Mutualité française Orne	Envois : 120 Présents : 24

		Mille images	
28/09/10	Paris	Chorum Mille images	Présentation à une réunion générale des délégués régionaux Chorum.
28/09/10	Toulouse	Chorum Carsat Mille images Uniformation	Envois : estimation 100 Présents : 17
30/09/10	Lille	Chorum Sydo Carsat Mille images	Envois : 106 Présents : 12
12/10/10	Marseille	Uriopss Chorum Carsat Mille images	Envois : estimation 100 Présents : 23
19/10/10	Annecy	Chorum Carsat Mille images	envois : 91 Présents : 18
20/10/10	Nantes	Chorum Carsat Mille images absent (grève sncf)	Envois : 112 Présents : 7
TOTAL			Envois : 629 Présents : 101

Le réseau Mutualité française :

Deux réunions ont été organisées par la Mutualité Française.

- L'une dans l'Orne qui rassemblait les plus grosses structures d'aide à domicile autorisées du département (Mutualité et Una) et le Conseil Général
- L'autre organisée à Paris par le « réseau famille » de la Mutualité française en direction de ses adhérents.

Date	Lieu	Intervenants	Impact
19/10/10	Alençon	Sophie Fauvellière Mille images	Présents : 2 organismes gestionnaires + Conseil général de l'Orne
13/12/10	Paris	Réseau Famille de la Mutualité française Gaël Pérennou Mille images	Présents : 7 organismes gestionnaires de SAD

13/12/10	Publication presse	Michelle Dange Présidente du réseau famille de la Mutualité française	Interview publiée dans un N° de l'AFIM (Agence Fédérale d'Information Mutualiste)
----------	--------------------	--	---

Autres présentations :

A la demande des structures iséroises ayant eu connaissance de la préparation du dispositif Domosia, la plate forme Vivial-Esp 38 a demandé la présentation du dispositif pour ses adhérents.

Date	Lieu	Intervenants	Impact
10/01/10	Grenoble	Vivial-Esp 38 Mille images	Envois : estimation 30 Présents : 7
09/02/10	Bourgoin Jallieu	Vivial-Esp 38 Mille images	Envois : estimation 5 Présents : 1

De même, Mille images a participé au congrès de la SFTAG (Société française de Technologie pour l'Autonomie et de Gérontechnologie, présidée par le Pr Alain Franco) à l'université technologique de Troyes, pour présenter l'expérience Domosia lors d'une « séance poster ».

Date	Lieu	Intervenants	Impact
19/11/09	Troyes Université technologique Congrès SFTAG	Mille images	Une centaine de participants

2.7- Aspects budgétaires

(voir en annexe 4 la synthèse budgétaire 2008-2010)

La réalisation budgétaire a été conforme aux prévisions.

Les dépenses d'ingénierie pédagogique ont été strictement conformes au devis : le déficit des ressources a été compensé par un effort d'autofinancement des deux structures promoteurs du projet (27.500 € chacun) et de l'organisme de formation (10.720 €)

Les dépenses en coût pédagogique ont été légèrement inférieures aux prévisions, du fait d'un nombre de stagiaires concernés finalement inférieur aux objectifs (134 au total) si l'on exclut l'engagement de la Mutualité du Tarn (158 en l'incluant).

3- EVALUATION DE L'ACTION

3.1-Critères d'évaluation de l'action

En 2008, la demande de financement adressée à la CNSA (onglet 3 page 7) explicitait comme il se doit avant son commencement, les critères retenus pour l'évaluation de l'action.

Nous les rappelons intégralement :

Méthode d'évaluation prévue pour l'action et indicateurs retenus

L'évaluation de l'action dans la phase expérimentale 2008-2010 s'effectuera à partir des indicateurs suivants :

Indicateurs d'évaluation de la phase "développement de l'outil" :

- mise en œuvre effective auprès des stagiaires dans le calendrier prévu (01/04/2009)
- score aux items portant sur l'outil, dans l'enquête de satisfaction finale réalisée auprès des utilisateurs des deux promotions
- entretien qualitatif avec les responsables lors du bilan après formation des deux promotions
- la conformité de l'outil informatique aux standards professionnels actuels est garantie par le prestataire

Indicateurs d'évaluation de la phase "formation" :

