

La formation des aides à domicile au CÉAS : une histoire de plus de quarante ans !

Le CÉAS de la Mayenne est officiellement créé en juin 1978. À l'époque, l'activité s'oriente surtout vers le développement local. Les premiers rapports d'activité soulignent l'enjeu de la collecte, de l'analyse et de la diffusion des données pour mieux connaître les territoires et développer des actions à partir des constats sociodémographiques.

Dans ce décor, entre septembre 1979 et juin 1980, une formation de dix jours, pour les « aides ménagères » du Bureau d'aide sociale de La Flèche (Sarthe), apparaît presque anecdotique. Cependant, à la lecture du rapport d'activité présenté à l'assemblée générale de 1980, on perçoit d'emblée la « marque de fabrique » du CÉAS : l'approche globale des personnes âgées à travers une multiplicité de thématiques (le droit, l'alimentation et l'hygiène, la vie sociale et civique, etc.) et une diversité de méthodes pédagogiques (exposés, visites, travaux pratiques...).

Au début des années 1980 et durant toute la décennie, le CÉAS accompagne le développement et la structuration des services. Ainsi, le rapport d'activité de 1982-1983 évoque des « actions conduites tant en animation qu'en formation-animation », avec, entre autres, « un projet social pour les associations d'aide à domicile : Moulay, Bazouges, Laval ». Plus loin, le rapport d'activité mentionne la « mise sur pied de stages de sensibilisation à l'animation-réflexion sur les conditions de mise en place du maintien et du soutien à domicile ».

L'activité du CÉAS se développe par rapport aux services d'aide aux personnes âgées, mais aussi aux familles. Par exemple, le rapport d'activité pour 1987-1988 mentionne une enquête-participation sur les modes de garde de la petite enfance.

Un fort partenariat avec l'ADMR se met en place

Toujours au début des années 1980, le CÉAS anime des formations pour les « aides ménagères » de la région de Segré, puis pour celles du Bureau d'aide sociale de Mayenne.

C'est dans le rapport d'activité de 1982-1983 que l'ADMR est citée pour la première fois. En 1984-1985, le CÉAS anime neuf jours de formation avec les travailleuses familiales et responsables bénévoles sur l'évaluation des interventions et, également, seize journées de

formation pour « aides ménagères » : il s'agit « essentiellement de formations d'adaptation à la fonction »...

À partir de 1986-1987, le CÉAS assure une importante activité de formation tant pour l'ADMR de la Mayenne que pour celle de l'Ille-et-Vilaine ; tantôt pour les professionnelles (aides à domicile, travailleuses familiales), tantôt pour les responsables bénévoles.

À la fin des années 1980, le CÉAS pilote une action en direction des services aux familles, conduite au niveau de tous les Pays de la Loire.

Le « Cafad » en 1989 !

En 1989-1990, le CÉAS est habilité pour dispenser la formation préparant au Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (Cafad). Pour la première fois de son histoire, il doit préparer des professionnels à l'obtention d'un diplôme. La pédagogie s'adapte ! La première année, le CÉAS assure une formation au Mans (douze stagiaires obtiennent le Cafad en avril 1990). Le CÉAS permet également à des aides à domicile de l'ADMR d'obtenir en cinq jours le Cafad par équivalence... En 1990-1991, le CÉAS lance un « stage long » pour des « aides ménagères » de la Mayenne, de la Sarthe et de la Vendée.

Au début des années 1990, le CÉAS va souvent organiser conjointement un stage long (250 heures) et un stage sous forme allégée (80 heures). Cependant, à l'assemblée générale du 28 novembre 1992 ayant pour thème : « Quel CÉAS pour demain ? », un atelier s'autorise à poser la question de fond : est-ce le rôle du CÉAS que d'assurer des formations qualifiantes ?

La question est posée, mais l'association poursuit son activité et plus de 500 aides à domicile ont obtenu le Cafad, puis le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), grâce à l'association (sans compter ceux également nombreux, qui ont obtenu leur diplôme par la validation des acquis de l'expérience à partir des années 2000).

L'emploi familial créé de nouveaux besoins

Alors que le CÉAS accueille en « Cafad » des aides à domicile de la plupart des services alors existants en Mayenne (associations et centres communaux d'action sociale), se développe tout un pan d'activités en lien avec l'emploi familial et avec les structures d'insertion par l'activité économique.

