

Quelle formation
pour les professionnels
de l'intervention à domicile
auprès des personnes
en situation de handicap ?



Sommaire

| | |
|--|---|
| Présentation | 3 |
| La démarche | 4 |
| Le mode opératoire | 5 |
| Les préconisations | 6 |
| Les garanties apportées par le label Cap'Handéo | 7 |
| La feuille de route Handéo 2013-2015 | 8 |
| Quelques données pour approcher la réalité du handicap à domicile | 9 |

Contact Presse : Alexandre PERDRIAU

alexandre.perdriau@handeo.fr

Tél. : 01 43 12 19 29

Fax : 01 43 12 52 96



Présentation



Handéo a été créé en 2007 par des associations, fédérations et unions nationales du handicap¹, pour permettre aux personnes en situation de handicap vivant à leur domicile de trouver dans leur proximité des services à la personne (SAP) compétents et adaptés, quels que soient la nature de leur handicap, leur lieu de résidence ou leurs ressources. La réflexion sur la formation des intervenants s'inscrit dans la continuité des travaux d'Handéo.



Handidactique-i=MC² est une association loi 1901, créée en 2008 à l'initiative de parents de personnes handicapées. Elle a pour objet la conception et le développement d'actions de formation aux pratiques d'accompagnement des personnes en situation de handicap et, notamment, en travaillant à la professionnalisation des attitudes, comportements et pratiques de communication des acteurs concernés. Elle propose également des prestations de conseil et d'évaluation.

Dans le cadre d'une convention de partenariat, Handéo et Handidactique-i=MC² ont décidé d'unir leurs efforts pour piloter une réflexion sur la formation des intervenants à domicile et co-animer le groupe de réflexion qui s'est réuni tout au long de l'année passée.

¹ APF, FEGAPEI, Fédération des APAJH, Association Paul Guinot, Mutuelle Intégrance, UNAFTC, Unapei, FFAIMC, Fisaf, Trisomie 21 France.

La démarche

En 2007, Handéo est issu de la volonté des associations, fédérations et unions nationales du handicap, que **chacun puisse trouver dans sa proximité des services à la personne (SAP) compétents et adaptés ; et ce quels que soient son handicap, son lieu de résidence ou ses ressources.**

Parmi les actions entreprises pour atteindre cet objectif, figurait la création d'un label SAP-HandicapS destiné à améliorer la lisibilité de l'offre pour les utilisateurs et accroître la visibilité des prestataires faisant l'effort de s'adapter aux spécificités des différents handicaps. C'est ainsi qu'est né **Cap'Handéo**, premier (et seul !) label de référence des services à la personne pour toutes les situations de handicaps.

Parmi les vingt items composant le référentiel de labellisation, figure l'engagement du service prestataire à former ses salariés. Ce qui suppose être en capacité de répondre à la question :

Sur quoi former les intervenants à domicile pour mieux accompagner les personnes avec handicap ?

Aussi surprenant que cela puisse paraître, la lecture des référentiels de certifications professionnelles (26 diplômes dans le secteur de l'aide à domicile) ne permet pas de répondre à cette question, lesquels méconnaissent le plus souvent les spécificités liées aux handicaps, amalgament les publics personnes âgées / personnes handicapées, et/ou dans le meilleur des cas, se bornent à une description clinique des différents handicaps.

Inclusion et compétence

Rarement dans l'action sociale, un concept aura fait un tel consensus que celui de l'inclusion. Certes, pas toujours en prenant le soin d'en sérier préalablement les contours (mot magique ?!), l'inclusion crée un fort consensus :

- de la part des personnes handicapées qui souhaitent dans leur grande majorité pouvoir habiter et vivre dans un logement ordinaire « comme tout le monde » ;
- de la part des pouvoirs publics qui, au-delà du respect du choix des personnes handicapées, peuvent y entrevoir une alternative à l'institutionnalisation et donc une économie à terme.

Or, la compétence des intervenants constitue une condition majeure pour réussir l'inclusion des personnes handicapées. L'inclusion ne pourra trouver sa pleine expression que si certaines conditions sont réunies, parmi lesquelles la possibilité de recourir à des services compétents pour les personnes handicapées.