- nombre de stagiaires ayant effectué le parcours complet de la formation (contrôle des feuilles de présence)
- progression du score d'évaluation des connaissances (évaluation finale / évaluation initiale)

Indicateurs d'évaluation de la phase "communication" :

- nombre d'actions de communication engagées
- nombre d'impacts potentiels

3.2- Evaluation de l'action 2008-2010

Au regard des critères ainsi définis, l'évaluation de l'action apparaît ainsi :

3.2.1 phase "développement de l'outil"

- mise en œuvre effective auprès des stagiaires dans le calendrier prévu (01/04/2009)

La mise en œuvre du dispositif auprès des apprenants s'est effectuée à partir du 12/03/2009 jusqu'au fin décembre 2010.

Au total, ce sont 158 stagiaires qui ont pu travailler sur le dispositif sans qu'aucun incident technique n'ait été à déplorer.

- score aux items portant sur l'outil, dans l'enquête de satisfaction finale réalisée auprès des utilisateurs des deux promotions

Sur l'ensemble des questions concernant les caractéristiques propre du dispositif pédagogique à distance, l'appréciation des participants est extrêmement élogieuse.

Tableau des pourcentages de réponses à la question posée

	2009 54 répondants	2010 29 répondants
La formation s'est déroulée à distance devant l'ordinateur : est-ce un avantage ? Réponse : oui	78%	83%
Suivre la formation en groupe devant l'écran a été pour vous un avantage ? Réponse oui	85%	83%
La présence de la correspondante a été pour vous plutôt un avantage ? Réponse oui	87%	72%
La formation vous a-t-elle permis d'apprendre des choses que vous ne connaissiez pas ? Réponse oui	98%	100%
Ce que vous avez appris vous est-il utile dans votre travail ? Réponse oui	98%	93%
Avez-vous changé quelque chose à vos pratiques pendant la formation ? Réponse oui	70%	76%

- entretien qualitatif avec les responsables lors du bilan après formation des deux promotions

Les entretiens avec les responsables ont peu porté sur le dispositif, mais plutôt sur ses effets en termes de politique RH.

- la conformité de l'outil informatique aux standards professionnels actuels est garantie par le prestataire

Le dispositif Domosia a été développé sur la plate forme open source Moodle qui est reconnue dans le monde entier. A ce jour près de 50.000 sites sont enregistrés comme actifs dans plus de 200 pays.

Les contenus des cours en ligne sont conformes au standard du W3C qui garantit

- un affichage plus rapide de la page
- que tous les navigateurs affichent de manière équivalente les pages.

Les normes du W3C autorisent enfin une vision à long terme de son développement, et de son adaptation aux évolutions technologiques futures.

3.2.2 Indicateurs d'évaluation de la phase "formation" :

- nombre de stagiaires ayant effectué le parcours complet de la formation (contrôle des feuilles de présence)

134 aides à domicile ont été inscrites dans le cursus sur les deux années 2009-2010

17 correspondantes et 117 stagiaires (respectivement si l'on prend en compte l'effectif du Tarn sur la période, 158 aides à domicile soit 21 correspondantes et 137 stagiaires).

12 participants n'ont pas achevé le cycle, dont 10 pour des raisons sérieuses (arrêt maladie longue durée, changement d'employeur ou congés de maternité) et 2 pour des raisons non justifiées.

- progression du score d'évaluation des connaissances (évaluation finale / évaluation initiale)

Il a été décidé de ne pas faire d'évaluation initiale des connaissances des aides à domicile. Ce critère d'évaluation ne peut être examiné.

3.2.3 Indicateurs d'évaluation de la phase "communication" :

- nombre d'actions de communication engagées

Création d'une plaquette et tirage à 1.000 ex

Création d'un site de présentation

3 réunions en partenariat avec la Fondation Paul Bennetot

7 réunions d'information en partenariat avec Chorum

2 réunions dans le réseau Mutualité Française

3 réunions autres

- nombre d'impacts potentiels

101 responsables de structures d'aide à domicile ont assisté personnellement à des réunions de présentation de l'expérience dans le cadre des réunions Chorum

Une vingtaine dans le cadre des réunions Mutualité Française.

