

Formations de Surveillant de nuit et de Maître de Maison

Rapport d'activité Mai 2024

Rédacteurs :

Marc LEVIVIER, Cadre pédagogique

Cathy FERGÉ, Assistante pédagogique

Contenu du document

Deux certifications distinctes	4
Précisions terminologiques	4
Certificat de qualification professionnelle de Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire.....	5
Titre à finalité professionnelle de Maître.sse de maison en secteur social et médico-social.....	5
Une organisation commune au sein de l'IRTS.....	5
Récapitulatif	6
Le plateau technique	7
Locaux.....	7
Service informatique	7
Centre de ressources documentaires / Espace Alain Cramet	7
Démarche qualité	8
Les étapes avant et après la formation elle-même.....	9
Avant la formation : l'admission	9
Au terme de la formation : la certification.....	9
Nouveautés, évolutions.....	11
Mise en œuvre de la VAE pour le CQP de Surveillant de nuit.....	11
Appel d'offres de la région Grand Est	11
La réforme <i>Maître de maison</i> (2022)	11
Un nouveau calendrier de regroupement.....	11
Une équipe de vacataires qui intègre d'anciens apprenants.....	12
L'activité, au niveau des promotions	13
Les apprenants, dans leur ensemble.....	13
Bassin de résidence des apprenants	14
Promotions 4 (Reims) et 5 (Troyes).....	14
Promotion 6.....	14
Promotion 7.....	16
Promotion 8.....	18

Deux certifications distinctes

Comme les années précédentes, le rapport va porter sur l'activité relative à deux formations qu'il convient de bien distinguer malgré les importantes similitudes qui les rapprochent, à savoir les formations visant l'obtention du :

- CQP de *Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire* (RNCP36360) ;
- Titre de *Maître.sse de maison en secteur social et médico-social* (RNCP37424).

Précisions terminologiques

Certification, certificat de qualification professionnelle, titre à finalité professionnelle... Il peut s'avérer utile de procéder à des précisions terminologiques.

Certification professionnelle

Selon une définition consultable sur le site de la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS) de la Martinique, « certification professionnelle » désigne tout diplôme, titre à finalité professionnelle, certification de qualification professionnelle, certificat, habilitation, bloc de compétences, faisant l'objet d'un enregistrement au RNCP¹.

Ainsi, en ce qui nous concerne, autant la formation de surveillant de nuit que la formation de maître de maison prépare à l'obtention d'une certification professionnelle. Toutefois, elle n'est pas de même nature.

Certificat de qualification professionnelle

La formation de *Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire* (RNCP36360) vise l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle.

« Les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont des certifications créées et délivrées par les branches professionnelles. Un CQP est pris en compte par toutes les entreprises de la branche concernée pour « positionner » son titulaire dans la grille de classification des emplois. En revanche, les CQP n'ont pas de niveau reconnu par l'État qui permet d'être pris en compte à l'extérieur de la branche² ».

Titre à finalité professionnelle

La formation de *Maître.sse de maison en secteur social et médico-social* (RNCP37424) vise l'obtention d'un titre à finalité professionnelle.

« Les titres à finalité professionnelle sont délivrés par des organismes privés ou publics, ou par des ministères non dotés d'instance consultative (défense, équipement, culture, ...), et enregistrés au répertoire après instruction et avis de la CNCP. Ces titres sont enregistrés à la demande des autorités ou organismes qui les délivrent (cette démarche n'est pas obligatoire) pour que leur niveau bénéficie de la reconnaissance officielle de l'État³ ».

¹<https://martinique.deets.gouv.fr/France-Competences-appelle-a-la-vigilance-sur-des-informations-trompeuses>

² <https://formation.lefebvre-dalloz.fr/actualite/quest-ce-que-le-rncp>

³ <https://formation.lefebvre-dalloz.fr/actualite/quest-ce-que-le-rncp>

Certificat de qualification professionnelle de Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire

Réformée en même temps que la pénultième réforme de la formation *Maître.sse de maison en secteur social et médico-social* en 2020, la formation *Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire* permet d'obtenir un certificat de qualification professionnelle. Le certificat, de niveau 3, est inscrit au RNCP (code RNCP 36360).

La formation est structurée en quatre blocs de compétences plus un module d'accompagnement méthodologique de durée variable.

- RNCP36360BC01 - Assurer la sécurité des personnes et des biens dans le secteur social, médico-social et sanitaire
- RNCP36360BC02 - Accompagner des personnes dans le secteur social, médico-social et sanitaire
- RNCP36360BC03 - Participer à une équipe pluriprofessionnelle dans le secteur social, médico-social et sanitaire
- RNCP36360BC04 - Travailler de nuit dans le secteur social, médico-social et sanitaire

La formation dans son ensemble dure de 231 à 245 heures, réparties en 210 heures de contenus de bloc et de 21 à 35 heures d'accompagnement méthodologique. Elle s'adresse en premier lieu aux salariés de la branche. Elle peut s'ouvrir aux professionnels en reconversion et aux demandeurs d'emploi.