De nouveaux besoins à couvrir

Et ce d'autant plus que les besoins en accompagnement à domicile vont aller en augmentant ces prochaines années, en raison notamment de plusieurs facteurs concomitants :

- Les évolutions législatives et réglementaires, qui ont créées le droit à compensation (loi 2005) ;
- L'accroissement de l'espérance de vie des personnes en situation de handicap augmente deux fois plus vite que celle de la population générale, faisant coexister des vieux-handicapés et des handicapés-vieux ;
- Ce qui induira corrélativement pour une partie de ces derniers, une sur-dépendance (la dépendance est une situation que certains d'entre eux connaissent depuis qu'ils sont !) ;
- La démarche d'inclusion est elle-même génératrice de besoins nouveaux : des personnes handicapées qui précédemment auraient été accueillies au sein d'un établissement, font le choix de vivre aujourd'hui à domicile mais ont besoin d'être accompagnées au quotidien ;
- L'inclusion scolaire est de plus en plus fréquente (+ 6,3 % par an d'enfants handicapés scolarisés en milieu ordinaire depuis 2005²), notamment grâce à l'intervention d'auxiliaires de vie scolaire. Ces mêmes enfants ou adolescents requièrent en complément de l'accompagnement scolaire un accompagnement à domicile que les parents ne peuvent ou ne veulent pas toujours réaliser seuls ;
- En grandissant, les jeunes adultes souhaitent quitter le domicile familial et vivre dans leur propre logement.

² Ministère de l'Éducation nationale, DEPP note d'information 2012-10

Le mode opératoire

Cette démarche a été réalisée en animant une réflexion approfondie, en réalisant une enquête de terrain et en construisant un module de formation sur le respect de l'autonomie. L'objectif était, sans viser la production d'un référentiel complet (cadre de référence pour le contenu), de formuler des recommandations et des préconisations.

Comité national de réflexion

À l'identique du processus mis en place pour la construction du label Cap'Handéo, Handéo a souhaité réaliser cette démarche via un groupe de réflexion associant les différentes parties prenantes. Composé des représentants de 31 organisations, le Comité a rassemblé des représentants de personnes en situation de handicap, des fédérations et réseaux de l'aide à domicile, des professionnels de la formation, des OPCA, des universitaires, des partenaires et des représentants des administrations publiques concernées. Il s'est réuni en séance plénière à 8 reprises de novembre 2011 à décembre 2012.

Outre les réflexions issues des échanges entre les membres eux-mêmes, le comité a auditionné plusieurs experts et acteurs.

L'enquête de terrain

Pour alimenter les travaux de comité et afin de recueillir une expression directe des besoins et attentes des personnes concernées et des professionnels, une enquête a été menée sur le terrain.

Celle-ci s'est déroulée en 2 phases :

- réalisation d'entretiens auprès de personnes en situation de handicap, d'intervenants et cadres de services à domicile (Janvier-Mars 2012, 73 entretiens) ;
- création, diffusion et analyse de questionnaires (Avril-Juin 2012, 272 questionnaires traités).

Expérimentations de terrain

Par ailleurs, deux recherches-actions ont été menées en parallèle :

- Une pré-étude sur les attentes de formation des professionnels de Seine-et-Marne pour l'intervention au domicile d'enfants et adolescents avec autisme, réalisée en partenariat avec le réseau Aura 77 ;
- Construction d'un module de formation sur la préservation de l'autonomie des personnes handicapées à domicile, réalisé en partenariat avec l'Institut du Mai - École de la Vie Autonome® (Chinon) et Macif-Mutualité. Cette formation sera expérimentée au cours du 1^{er} semestre 2013 dans les régions Alsace, Centre et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les préconisations

Une véritable connaissance du handicap... à domicile

- 1 Améliorer la connaissance des situations de handicap.
- 2 Introduire des modules sur les spécificités liées à l'intervention au domicile de personnes en situation de handicap.
- 3 Acquérir et développer des connaissances et compétences favorisant l'intelligence des situations et l'ajustement des actions au domicile.