4- CONCLUSION ET PERSPECTIVES

4.1- Du point de vue des employeurs

Liste des constats et des actions prévues à la suite de l'action :

Mise à jour du document unique : groupe de travail intégrant des professionnelles : à finaliser

Professionalisation du personnel et prise en compte de la dimension professionnelle :

- Election d'aides à domicile dans les IRP – CE et DP : questions relatives à ce métier à chaque séance
- Anticipation des problèmes rencontrés : on prévient plus tôt – on remonte des situations qui posent question
- Réaction / problèmes rencontrés : ex. signalement au procureur sur une situation de maltraitance

Organisation du travail et du service :

- Optimisation des déplacements (tournées + bien prévoir le temps de déplacement entre deux interventions) : en cours de mise en place
- Meilleure prise en compte des temps de repas dans les plannings : mis en place en cohérence avec travaux du CHSCT
- Mise en place d'astreintes téléphoniques du personnel d'encadrement le week-end : en cours de mise en place : en cohérence avec convention qualité du Conseil général
- Informations à ajouter dans les documents remis aux bénéficiaires : ex règlement de fonctionnement – nécessité d'éloigner les animaux

Formation :

- Meilleure expression des besoins : demandes de thématiques précises (ex. utilisation des lève-malades, fin de vie, Alzheimer ...)
- Formation à la conduite dans les situations extrêmes (neige, verglas ...) : plan de formation 2011 en cohérence avec l'hiver 2010 – 2011
- Formations à la manutention : plan de formation 2011 en cohérence avec demande médecine du travail et CHSCT
- Groupes de parole : mis en place en cohérence avec les budgets présentés au CG

Coordination des interventions :

- Prévoir la communication avec les autres personnels intervenant à domicile : en cours de mise en place (cahier de transmission) en cohérence avec la convention qualité du CG

Tenue – matériel :

- Procédures / tenue vestimentaire : en cours de mise en place
- Fourniture des équipements de protection : mis en place – à réajuster / procédures à finaliser en cohérence avec demande médecine du travail et CHSCT
- Mallettes : modèle à définir
- Rappel des conditions et obligations d'utilisation du matériel de manutention (lève malade)

Produits d'entretien :

- Procédures d'utilisation : pour les salariés et pour les bénéficiaires : à élaborer en cohérence avec demande CHSCT et médecine du travail

- Intégrer cette information lors de la rencontre avec les responsables de secteur à l'entrée dans le service

Reconnaissance de la formation par les partenaires :

- Demande de présentation du projet : UNA / CG / FNMF
- Possibilité d'intégrer ce projet dans les conventions CG/CNSA ou OPCA/CNSA

4.2- Du point de l'organisme de formation

Au terme de l'expérimentation 2009-2010, l'organisme de formation a la responsabilité de faire vivre durablement le dispositif. L'objectif est un déploiement progressif de l'offre Domosia au niveau national en direction de l'ensemble des employeurs de la branche de l'aide à domicile. Elle figurera au catalogue des formations disponibles.

Le dispositif a été présenté initialement comme une action de professionnalisation s'appuyant sur une formation à distance sur la prévention des risques professionnels ; lors de la phase expérimentale, les objectifs explicitement fixés à l'origine ont été pour l'essentiel atteints ; mais au-delà, l'organisme de formation considère que le dispositif a révélé bien d'autres qualités.

La démarche Domosia a été conçue avec l'approche « socio-constructiviste » qui est celle des formateurs de Mille Images. Dans cette approche, l'apprentissage se conçoit comme une « construction » volontaire de la personne, mettant en œuvre sa propre expérience, son appartenance à un groupe de « pairs » et intégrant des apports extérieurs dans sa démarche.

Le dispositif Domosia intègre donc des techniques pédagogiques correspondant à cette vision de l'apprentissage : travail en petit groupe, confrontation des pratiques, rôle des correspondantes qui au cours de leur apprentissage reformulent des connaissances externes, les mettent en débat dans leur petit groupe de stagiaires.

Ce choix de stratégie pédagogique produit un apprentissage très impliqué chez les stagiaires. « Constructeur » de son apprentissage au sein de son groupe, l'apprenant s'appuie sur son expérience, sur les apports qui lui sont proposés dans la perspective de renforcer sa compétence, de se professionnaliser et d'en avoir la reconnaissance légitime.

Son implication est encore plus forte quand l'objet de la démarche concerne la prévention des risques professionnels, c'est-à-dire sa vie quotidienne, sa santé et ses conditions de travail.

