
RAPPORT D'ACTIVITE
Surveillant de nuit / Maîtresse de maison
CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT (vendredi 21 Mai 2021)

Représentants de l'IRTS Champagne-Ardenne, des formateurs, des assistantes pédagogiques :

Safia CAMUS (Responsable de formation SNQ/MM)
Isabelle HOUPY (Cadre pédagogique TISF, SNQ/MM))
Cathy FERGER (assistante pédagogique SNQ/MM)
Marc LEVIVIER (cadre pédagogique SNQ/MM)
Clothilde DRAI (formatrice vacataire SNQ/MM)
Delphine JIMENEZ (formatrice vacataire SNQ/MM)

Représentants des employeurs :

Mme Canivet, cheffe de service au Foyer « Jean Gabeur » Vitry le François
Mme Clergeat, Cheffe de service, « Foyer le Relais » Ateliers de la Forêt Pouillon
Mme Darras, Cheffe de service, « SAVS de Sézanne

Représentants des apprenants de la promotion 2020-2021 :

Les délégués de la promotion
Amélie JANSON
Mourad HAMMOUNI

Ordre du jour :

Le suivi et les résultats de la formation 2019-2020
Le suivi de la formation 2020-2021 en cours
Les projets en cours

SOMMAIRE

<u>SUIVI ET RESULTATS DE LA FOMATION 2019 -2020</u>	<u>3</u>
Point sur la dynamique de la promotion	4
L'évocation de difficultés éventuelles.....	5
La place du tuteur	5
Les résultats de la certification	5
<u>SUIVI DE LA FORMATION 2020/2021</u>	<u>6</u>
Point sur la dynamique de la promotion	6
Les avancées pédagogiques au cours de la formation.....	6
L'évocation de difficultés éventuelles.....	6
La place du tuteur	7
<u>DES PROJETS EN COURS</u>	<u>7</u>
ANNEXE.....	

Je tiens à remercier les personnes qui se sont mobilisées et mettre en exergue la richesse de cette rencontre en faveur des apprenants de la formation SNQ MM.

- **Année 2019-2020 à l'IRTCA : le suivi et les résultats de la formation 2019-2020**

Pour l'année 2020, nous avons accompagné 27 stagiaires. Ils étaient 11 Maîtresses de maison et 16 Surveillants de nuit qualifiés. Pour des raisons personnelles, nous avons eu deux arrêts en début de cursus toutefois ils ont été remplacés très rapidement par deux autres personnes. Leur motivation et réactivité leur ont permis de rattraper les premiers cours.

Une personne dont la gravité de l'état de santé a dû interrompre sa formation à un mois de la certification, un report de formation lui a été proposé. Une autre personne attend son attestation PSC1 pour valider son titre.

Par l'intermédiaire du rapport d'activité, nous pouvons observer le profil des stagiaires, la qualification et l'origine géographique (voir annexe).

Nous constatons que la moitié de la promotion a un niveau BEP et CAP. Les stagiaires viennent essentiellement de notre Région GRAND EST (6 pour la Marne, 2 pour les Ardennes, 3 pour l'Aube et 2 pour la Haute- Marne)

Des apprenants viennent de la même structure (4 personnes sur deux structures). Les âges se situent entre 24 ans à 62 ans.

- **Point sur la dynamique de la promotion**

Les apprenants ont été globalement satisfaits de leur entrée en formation au sein de l'institut et de l'accueil général qui leur a été réservé (aspect administratif, pédagogique...). Le temps de la pause a été une question préoccupante pour les apprenants. Ils ne souhaitent pas partir trop tard ni arriver trop tôt – mais reste que le temps de pause du déjeuner est trop court. J'ai donc rappelé que le volume horaire de la formation avait un impact pour être présentée à la certification. Par ailleurs, le référentiel de formation stipule précisément le nombre d'heures de formation, ce qui signifie que l'horaire ne peut pas être allégé. Par ailleurs le règlement intérieur remis en début de parcours est lu et signé par

l'apprenant ce qui atteste que l'apprenant s'est engagé en respectant les conditions d'organisation de la formation.

La dynamique de la promotion était satisfaisante, la plupart des apprenants étaient motivé, bon esprit et nous avons constaté que le groupe était soudé et bienveillant entre eux et avec l'équipe pédagogique.

Cette année 2019-2020 les apprenantes maître.esse de maison ont pu suivre l'intervention sur les gestes de sécurité et être sensibilisées à l'aïkido. Intervention qui pour toutes a été très satisfaisante, car elle met en lien des techniques de maîtrise de soi, avec des situations d'agressions rencontrées sur le terrain professionnel.

Dans le cadre du module « entretien du linge » une des séquences s'est déroulée à l'Esat, à l'atelier blanchisserie - de chalons en champagne. Cette intervention a rencontré un très vif succès auprès des apprenantes par la rencontre avec la professionnelle et la transmission d'informations. Ce partenariat a réellement du sens et du concret pour ces dames.