Une pédagogie adaptée

- 4 Privilégier des formes pédagogiques actives et concrètes.
- 5 Harmoniser les pratiques pédagogiques au sein des organismes de formation.
- 6 Établir un plan national de formation des formateurs.
- 7 Associer des formateurs handicapés comme experts.
- 8 Former le personnel d'encadrement à la complexité des situations.

Sortir l'intervenant de son isolement

- 9 Favoriser la mise en place d'actions de supervision et d'analyse des pratiques.
- 10 Développer la formation de coordinateurs / gestionnaires de cas.
- 11 Impliquer les clients / usagers en situation de handicap dans l'amélioration continue de la qualité des prestations.

Une meilleure image des métiers de l'aide

- 12 Améliorer le statut salarial des professionnels du secteur de l'aide à domicile.
- 13 Promouvoir auprès du grand public, une image positive des métiers de l'accompagnement.
- 14 Soutenir des politiques volontaristes pluriannuelles d'amélioration de la qualification des salariés.
- 15 Réduire le nombre de diplômes / Établir des passerelles.

Des financements à la hauteur des enjeux

- 16 Prioriser les formations handicap dans les politiques de branches et les plans de formation.
- 17 Multiplier les formations en alternance.
- 18 Favoriser la VAE comme voie d'accès aux diplômes.

Les garanties apportées par le label Cap'Handéo

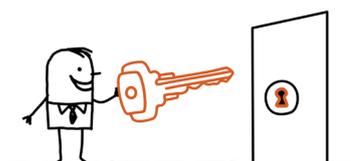


Pour le service prestataire :

Pour le client en situation de handicap :

ADAPTATION ET ORGANISATION DES SERVICES

- un accueil préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap
- des supports de communication adaptés aux différents handicaps
- sécurisation de la prestation : remplacement de l'intervenant indisponible



- une évaluation à domicile des besoins
- une plus large amplitude horaire : prestations assurées de 6H à 23H
- remplacement de l'intervenant absent dans l'heure qui suit

FORMATION DU PERSONNEL

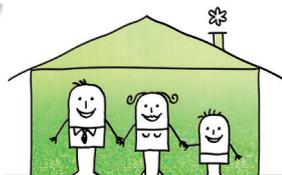
- la formation des intervenants sur les différents handicaps
- la formation des encadrants



- la prise en compte des spécificités liées aux différents handicaps
- une anticipation des risques

LIENS SAP - SECTEUR HANDICAP

- un maillage local avec les acteurs du handicap pour une coordination plus efficace et un appui technique en cas de besoin



- implication d'une association spécialisée dans le handicap concerné

MESURE DE LA SATISFACTION DU CLIENT

- un suivi régulier de la prestation
- un traitement efficace des réclamations



- des enquêtes qualité individuelles
- des groupements locaux d'utilisateurs et de clients pour l'amélioration des prestations

RELATION HANDÉO - PRESTATAIRE LABELLISÉ

- un accompagnement par les Pôles Ressources Locaux Handéo avec un soutien dans vos actions



- le Pôle Ressources Local Handéo : une structure de conciliation en cas de difficulté

La feuille de route Handéo 2013 - 2015

Label de l'accompagnement

La référence handicapS
des services à la personne



Cette dynamique est indispensable à l'adaptation des services, la sécurisation des prestations, la professionnalisation des intervenants et la prise en compte des spécificités liées à l'intervention auprès de personnes en situation de handicap, pour la mise en œuvre de bonnes pratiques.

Pôles Ressources Locaux

Un soutien pour les services
et les utilisateurs



Lorsqu'il rencontre une difficulté avec une personne, l'intervenant doit pouvoir en parler avec un spécialiste du handicap concerné, qui fait partie d'une équipe au sein d'un plateau-technique. Relais local de l'observatoire national, le pôle réalise également des études de besoin et des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs et des structures prestataires, afin d'optimiser la qualité du service. Il accompagne les SAP à la labellisation et assure un suivi au plan local.