Ainsi à l'expérience, on s'aperçoit que le dispositif Domosia n'est pas qu'un dispositif sophistiqué de formation à distance sur la prévention des risques professionnels à domicile avec ses points forts associés : organisation de l'apprentissage sur le lieu de travail, par séquences brèves, sur une durée significative, avec la formation d'un correspondant interne.

Aujourd'hui, à la lumière de l'expérience de l'Orne, du Finistère Morbihan et du Tarn, le dispositif peut se positionner plus finement dans le champ des outils RH au service des entreprises de l'aide à domicile.

Il se révèle en effet capable de faire remonter les besoins des salariés et de mettre à jour les enjeux organisationnels dans des domaines très variés :

- prévention des risques professionnels et conditions de travail, et plus généralement, qualité de l'emploi.

- et au-delà, ce sont les besoins en formation, en recrutement, de valorisation des compétences, de réduction du turn-over, d'anticipation des départs en retraite, de gestion des cas d'incapacité ou d'invalidité, d'organisation de la mobilité.

Toutes ces questions sont centrales chez les employeurs du secteur engagés dans une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Le dispositif Domosia est donc présenté aujourd'hui comme un instrument opérationnel des stratégies RH. Il s'adresse particulièrement aux structures de l'aide à domicile qui, en réponse aux problématiques d'évolution des emplois et des compétences, veulent mettre en place un système impliquant les salariées dans la production et le mode de management.

Ces structures trouveront avec Domosia un outil opérationnel pour placer l'intervenante de terrain au cœur de la dynamique de gestion des compétences, d'accompagnement des parcours, de la gestion des âges, de l'intégration de nouvelles générations et de la transmission des valeurs et des savoirs.

ANNEXES

Composition des groupes d'apprenants 2010

Scores moyens aux évaluations 2010

Résultats de l'enquête de satisfaction 2010

Synthèse budgétaire 2008-2010

ANNEXE 1 : Composition des groupes d'apprenants 2010

En gras, le nom de la correspondante de la formation

En italique, le nom des personnes n'ayant pas fini la formation

FINISTERE MORBIHAN

Soins et Services à Domicile Rosporden 1	
Guyader	Valérie
Le Grand	Marina
Loussouarn	Corinne
Peres	Valérie
Peuziat	Françoise

Soins et Services à Domicile Rosporden 2	
Ligen	Yvette
Hillion	Pierrette
Huiban	Maryse
<i>Legrand</i>	<i>Catherine</i>
Tom	Fernande

Résidence des Ajoncs - Moréac 1	
Phelipot	Barbara
<i>Barthes</i>	<i>Sylvain</i>
Boulet	Nicole
Bourdon	Élodie

Résidence des Ajoncs - Moréac 2	
Guguin	Clarisse
Biourd	Sylvie
<i>Magny</i>	<i>Maud</i>

Soins et Services à Domicile Rosporden 3	
Madec	Catherine
Le Floch-Postic	Chantal
Le Gall	Sylvie
Le Roux	Lætitia
Mahé-Nerzic	Catherine

Soins et Services à Domicile Rosporden 4	
Toulgoat	Anne-Marie
Cariou	Rozenn
Dezittere	Katia
Godeau	Nathalie
Nedellec	Marie-Hélène

Résidence La Pierre Méha - Pleucadeuc 1	
Sibiril	Maryse
Danilo	Josiane
Duval	Mélanie

Résidence La Pierre Méha - Pleucadeuc 2	
Bucheton	Sabine
Bédard	Christine
Rioux-Dheedene	Stéphanie

ORNE

Proximut - Flers	
Danglos	Christelle
Doré	Jacqueline
Féard	Virginie
Grignon	Isabelle
<i>James</i>	<i>Martine</i>
<i>Lebrun</i>	<i>Jocelyne</i>
Nivault	Nathalie
Ramage	Isabelle

2ème
année

Proximut - Alençon 2	
Héroult	Claudine
Denaud	Jocelyne
<i>Drouin</i>	<i>Mélinda</i>
<i>Dulompont</i>	<i>Noëlle</i>
Fosse	Odile
<i>Gervais</i>	<i>Marlène</i>
Grosset	Sabrina
<i>Guillochon</i>	<i>Sandra</i>
Juhel	Raymonde
Pincon	Joëlle