Titre à finalité professionnelle de Maître.sse de maison en secteur social et médico-social

Réformée en même temps que la formation de *Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire* 2020, puis seule en 2022, la formation *Maître.sse de maison en secteur social et médico-social* permet d'obtenir un titre à finalité professionnelle. Le titre, de niveau 3, est inscrit au RNCP (code RNCP 37424).

La formation est structurée en trois blocs de compétences plus un module d'accompagnement méthodologique de durée variable.

- RNCP37424BC01 - Adapter le cadre de vie et réaliser les actes de la vie courante dans une démarche sécurisée et éco-responsable
- RNCP37424BC02 - Accompagner les personnes dans les actes de la vie courante
- RNCP37424BC03 - Participer à l'équipe pluri-professionnelle

La formation dans son ensemble dure de 231 à 245 heures, réparties en 210 heures de contenus de bloc et de 21 à 35 heures d'accompagnement méthodologique. Elle s'adresse en premier lieu aux salariés de la branche. Elle peut s'ouvrir aux professionnels en reconversion et aux demandeurs d'emploi.

Une organisation commune au sein de l'IRTS

Ce qui précède permet de saisir à la fois les points communs et les particularités de chacune de ces deux formations. Elles se différencient par des référentiels spécifiques, la certification à

laquelle chacune prépare, et par les appels d'offres organisant leur mise en œuvre. Il convient par conséquent de garder présent à l'esprit leurs différences et leurs spécificités. *Non pas une formation « SNMM » mais deux : surveillant de nuit et maître de maison.*

Toutefois, elles s'adressent à des professionnels, salariés du secteur, préparent à une certification professionnelle de niveau 3 et leurs blocs 2 et 3 présentent suffisamment de similarités pour le certificateur les considère comme équivalents⁴. Leurs objets se retrouvent d'ailleurs dans les autres formations longues du travail social : un travailleur social concourt à l'accompagnement de personnes ou de groupes, et travaille en équipe.

Présentant d'importants points communs, elles restent très associées l'une à l'autre, du point de vue de l'organisation comme de leur mise en œuvre. C'est donc c'est une même équipe pédagogique qui déploie ces deux formations, dont les apprenants se retrouvent souvent « en transversalité⁵ ». Ces séquences pédagogiques communes, correspondent principalement aux contenus des blocs 2 et 3. Les contenus particuliers à chaque formation, dispensés en groupes distincts, correspondent à ce que l'on peut appeler « le cœur de métier », ce qui le distingue d'un autre métier du travail social. Ce sont les blocs 1. Reste un bloc particulier, le bloc 4, dont l'objet est « la nuit » et ses conséquences, d'une part chez les professionnels, d'autre part chez les personnes concernées.

Récapitulatif

- Certifications et métiers distincts
- Référentiels de formation et de certification similaires pour deux blocs
- Apports méthodologiques identiques
- Durées égales (210 heures plus de 21 à 35 heures)

	Surveillant de nuit	Maître de maison
Bloc 1, Cœur de métier	56 h	77 h
Bloc 2, Accompagnement	77 h	84 h
Bloc 3, Équipe	49 h	49 h
Bloc 4, Nuit	28 h	
MAM	21 h à 35 h	21 h ou 35 h

⁴ Page 34 du *Règlement générale de certification pour l'accès par la formation et par la VAE du titre à finalité professionnelle Maître de maison en secteur social et médico-social* et page 34 du *Guide de mise en œuvre des évaluations* du certificat de qualification professionnelle *Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire*.

⁵ A l'IRTS, on entend par ce terme qu'une même séquence pédagogique réunit des apprenants inscrits dans des formations différentes.

Le plateau technique

Nous pouvons régulièrement éprouver la plus-value de réaliser les formations au sein même de l'IRTS, qui permet aux apprenants de bénéficier de l'ensemble des moyens du plateau technique de l'IRTS.

Locaux

Les locaux de l'IRTS restent ouverts aux apprenants du lundi au vendredi, de 7h à 18h30, 49 semaines par an. L'amplitude journalière permet de se reposer d'un long trajet, avec deux salles de restauration, une cafétéria, ou bien de travailler en dehors des heures de formation.

Les salles de cours sont équipées de TBI, permettent d'utiliser les outils de visioconférences.