CENTRE RESSOURCES HANDÉO

Formation des professionnels

Des prestataires formés aux différentes
situations de handicap

Handéo anime des groupes de réflexion sur les contenus de formation et conçoit des outils à destination des intervenants et de leurs encadrants :



- ▶ sous forme de modules dans le cadre du plan annuel de formation
- ▶ grâce à des guides pratiques
- ▶ par de l'auto-formation (cf. h@ndidom sur www.idap.org)

Observatoire national des aides humaines

Pour connaître les besoins et
comprendre les spécificités
de l'accompagnement à domicile

Un tel observatoire permettra de collecter de l'information sur les attentes des utilisateurs, les difficultés, les besoins non ou mal couverts, le financement des prestations, etc. À partir d'études nationales déclinées et adaptées à l'échelon local, Handéo fera des préconisations tant auprès des pouvoirs publics (ministères, agences nationales, collectivités locales) qu'auprès des prestataires de services, des branches professionnelles et organismes de formation.



Quelques données pour approcher la réalité du handicap à domicile

À partir des données recueillies dans l'enquête Handicap-Santé réalisée en 2008 conjointement avec l'INSEE, la DREES³ dénombre **2,2 millions d'adultes**, âgés de 20 à 59 ans, aidés régulièrement à domicile du fait d'un problème de santé **ou d'un handicap**, soit 7% des adultes vivant à domicile.

► **2,2 millions de personnes handicapées âgées de 20 à 59 ans vivent à domicile.**

Selon cette étude, ces personnes reçoivent une aide humaine pour les tâches de la vie quotidienne dans 68% des cas, ce qui représente **1,5 millions d'adultes**. Cette donnée issue d'une enquête, peut être rapprochée du nombre de bénéficiaires des prestations d'aides sociales versées par les départements aux personnes en situation de handicap vivant à domicile (PCH, ACTP, aide ménagère/auxiliaire de vie), qui s'élève à **203.785 personnes**⁴.

► **1,5 millions d'adultes vivant à domicile reçoivent une aide humaine pour l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne du fait d'un problème de santé ou d'un handicap.**

Selon la même enquête, pour les tâches de la vie quotidienne, l'aide est apportée exclusivement par l'entourage pour 1,17 millions de personnes, par des professionnels - exclusivement ou conjointement avec l'entourage - pour **330.000 adultes**.

Concernant les bénéficiaires de l'élément aides humaines de la PCH en juin 2012, 50% ont recours à de l'aidant familial, 25% à un service prestataire, 14% à de l'emploi direct, 2% aux forfaits cécité et surdité et 2% au mandataire⁵.

► **330.000 adultes reçoivent cette aide d'un professionnel.**

Par ailleurs, le nombre d'enfants en situation de handicap peut être estimé à partir de celui des bénéficiaires d'une allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), soit 210.327 personnes âgées de 0 à 20 ans⁶, en moyenne annuelle pour 2011, dont **198.945 vivent à domicile**. Parmi ces enfants, 40% ont un complément de 2^e à 6^e catégorie, c'est-à-dire que leur situation de handicap nécessite l'aide d'une tierce personne, soit 79.518 enfants.

En outre, parmi les enfants bénéficiaires de l'AEEH, **11.500** ouvrent droit à la PCH.

► **91.000 enfants bénéficient d'un complément d'AEEH supposant le besoin d'aide d'une tierce personne ou de la PCH à domicile.**

³ «L'aide humaine auprès des adultes à domicile : l'implication des proches et des professionnels», *Études et résultats*, n°827, Drees, déc. 2012

⁴ Françoise Borderies, Françoise Trespeux, «Les bénéficiaires de l'aide sociale départementale en 2011», *Études et résultats*, n°820, Drees, nov. 2012

⁵ Maud Espagnacq, «Évolution des prestations compensatrices du handicap de 2006 à 2012», *Études et résultats*, n°829, Drees, janv. 2013

⁶ *Prestations familiales 2011, statistiques nationales*, CNAF, déc. 2012



handéo

14, rue de la Tombe Issoire - 75 014 PARIS

Tél. : 01 43 12 19 29 - Fax : 01 43 12 52 96

contact@handeo.fr

www.handeo.fr

retrouvez-nous sur  **twitter**

La 1^{re} application mobile entièrement



Disponible sur
App Store



Disponible sur
Google play

dédiée aux *SAP-Handicapés*

Avec le soutien de :