2ème
année

Proximut - Alençon 1	
Florentin	Ghislaine
Auger	Aurélie
Chanteloup	Nadège
<i>Chardon</i>	<i>Aurélie</i>
Ernoux	Martine
Lhernault	Florence
<i>Pasdelou</i>	<i>Nicole</i>
Pithois	Malvina
Thérou	Annick
<i>Vidal Belles</i>	<i>Vanessa</i>

2ème
année

Proximut - Alençon 3	
Lepoutier	Lydie
Broudin	Isabelle
Ducreux	Sandrine
Lecroulant	Sabrina
N Ghuyen	Cécile
Ribet	Claudia

2ème
année

TARN

UMT groupe 1 - Tarn	
Guilard	Lucie
<i>Cazador</i>	<i>Aurélie</i>
Deseuche	Gwendoline
Duteuil	Natacha
Rigal	Stéphanie

AACMAD groupe 1 - Tarn	
Bayol	Isabelle
<i>Bertorelle</i>	<i>Karine</i>
<i>Blanc</i>	<i>Odile</i>
Franco	Camille
Gele	Sabine
Ngereso	Linet
Vidal	Isabelle

UMT groupe 2 - Tarn	
Davard (Chellili)	Marie
Aissani	Choulia
Albouy	Stéphanie
Bourjade	Catherine
Darbois	Valérie
Potier	Andrée

AACMAD groupe 2 - Tarn	
Marty	Éric
Bidoux	Capucine
Bousquie	Nathalie
Carrié	Marie-Hélène
Mazars	Marie-Claire
Poupard	Isabelle

ANNEXE 2 : Moyennes des scores aux évaluations 2010

Institution	module 1	module 2	module 3	module 4	général
Proximut Flers (61)	84,4	77,2	74,0	70,0	76,8
Proximut Alençon (61)	82,9	82,3	80,1	73,1	79,7
Résidence des Ajoncs Moréac (56)	82,4	85,3	82,1	77,6	81,8
Résidence La Pierre Méha Pleudaceuc (56)	89,5	80,8	83,3	76,7	82,6
Soins et services à domicile Rosporden (29)	85,4	81,9	81,8	75,4	81,1

ANNEXE 3 : Résultat de l'enquête de satisfaction 2010

Domosia, site de formation pour les personnels d'aide à domicile

<http://www.domosia.fr/mod/questionnaire/report.php?instance=28&si...>



Connecté sous le nom « [Monier Catherine \(administrateur technique\)](#) » ([Déconnexion](#))
[Messagerie](#)

[DOMOSIA](#) ► [Formation Domosia 2010](#) ► [Enquête de satisfaction de fin de formation - Bretagne Basse-Normandie](#) ► [Voir toutes les réponses](#)

[Voir](#) Toutes les réponses (24) [Réglages avancés](#) [Questions](#) [Prévisualisation](#)
[Voir toutes les réponses](#) [Voir les réponses individuelles](#)
[Résumé](#) [Effacer toutes les réponses](#) [Télécharger en format texte](#)

Tous les participants

► Voir toutes les réponses. **Tous les participants.** Réponses: 24

Questionnaire de fin de formation

La formation est maintenant terminée. Le temps du bilan est venu. Votre avis nous intéresse pour améliorer le dispositif. Cela vous prendra 10 minutes de répondre aux 25 questions présentées sur 5 pages. La réponse aux questions avec une astérisque est obligatoire.
Cliquer sur "page suivante". À la fin du questionnaire, cliquer sur "envoyer le questionnaire" pour nous faire parvenir votre avis. Merci d'avance.

1. La formation s'est déroulée à distance devant l'ordinateur.
Pour vous c'est :

Réponse	Moyenne	Total
un avantage	83%	20
un inconvénient	4%	1
sans opinion	12%	3
Total	100%	24/24

2. Saviez-vous vous servir d'un ordinateur avant de commencer la formation ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	75%	18
Non	25%	6
Total	100%	24/24

3. Étiez-vous inquiète à l'idée d'utiliser un ordinateur ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	21%	5
Non	79%	19
Total	100%	24/24

4. Avez-vous un ordinateur à domicile ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	88%	21
Non	12%	3
Total	100%	24/24

5. Suivre la formation en groupe devant l'écran a été pour vous

Réponse	Moyenne	Total
plutôt un avantage	83%	20
plutôt un inconvénient	4%	1
ni l'un ni l'autre	12%	3