Grâce au concours de la Direction départementale des Affaires sanitaires et sociales (Ddass), il s'agit d'accompagner les salariés qui assurent des services aux personnes au sein des associations intermédiaires.

Par exemple, le CÉAS a conduit une activité d'Appui social individualisé à titre expérimental. L'enjeu est de développer des passerelles entre les associations intermédiaires et les services d'aide à domicile (formation d'employés familiaux, élaboration d'une charte, observation de l'activité en Mayenne...).

Le Cafad devient le DEAVS, puis le... DEAES

En 2003, le volume de formation passe de 400 heures à 1 060 heures. Le Cafad devient le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS). Le premier groupe est composé de neuf professionnels et tous ont réussi l'examen...

L'année suivante, et c'est une nouveauté, cinq stagiaires en voie directe complètent le groupe : ce mélange de professionnels en situation d'emploi et qui ont de l'expérience, et de stagiaires qui découvrent plus ou moins le métier, bouscule les habitudes et implique d'adapter l'organisation et la pédagogie.

En 2013-2014, le CÉAS intègre le Pôle régional de formation santé-social de Laval (PRFSSL), géré par un groupement d'intérêt public (GIP) dont le CÉAS est membre fondateur avec le Cefras, le Centre hospitalier de Laval, la Croix-Rouge française, l'Ifso et la Région des Pays de la Loire. Le CÉAS y dispose de bureaux et de locaux de formation pour dispenser la formation du DEAVS.

En 2016, les formations préparant aux diplômes d'État d'auxiliaire de vie sociale et d'aide médico-psychologique ont fusionné. Pour éviter qu'au PRFSSL il y ait deux centres de formation (Cefras et CÉAS) à préparer au même diplôme, le CÉAS a fait le choix de ne pas solliciter son agrément pour la nouvelle formation d'accompagnant éducatif et social (DEAES). Il est prévu que le CÉAS intervienne dans la formation pilotée par le Cefras sur le volet spécifique aux aides à domicile, mais ce partenariat n'a fonctionné que sur une seule session. Dès lors, le CÉAS se retire du GIP qui gère le PRFSSL puisqu'il n'y occupe plus de locaux. Dans l'intervalle, le CÉAS a emménagé au 29 rue de la Rouillère où il dispose de ses propres locaux de formation.

Sur le champ de la formation professionnelle continue

Parallèlement à la formation qualifiante Cafad / DEAVS, le CÉAS a développé des formations initiales, des formations continues, des formations de responsables bénévoles, des formations mixtes professionnels / bénévoles. C'est principalement pour l'ADMR (en Mayenne, toujours aujourd'hui, et aussi en Ile-et-Vilaine durant de nombreuses années), ou encore, dans une moindre mesure, pour les différents services mayennais.

En 2001-2002, l'activité se diversifie. Le CÉAS expérimente les démarches de reconnaissance des acquis de l'expérience (DRAE) avec l'ADMR de Bretagne et des Pays de la Loire, puis en 2003-2004, il engage des accompagnements pour la validation des acquis de l'expérience (VAE). L'accompagnement d'aides à domicile pour l'obtention du DEAES demeure toujours aujourd'hui une activité importante pour le centre de formation.

Avec l'ADMR, le CÉAS engage l'analyse de pratique en 2004-2005 et des formations de tuteurs de stagiaires à partir de 2005-2006. Durant plusieurs années, le CÉAS assure également l'analyse de pratique pour le service d'aide à domicile du centre communal et d'action sociale de Mayenne. Avec son équipe de formateurs permanents ou occasionnels, le CÉAS répond pratiquement à tous les besoins de formation des services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Entre 2015 et 2018, dans le cadre de l'expérimentation « Paerpa » (Parcours de santé des aînés), l'Agence régionale de santé (ARS) a retenu le CÉAS pour une formation sur le repérage des signes de fragilité par les aides à domicile : environ 950 professionnels, de pratiquement tous les services intervenant dans le département, en ont bénéficié. Cette action a contribué à la rencontre et aux partenariats entre les différents acteurs du domicile. Elle a donné lieu à la réalisation d'un *Répertoire des acteurs gérontologiques en Mayenne* remis à tous les participants. Il est toujours largement diffusé dans le cadre des formations que le CÉAS dispense. Il est en ligne sur le site Internet de l'association.