Service informatique

Chaque apprenant dispose d'un compte Office 365, lui donnant accès gratuitement à l'ensemble des applications de la suite bureautique, que ce soit en ligne ou bien directement en installant les logiciels sur son ordinateur personnel. S'il ne possède pas d'ordinateur, il lui est possible d'en emprunter un pour la durée de sa formation (moyennant le dépôt d'un chèque de caution qui n'est pas encaissé). De plus, une trentaine de postes informatiques sont en accès libre ainsi qu'une imprimante laser couleur multifonction laser (impression, photocopie et numérisation).

L'ensemble des locaux de l'IRTS sont couverts par un réseau Wifi réservé aux apprenants.

Pour développer, maintenir ces moyens ainsi qu'assurer une aide à leur utilisation, deux informaticiens travaillent à temps plein.



Figure 1: Un des deux salles informatiques, en libre accès

Centre de ressources documentaires / Espace Alain Cramet

Pas de formation sans des documents de référence, pas de travail social sans des apports psychologiques, sociologiques, juridiques, etc. Pour se documenter sur un sujet, ou bien simplement pour travailler dans un cadre serein, un documentaliste et une aide-documentaliste accueille les apprenants du lundi au vendredi à l'Espace Alain Cramet, le centre de ressources documentaires de l'institut.

Tout apprenant peut y consulter :

- Plus de 9000 ouvrages
- 52 périodiques
- 143 revues en ligne

Deux postes informatiques restent en libre accès et il est à tout moment possible de faire une pause et de profiter de l'espace détente et de sa tisanerie, à l'intérieur même du centre de ressources.



Figure 2: Espace Alain Cramet

Démarche qualité

La démarche d'évolution et d'amélioration des formations résulte d'un travail mené conjointement avec le service qualité de l'IRTS. Les échanges au fil de l'année et les outils de « feed-back » développés permettent une plus grande attention aux points d'amélioration. Si les réponses aux questionnaires permettent une objectivation de l'expérience individuelle et un traitement numérique qui révèle parfois des tendances qui seraient passées sinon inaperçues, les échanges, l'attention aux retours des apprenants, des employeurs, des formateurs, entretient la vigilance et l'exigence de ne pas se contenter de reproduire l'existant. Un changement concret et d'importance présenté plus loin, sur le calendrier des regroupements, en est le fruit.

Les étapes avant et après la formation elle-même

Avant la formation : l'admission

Parmi les changements introduits par les dernières réformes, on compte la procédure d'entrée en formation. Elle comprend pour l'apprenant trois épreuves : une épreuve d'expression écrite et une épreuve de compétences en bureautique, précédant un entretien de 30 minutes. Ensemble, ils constituent le bilan de positionnement pour les salariés de la branche, et la procédure de sélection pour les demandeurs d'emploi et les salariés en reconversion. Un professionnel en poste ne peut pas se voir refuser l'entrée en formation. Il arrive cependant qu'une entrée doive être reportée.

Durant le printemps 2023, l'IRTS a rattaché cette activité, préalable à l'entrée effective en formation, au service admission de l'institut.

Au terme de la formation : la certification

Rappelons l'importante distinction entre les étapes d'évaluation et celle de la certification. Chaque bloc de chaque formation fait d'une épreuve d'évaluation. La mise en œuvre de ces épreuves est déléguée à l'IRTS. A l'issue de ces épreuves, l'IRTS « positionne » individuellement chaque apprenant, candidat à la certification, pour que la commission de certification, qui relève directement de la CPNE-FP, étudie son dossier. C'est cette organisation qu'illustre le schéma suivant⁶.