Nous constatons que les regroupements à distance liés à la crise sanitaire et au premier confinement ont bien été acceptés à l'exception de trois personnes qui ont rencontrés des soucis techniques ou personnel (pas de son ou pas d'ordinateur ou un seul par famille, pas d'accès à internet, pas de financement pour un forfait... ou encore des difficultés de libérer du temps, réquisition au travail).

L'ensemble de la promotion a pu mobiliser des compétences en informatique. Ceci dit le distanciel a été positif mais sur une courte période, trois personnes auraient pu décrocher.

- **Les avancées pédagogiques au cours de la formation**

Mise en place d'un accompagnement pédagogique inter actif à distance lors du confinement lié à la crise sanitaire. Les dossiers pédagogiques ont été répartis sur toute la période du confinement et deux autres à distance hors confinement en vue de la répartition des salles pour l'ensemble des apprenants de l'IRTS.

Restant à leur écoute et disponible, j'ai pu les accompagner sur la TEAMS, par mail ou par téléphone afin de les guider sur leurs dossiers pédagogiques en lien avec les contenus de formation. Par ailleurs, ces dossiers avaient pour but de maintenir le lien entre l'institution, la formation et les apprenants.

Les dossiers de pratique professionnelle ont été suivis avec beaucoup d'attention malgré le confinement.

En effet, les dossiers s'appuient sur une pédagogie du vécu qui celui-ci a été pour la plupart réorganisé et réadapté.

D'autres outils et méthodes pédagogiques ont été mis en place :

- Réunion des référents professionnels,
- Conseil des stagiaires réalisé à la sortie du confinement,
- Bilan individuel de formation à distance pendant le confinement,
- Enquête de satisfaction à la fin de la formation.

Des réunions de travail sur la TEAMS ont été réalisées à hauteur d'une à trois fois par semaine (sous formes de groupe restreints) pour pouvoir faire le point sur l'avancée de ses travaux et évaluer sa progression, leur donner des pistes pour les aider dans leurs cheminement ---selon leurs disponibilités et pour certains, leurs motivations.

▪ **L'évocation de difficultés éventuelles**

Pendant le confinement, en tant que Responsable de formation, j'ai pu m'adapter à leurs attentes et besoins. J'ai pu adapter mon accompagnement, je me suis rendue disponible selon leurs contraintes professionnelles.

J'ai pu utiliser la TEAM, constitué un groupe sur Whatsapp ou bien j'ai pu communiquer par téléphone portable ou par les boites courriels pour ceux qui n'ont pas pu ou voulu être en Visio.

Aussi, j'ai pu m'entourer de l'équipe pédagogique pour encourager les apprenants démotivés liés au climat anxiogène, à la réorganisation du travail sur le terrain comme au centre de formation lié à la crise sanitaire.

Concernant le dossier professionnel : les apprenants se confrontent au caractère inédit de situations pour lesquelles ils manquent parfois de visibilité, d'analyse. Cela peut provenir pour certains d'une première expérience et/ ou des difficultés pour écrire et décrire sa pratique.

Pour d'autres, enclins à répondre dans l'immédiateté, ils évoquent une dispersion, un éparpillement qui s'avèrent vecteur d'essoufflement et d'insatisfaction.

De ce fait, l'élaboration du dossier a pu se vivre parfois très douloureusement parce que le dossier est subi par manque ou peu d'implication ou des réelles difficultés de compréhension et d'écriture.

Toutefois, le dossier reste un support à la certification orale et n'est pas compté en tant que tel dans la validation finale cependant les exigences à la réalisation du dossier doivent

être respectées.

Pour les personnes en grande difficulté nous avons mis en place un suivi individuel et collectif renforcé, néanmoins cela reste pour eux, un exercice très difficile de passer de l'implicite à l'explicite.

▪ **La place du tuteur**

Nous avons rencontré des difficultés pour identifier les tuteurs des apprenants.

Au regard des retours des candidats, la principale difficulté est de mettre en place un tutorat pour diverses raisons :

- Tensions entre les équipes éducatives de jour et de nuit et ressources humaines.
- Difficulté d'avoir un tuteur surveillant de nuit car habituellement ils sont en contre-équipe. Rarement il y a des binômes de nuit.
- Pour les surveillants de nuit les temps d'accompagnement en journée avec les tuteurs restent difficiles à organiser. Les temps d'échanges devraient être proposés en journée comme en soirée. De même que pour l'ensemble des maitre.sses de maison, pas de tuteur officiel.

▪ **Les résultats de la certification :**

Suite aux résultats de la certification SNQ/MM (Promotion 2019/2020) :

- 26 candidats présentés (10 Maîtresses de maison et 16 surveillants de nuit) dont 25 candidats certifiés par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE).

Un apprenant en attente de son PSC1 pour recevoir sa qualification.