Le champ de la formation professionnelle évolue dans le sens d'un renforcement de la qualité des prestations. Le 19 juin 2017, et pour une période de trois ans, le CÉAS est certifié e-AFAQ Formation professionnelle, reconnu ainsi organisme de formation auprès des Organismes paritaires collecteurs agréés (Opca). Le 5 avril 2022, et là également pour une période de trois ans, le CÉAS est certifié Qualiopi par Afnor Certification.

Soutien des services pour le développement de leur activité

Le début des années 2000 est marqué par des missions confiées par la Ddass, visant la modernisation et le dé-

veloppement des services d'aide à domicile. En 2003, le CÉAS engage ainsi un appui technique auprès des services pour susciter des projets éligibles au Fonds de modernisation de l'aide à domicile – FMAD (équipement informatique, démarche Qualité, formations continues...). Les services d'aide à domicile de la Mayenne ont très largement bénéficié du FMAD par rapport à d'autres territoires du fait du suivi et de la réactivité de la Ddass.

Le CÉAS pèse sur son environnement de multiples façons. De 2003 à 2013, il anime le Dispositif local d'accompagnement (DLA) en Mayenne : les services d'aide à domicile associatifs en seront bénéficiaires à diverses reprises.

En 2007, l'appui méthodologique que le CÉAS apporte au Conseil général pour l'élaboration du Schéma départemental en faveur des personnes âgées est l'occasion d'insister sur les enjeux du maintien à domicile et de la

qualité des prestations que peuvent apporter les services agréés. Le schéma intègre notamment un tableau des avantages et inconvénients de l'activité prestataire et de l'emploi direct. C'est particulièrement original et inattendu dans un tel document...

Toujours en 2007, un partenariat sur plusieurs années avec la Maison de l'emploi permet de poursuivre un travail d'observation et de suivi de l'activité des services à la personne en Mayenne. Cette initiative reprend un dispositif que la Ddass avait impulsé avec le CÉAS quelques années plus tôt. L'outil permet une connaissance exhaustive des services à la personne en Mayenne. Sa mise en œuvre n'a pas survécu à la disparition de la Maison de l'emploi en Mayenne.

En 2012, le CÉAS engage ses premières évaluations externes auprès de services d'aide et d'accompagnement à domicile, mais tous sont situés hors département (en Sarthe et en Vendée).

Une diversification progressive des acteurs mayennais dans un secteur devenu très concurrentiel

A partir des années 1960, quand les politiques du maintien à domicile se sont développées, l'offre était d'une très grande lisibilité en Mayenne et elle l'est très longtemps restée, notamment grâce à l'action de la Direction départementale de l'action sanitaire et sociale (Ddass) – jusqu'à ce que les services à la personne ne deviennent d'une part un marché et d'autre part un gisement d'emplois.

Dans un premier temps, en milieu rural, on peut faire appel soit à une association ADMR, soit à une association Familles Rurales. En milieu urbain, les Centres communaux d'action sociale (CCAS) de Laval, Mayenne et Château-Gontier disposent eux-mêmes d'un service d'aide à domicile.

L'ADMR / Familles Rurales en Mayenne

Après la Seconde Guerre mondiale, pour aider les familles en milieu rural, se mettent en place des associations d'Aide familiale rurale. En 1976, elles deviendront les associations d'Aide à domicile en milieu rural – ADMR.

Dans les années 1960, alors que se développe une politique d'aide ménagère aux personnes âgées, l'Aide familiale rurale (ADMR) hésite car elle craint que ces nouveaux services ne concurrencent les aides familiales. Les Associations familiales rurales (devenues « Familles Rurales ») prennent alors l'initiative de mettre en place des services d'aide ménagère. L'Aide familiale rurale (ADMR) suit, mais avec un temps de retard : elle implante des services là où il n'en existe pas.

Ainsi, il n'y a pas de concurrence sur le terrain entre les services de l'Aide familiale rurale (ADMR) – intervenant le plus souvent sur plusieurs communes –, et les services des Associations familiales rurales (Familles Rurales) – intervenant plutôt sur une seule commune.

Pas de concurrence territoriale et une relative proximité des projets associatifs : finalement, les deux Fédérations départementales trouvent un accord et c'est la Fédération ADMR qui coordonne l'ensemble des services.

Peu à peu, les services de Familles Rurales rejoignent la Fédération ADMR de la Mayenne – ce qui contribue à réduire le nombre de services et à les professionnaliser (bureaux avec secrétariat administratif entre autres). Aujourd'hui, tous les services « Familles Rurales » ont rejoint l'ADMR.