Total		100%	24/24
-------	--	------	-------

6.
La présence de la correspondante a été pour vous

Réponse	Moyenne	Total
plutôt un avantage	 67%	16
ni l'un ni l'autre	 33%	8
Total		24/24

7. Pendant les séances en groupe, avez-vous personnellement

Réponse	Moyenne	Total
lu à voix haute	 96%	23
utilisé la souris	 88%	21
répondu aux question de début et de fin de formation	 83%	20

8. Lors des évaluations des connaissances, avez-vous eu besoin d'aide pour utiliser l'ordinateur ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	 25%	6
Non	 75%	18
Total		24/24

9. Avez-vous appelé le support technique (Catherine Monier) à Mille Images ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	 25%	6
Non	 75%	18
Total		24/24

10. Si oui, avez-vous eu une réponse satisfaisante ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	 21%	5
Total		5/24

Les contenus

11. La formation vous a-t-elle permis d'apprendre des choses que vous ne connaissiez pas ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	 100%	24
Total		24/24

12. La formation vous a-t-elle permis de revoir des notions que vous connaissiez déjà ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	 100%	24
Total		24/24

13.
Quelle est la séquence qui vous a le plus appris ?

Réponse	Moyenne	Total
4. Risque infectieux	4%	1
5. Risque chimique	17%	4
6. Bienveillance	12%	3
7. Vieillesse	4%	1
8. Accompagnement de fin de vie	50%	12
9. Maladies liées au vieillissement	4%	1
10. Approche de la personne démente	8%	2
Total	100%	24/24

14. Quelle est la séquence qui vous a le moins appris ?

Réponse	Moyenne	Total
1. Activités du quotidien sans contact avec la personne aidée	38%	9
2. Activités au contact avec la personne aidée	12%	3
3. Risques liés aux horaires de travail irréguliers	17%	4
4. Risque infectieux	4%	1
5. Risque chimique	12%	3
7. Vieillesse	4%	1
8. Accompagnement de fin de vie	8%	2
11. Approche de la personne handicapée	4%	1
Total	100%	24/24

15. Ce que vous avez appris vous est-il utile dans votre travail ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	92%	22
Non	8%	2
Total	100%	24/24

16.

À quoi cela est-il utile ?

Réponse	Moyenne	Total
Pour les gestes que vous effectuez	67%	16
Pour les produits que vous utilisez	67%	16
Pour mieux comprendre les personnes aidées	83%	20
Pour mieux connaître le grand âge	67%	16
Pour mieux connaître les handicaps	79%	19
Pour améliorer les relations avec vos collègues	33%	8
Pour améliorer les relations avec les responsables	25%	6

17. La formation portait sur les risques professionnels. Au cours de la formation, avez-vous identifié des risques que vous ne soupçonniez pas ?

Réponse	Moyenne	Total
risque lié aux rythmes de travail (alimentation, sommeil, médicaments)	29%	7
risque infectieux	4%	1
risque chimique	17%	4

risque lié à la charge psychique et au stress	33%	8
tous les risques m'étaient connus	17%	4

18. Avez-vous changé quelque chose à vos pratiques pendant la formation ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	75%	18
Non	25%	6
Total	100%	24/24

19. Si oui, dans quel domaine ?

Réponse	Moyenne	Total
Risque pour le dos	42%	10
Risque lié aux rythmes de travail (alimentation, sommeil, médicaments)	25%	6
Risque infectieux	21%	5
Risque chimique	33%	8
Risque lié à la charge psychique et au stress	33%	8

20. Vous avez trouvé que les explications sur les écrans étaient

Réponse	Moyenne	Total
faciles à comprendre	54%	13
pas toujours faciles à comprendre	46%	11
Total	100%	24/24

21. Les photos ont-elles aidé à la compréhension ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	92%	22
Non	8%	2
Total	100%	24/24

22. Les questionnaires des séquences ont-ils permis d'avoir des discussions sur les pratiques des unes et des autres ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	96%	23
Non	4%	1
Total	100%	24/24

23. Conservez-vous les documents imprimés (les "points essentiels") ?

Réponse	Moyenne	Total
Oui	96%	23
Non	4%	1
Total	100%	24/24

24. La durée de la formation de mars 2010 à décembre 2010 vous a paru

Réponse	Moyenne	Total
trop longue	33%	8
trop courte	4%	1
d'une bonne durée	62%	15