▪ Le suivi de la formation 2020-2021 en cours

Cette année, nous accueillons 13 apprenants dont 7 maîtres.sses de maison et 6 surveillant(e)s de nuit. (Voir annexe ci-jointe)

Cette formation se déroulant en moins de 12 mois, impose réactivité aux personnes qui s'engagent dans ce processus, notamment pour la réalisation du dossier professionnel.

▪ Les avancées pédagogiques au cours de la formation

Je rappelle que l'élaboration de ce travail passe par la connaissance du terrain, des handicaps et des pathologies, la compréhension d'une problématique, la notion d'objectif à mettre en lien avec les besoins. C'est la question du sens qui est principalement interrogée.

Le module « techniques et entretien du linge » auprès des maître(esses) de maison a connu un vif succès et les apprenantes ont suggéré que l'on puisse dispenser un module "couture" qui serait bienvenu et pertinent dans la continuité des apprentissages sur la formation MM.

▪ L'évocation de difficultés éventuelles

Compte tenu de la disparité entre les personnes en formation et au regard des retours des dossiers en cours, je constate que cette appropriation du dossier professionnel se fait de façon plus ou moins aisée. Les capacités rédactionnelles ne sont pas uniformes et ce point demeure sensible pour quelques personnes.

Il conviendrait, pour l'avenir, de s'interroger sur les aptitudes minimales requises pour suivre la formation et de proposer un module d'accompagnement renforcé « remise à niveau en français » bien que le programme « Voltaire » soit mis en œuvre pour les apprenants.

▪ Point sur la dynamique de la promotion

Le point fort reste la taille de cette promotion qui permet un suivi plus individualisé (soumis bien sûr à la volonté de chacun de mobiliser ses propres ressources pour faire face au travail).

Au-delà de la crise sanitaire où l'on respecte les mesures sanitaires strictes, les échanges sont favorisés par la taille de la promotion (13 personnes), des conditions de travail et d'intervention qui demeurent agréables.

La dynamique est bonne grâce notamment à certains étudiants plus enclins que leurs "collègues" à prendre la parole.

▪ La place des tuteurs :

Chaque apprenant devrait être suivi par un tuteur au regard de la réforme de 2015 SNQ MM.

Sa mission principale est d'accompagner l'apprenant dans la découverte du métier, dans la mise en œuvre des activités en lien avec le référentiel de compétences de la formation mais aussi un guide dans l'élaboration du dossier professionnel.

▪ Les projets en cours

Nous attendons la réponse à l'appel d'offre formation Surveillant.e de Nuit et Maître.sse de Maison pour vous informer des modalités d'accès à la formation et de la nouvelle organisation pédagogique.

Par délibération, la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE-FP) du 11 Mars 2020, les partenaires sociaux du secteur des activités sanitaires, sociales et médico-sociales privé à but non lucratif ont décidé de :

- Préparer le dépôt d'une certification pour les maître.sse.s de maison.

Un travail d'ingénierie permettra de déposer une demande d'enregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) à France Compétences en 2021.

La qualification pour le métier de maîtresse de maison et la valorisation de ce métier par son aspect éducatif sont en cours.

Par délibération, la CPNE-FP du 11 Mars 2020, les partenaires sociaux du secteur des activités sanitaires, sociales et médico-sociales privé à but non lucratif ont décidé d'inscrire le Certificat de Qualification Professionnelle de surveillant.e de nuit (CQP SN) en établissement social, médico-social et sanitaire au Répertoire National des Certifications Professionnelles au niveau 3.

Les enjeux du secteur sont de :

- Reconnaître ces professionnels en poste,
- Les professionnaliser,
- Sécuriser les parcours, et favoriser les passerelles vers des diplômes du secteur,

- Intégrer de nouveaux professionnels au travers de parcours professionnalisant et qualifiant,
- Permettre l'accès à des certifications complémentaires aux professionnels travaillant de nuit : notamment au bloc 1 (centré sur la sécurité des biens et des personnes) pour les AS, AES travaillant de nuit par exemple et au bloc 4 (centré sur les spécificités du travail de nuit en ESMS) pour tout type de professionnel exerçant la nuit.

Les deux objectifs de l'IRTS sont aujourd'hui :

D'adapter le contenu de la formation des CPQ SN et MM aux besoins et aux attentes des établissements

D'adapter le contenu de la formation des SN MM aux besoins et aux attentes des apprenants

Les inscriptions de la promotion se feront à partir de juin 2021.

Le démarrage débutera en novembre 2021.

Conclusion

Dans un souci de cohérence, une offre régionale de formation Grand Est a été formalisée par UNAFORIS GRAND EST (Union Nationale des Acteurs de Formation et de Recherche en Intervention Sociale, la PUGE (plateforme UNAFORIS Grand Est).

Dans ce contexte, les responsables de la formation « Surveillants de nuit et Maitresse de maison », assistantes pédagogiques et formateurs ont pu travailler ensemble, échanger et harmoniser nos programmes, et de réfléchir sur des questions diverses, de partager nos expériences pour mener à bien cette réforme.