Fin des années 1990 : un tableau d'une grande lisibilité

À la fin des années 1990, l'Association lavalloise d'aide aux mères et aux familles (AMFD) et l'Association familiale d'aide à domicile (Afad), deux acteurs historiques de l'aide aux familles, avec des travailleuses familiales

comme professionnelles d'intervention, diversifient leur activité en créant un service d'aide à domicile auprès des personnes âgées. En 1998, l'AMFD devient Aid'a Dom en s'ouvrant à tous publics. En milieu rural, de par son histoire, l'ADMR gère à la fois des services d'aide aux familles et d'aide aux personnes âgées ou handicapées.

Pour les interventions auprès des personnes âgées, la

Tableau 1 – L'offre de services à domicile en Mayenne – fin XX^e siècle

Publics	Trois principales villes	Milieu rural
Personnes âgées	CCAS (trois) Afad (Laval / Mayenne) AMFD – Aid'a Dom (Laval / Château-Gontier)	ADMR ou Familles Rurales (sans concurrence dans un même territoire)
Familles	Afad AMFD – Aid'a Dom	ADMR

lisibilité du dispositif est néanmoins contrariée par la nécessité pour les associations de proposer deux cadres possibles d'intervention : service prestataire ou service mandataire.

Avec le service mandataire, la personne aidée devient l'employeur de l'aide à domicile, mais donne un mandat à l'association pour gérer l'intervention. Ce dispositif présente de nombreux inconvénients, mais il permet un coût moins élevé pour le bénéficiaire et, indirectement, pour le financeur.

En Mayenne, la Mutualité sociale agricole (MSA) rend obligatoire le recours à ce dispositif, d'où un volume d'activité conséquent dans ce cadre d'intervention. Malgré tout, l'ADMR va s'employer à privilégier son service prestataire, ce qui contribue à offrir à ses salariées un cadre de travail plus satisfaisant (un seul employeur).

Malgré l'arrivée de l'Afad et de l'AMFD (Aid'a Dom), l'ADMR et les trois CCAS restent des acteurs privilégiés car ce sont alors les caisses de retraite qui financent les interventions – ce qui implique des conventions avec chacune d'entre elles (et elles sont alors une cinquantaine !). L'Afad et l'AMFD (Aid'a Dom) doivent engager des négociations avec les caisses de retraite, les unes après les autres, pour se faire reconnaître...

La Ddass s'emploie à la structuration de cet ensemble de services et à leur développement. À son actif, on peut notamment mettre les ressources du Fonds de modernisation de l'aide à domicile (FMAD). Comme nous l'avons vu (cf. page 5), la Mayenne en a très largement bénéficié – par exemple à l'ADMR pour la mise en place de la télégestion.

À la fin du siècle dernier, s'est développée une autre logique d'intervention : celle de l'insertion professionnelle des personnes « en difficulté » par le biais d'asso-

ciations intermédiaires. Celles-ci utilisent comme support les services à la personne, théoriquement auprès des moins de 60 ans.

En Mayenne, on compte jusqu'à sept associations intermédiaires, certaines accolées à une structure d'aide à domicile – ce qui doit faciliter les passerelles : AIAD (Afad), Arc-en-Ciel, Domicile Services (ADMR), Entr'Aide Services, Partage, La Place et Présence et Services. Aujourd'hui, seule subsiste Entr'aide Services (Château-Gontier-sur-Mayenne).

À cette époque, un chantier est resté plus complexe, même s'il y a des réussites localement : celui des passerelles entre les associations intermédiaires et les services d'aide à domicile.

Mais c'est l'époque d'un recrutement qualitatif très sélectif. Les services d'aide

à domicile peuvent se permettre de sélectionner parmi des candidatures spontanées, et sans nécessairement avoir besoin de recourir aux services de l'ANPE (Pôle emploi).

Vers une diversification / complexification de l'offre

Progressivement, les services d'aide à domicile vont se retrouver confrontés à des logiques contradictoires. Les services à la personne deviennent un marché et de nouveaux opérateurs se mettent en place. Parallèlement, les politiques publiques visent à une qualité des prestations tout en espérant que le développement de l'activité va créer de l'emploi et résorber le chômage.

Localement, dans le champ de l'aide à la personne, un événement important survient en 2013 avec la disparition de l'Afad (et du même coup de l'AIAD) : toute structure, quel que soit son statut juridique, est confrontée à des logiques économiques qu'elle ne peut ignorer. La presse révèle les stratégies mises en œuvre par des opérateurs pour récupérer les « clients » de l'Afad.