Total	 100%	24/24
-------	---	-------

25. Si vous deviez donner une note à cette formation entre 0 (pas satisfait) et 10 (complètement satisfait), quelle serait cette note

Réponse	Moyenne	Total
3	 4%	1
5	 8%	2
6	 8%	2
7	 25%	6
8	 33%	8
9	 17%	4
10	 4%	1
Total	 100%	24/24

[Mentions Légales](#)

ANNEXE 4 : SYNTHESE BUDGETAIRE 2008-2010

PLAN DE FINANCEMENT FINAL 2008 – 2010 au 31/12/2010

REGIONS CONCERNEES :	BASSE NORMANDIE et BRETAGNE
----------------------	-----------------------------

INITITULE DE LA FORMATION :	Formation à distance aux risques professionnels des personnels d'Aide à domicile de la Mutualité de l'Orne et du Finistère/Morbihan
-----------------------------	---

Base de prise en charge des différents financeurs

BASSE NORMANDIE	D.R.T.E.	CONS REG	FDS MUTUAL. UNIF.	UNIFAF	CNSA 29	CNSA 61	Fond° Bennetot	Chorum	Mutu 61	Mutu 29-56	Org form	TOTAL	
Ingenierie pédagogique	0	0	0	0		60 000		2 500	14 450			76 950	
Ingénierie de développement informatique	40 200	0										40 200	
Ingénierie interne, coordination	0	0					15 000		12 500			27 500	
TOTAL INGENIERIE												144 650	
Formation des correspondants													
Coût pédagogique	0	5 416	0	0								5 416	
Rémunération	0	0	7 680	0								7 680	
Frais annexes	0	1 040	0	0								1 040	
TOTAL												14 136	
Formation des salariés aux risques prof.													
Coût pédagogique	0	18 720		0								18 720	
Rémunération	0	0	24 960	0								24 960	
Frais annexes	0	0	0									0	
TOTAL												43 680	
Rémunération des correspondants pdt form. des salariés aux risques prof.	0	0			0				9 600			9 600	
TOTAL	40 200	25 176	32 640	0	0	60 000	15 000	2 500	36 550	0	0	0	212 066
Pourcentage de prise en charge des financeurs	19%	12%	15%	0%	0%	28%	7%	1%	17%	0%	0%	0%	100%

Rapport Final

Base de prise en charge des différents financeurs

BRETAGNE	D.R.T.E.	CONS REG	FDS MUTUAL. UNIF.	UNIFAF	CNSA 29	CNSA 61	Fond° Bennetot	Chorum	Mutu 61	Mutu 29-56	Org form	TOTAL
Ingenierie pédagogique	0	28 930	0	0	19 800			2 500		15 000	10 720	76 950
Ingénierie de développement informatique	0	0			40 200							40 200
Ingénierie interne, coordination	0	0					15 000			12 500		27 500
TOTAL INGENIERIE												144 650
Formation des correspondants												
Coût pédagogique	0		14 660									14 660
Rémunération	0		21 560									21 560
Frais annexes	0											0
TOTAL												36 220
Formation des salariés aux risques prof.												
Coût pédagogique	0		11 700									11 700
Rémunération	0		19 110									19 110
Frais annexes	0	0										0
TOTAL												30 810
Rémunération des correspondants pdt form. des salariés aux risques prof.	0	0	0									0
TOTAL	0	28 930	67 030	0	60 000	0	15 000	2 500		27 500	0	211 680
Pourcentage de prise en charge des financeurs	0%	14%	32%	0%	28%	0%	7%	1%	0%	13%	5%	100%

RECAPITULATIF DES FINANCEMENTS POUR LES 2 REGIONS

CUMUL BASSE NORMANDIE + BRETAGNE	D.R.T.E.	CONS REG	FDS MUTUAL. UNIF.	UNIFAF	CNSA 29	CNSA 61	Fond° Bennetot	Chorum	Mutu 61	Mutu 29-56	Org form	TOTAL
Montant par financeur	40 200	54 106	104 518	0	60 000	60 000	30 000	5 000	26 950	27 500	10 720	418 994
Pourcentage de prise en charge des financeurs	10%	13%	25%	0%	14%	14%	7%	1%	6%	7%	3%	100%