L'entente « cordiale » a ses limites. Les accords tacites sont oubliés. Aid'a Dom élargit son territoire d'intervention. De même, l'ADMR n'est plus « *en milieu rural* » dans son titre et crée des services dans les trois villes.

En dehors de Maintien Adom / Maintien et Services qui ont des racines locales, les entreprises privées ont des difficultés à se faire une place, de même que les auto-entrepreneurs. Dans tous les cas, ils contribuent à rendre de plus en plus illisible l'ensemble de l'offre.

Parmi les entreprises privées, on voit apparaître des services créés à l'initiative de groupes gérant des résidences services, mais ils peinent à se développer, et même à l'intérieur de leurs propres résidences : leurs

coûts d'intervention ne sont pas « compétitifs » par rapport à d'autres opérateurs.

Dans le même temps, les associations intermédiaires ont disparu les unes après les autres, sauf Entr'Aide Services (Château-Gontier-sur-Mayenne).

C'est un obstacle supplémentaire pour les services d'aide à domicile qui peinent à recruter et perdent ainsi un outil dont la vocation est de faciliter l'accès à l'emploi des personnes qui en sont éloignées.

Tableau 2 – L'offre de services à domicile en Mayenne – début XXI^e siècle

Aide à la personne	Aide de confort	Insertion professionnelle
CCAS (3 villes) Afad (Laval / Mayenne) Aid'a Dom (Laval / Château-Gontier) ADMR / Familles Rurales (milieu rural) Entreprises privées (Adhap, Apef, Maintien Adom...) Autoentrepreneurs	Les mêmes, sauf les trois CCAS	Associations intermédiaires : Partage, Entr'Aide Services, AIAD, Arc-en-Ciel, Domicile Services

Aide à domicile : une formation au CÉAS utile et même indispensable pour l'exercice du métier

En partenariat avec la Fédération ADMR de la Mayenne, le CÉAS dispense depuis plusieurs années une formation « Initiation professionnelle » auprès des salariés nouvellement embauchés. Sur une semaine, cette formation apporte les bases importantes au métier dans le cadre associatif.

La formation repose sur quatre modules ayant des objectifs et des contenus en lien direct avec le métier :

Module	Objectifs	Contenus
1 / Positionnement de l'aide à domicile	Acquérir progressivement des repères sur le rôle de l'aide à domicile, sa situation en tant que professionnel et salarié d'une association, les limites d'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cadre et logiques d'intervention de l'aide à domicile (rôle, limites, inscription dans un dispositif d'aide...). ✓ Outils d'analyse et de communication. ✓ Connaissance des publics aidés, des partenaires et de l'environnement.
2 / Entretien du cadre de vie	Acquérir des techniques en matière d'entretien du cadre de vie afin de perfectionner la technicité dans l'accomplissement des principales tâches ménagères.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notions d'hygiène appliquées à l'entretien du domicile et du linge. ✓ Techniques d'entretien des locaux et du linge.
3 / Ergonomie/manutention	Acquérir des connaissances concernant la manutention des personnes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confort de la personne aidée (transferts, aide à la marche, techniques de rehaussement...). ✓ Différentes possibilités d'équipements (lève-personne, verticalisateur, fauteuils roulants, lits médicalisés, matériel anti-escarres...). ✓ Prévention des risques musculo-squelettiques.
4 / Aide à la toilette	Acquérir des techniques dans l'aide à la toilette à domicile.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyse des besoins et limites d'intervention. ✓ Approche des différentes étapes de la réalisation d'une toilette.

Chaque module apporte des enseignements théoriques, mais également des techniques par le biais de mises en situation (pratique). Pour les mises en situation et le volet pratique de la formation, le CÉAS met à la disposition des formateurs et des stagiaires une « chambre pédagogique », avec tout le matériel nécessaire, équivalent à ce que les aides à domicile trouvent au domicile des personnes aidées : lit médicalisé, verticalisateur, guidon

de transfert, planche de transfert, fauteuil roulant, mannequin, tables et fer à repasser... permettant ainsi une meilleure appropriation des techniques par la pratique.

Cette formation et l'accompagnement des aides à domicile à la VAE pour l'obtention du DEAES ont servi de support pour la certification « Qualiopi » qui atteste de la qualité des prestations proposées sur la base du Référentiel national Qualité.