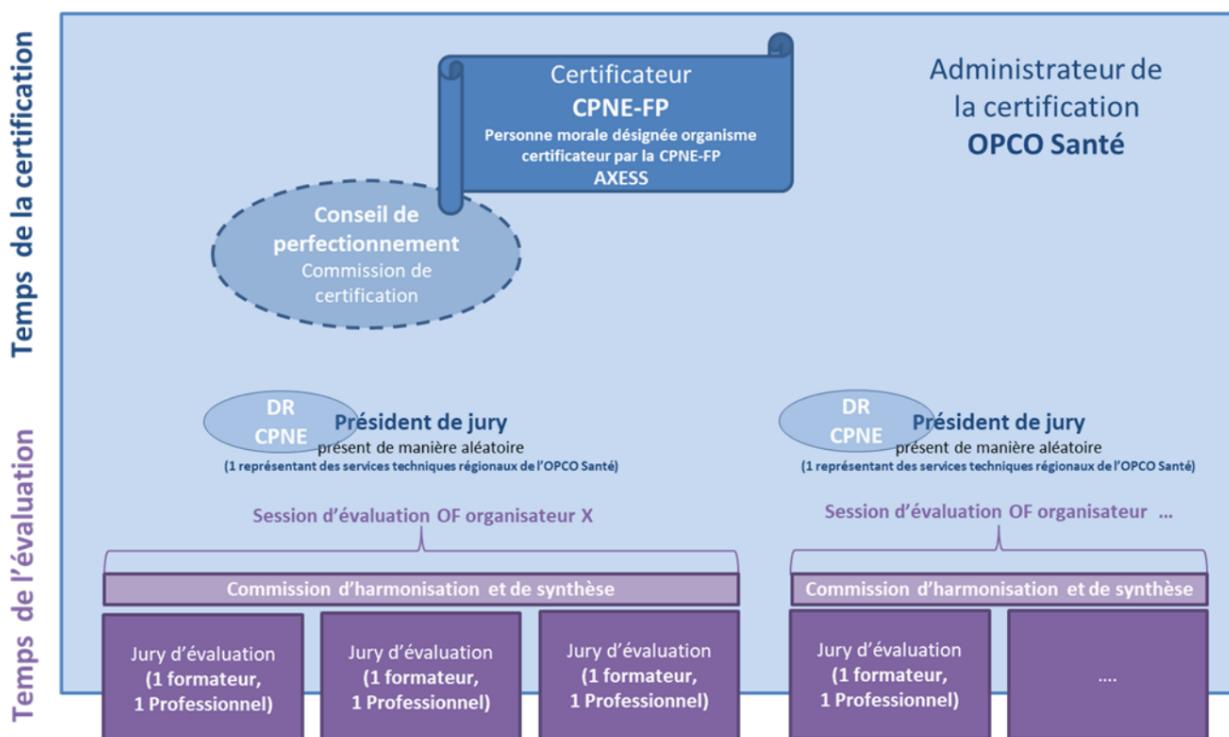


Figure 3: De l'évaluation à la certification, étapes et acteurs

⁶ CPNE-FP / OpcO-Santé. « CQP Surveillant.e de nuit en secteur social, médico-social et sanitaire. Règlement d'examen pour l'accès au CQP par la formation et par la VAE. Modalités d'organisation des épreuves et de leur contrôle ». CPNE-FP, 2020, p. 6.

Cette commission se réunit habituellement cinq fois par an. Un apprenant pourra obtenir la certification visée au cours de la réunion de la commission qui suivra la dernière épreuve d'évaluation.

Au terme de chaque parcours complété, nous positionnons chaque apprenant, en indiquant, un par un, tous les critères validés lors des épreuves d'évaluation.

Nouveautés, évolutions

L'activité du service ne se limite pas à la mise en œuvre des formations. De nombreuses activités sont menées au fil de l'an, sans qu'elles ne soient directement perceptibles par les apprenants, et parfois, des nouveautés les concernent indirectement.

Mise en œuvre de la VAE pour le CQP de Surveillant de nuit

Le projet d'accompagnement à la VAE de Surveillant de nuit a été finalisé en novembre 2023. À ce jour, trois candidates sont accompagnées par l'IRTS. La partie générique de ce document est maintenant intégré aux projets d'accompagnement à la VAE pour les autres certifications. À ce jour, le pôle VAE de l'IRTS accompagne trois candidats.

Appel d'offres de la région Grand Est

La région Grand Est a lancé un appel d'offres pour chacune des deux formations. C'est l'offre de l'IRTS, conçue en l'espace de quelques semaines de janvier qui l'a emporté. Ainsi, seize demandeurs d'emploi pourront se former à l'un des deux métiers durant l'automne et le début de l'hiver à venir (huit places pour chacune des deux formations). Cette action vise les bassins d'emploi de Reims, Épernay et Fismes. Elle se déroulera de septembre 2024 à janvier 2025. Après les deux premières semaines passées uniquement à l'IRTS, les apprenants suivront l'alternance suivante, avec chaque semaine : un regroupement de deux journées à l'IRTS ainsi que trois journées de formation pratique (MM) ou deux nuitées de formation pratique (SN).

La réforme *Maître de maison* (2022)

La formation de Maître de maison a connu une nouvelle réforme en 2022, qui la valorise par l'accès à un titre à finalité professionnelle de niveau 3. C'est une étape de plus dans la reconnaissance de la profession comme de la formation.

Si le référentiel de formation a connu quelques modifications (augmentation de 7 heures pour le bloc 2, par exemple), c'est surtout le référentiel de certification qui s'est vu significativement modifié. Les exigences ont augmenté. Le dossier à rédiger pour le bloc 3 se complexifie d'une troisième partie portant sur une « situation de coopération » et critères de validation plus précis et ouvrant à moins de compensation (la validation certains critères devient obligatoire).

La mise en œuvre de cette formation réformée a débuté à l'IRTS en novembre 2023.

Un nouveau calendrier de regroupement

Le rythme de la formation, le « calendrier des regroupements » ayant fait l'objet de critiques, et constituant le principal point négatif de l'évaluation de fin de formation, nous avons proposé un nouveau calendrier des regroupements.

Appréciation des conditions matérielles et des équipements

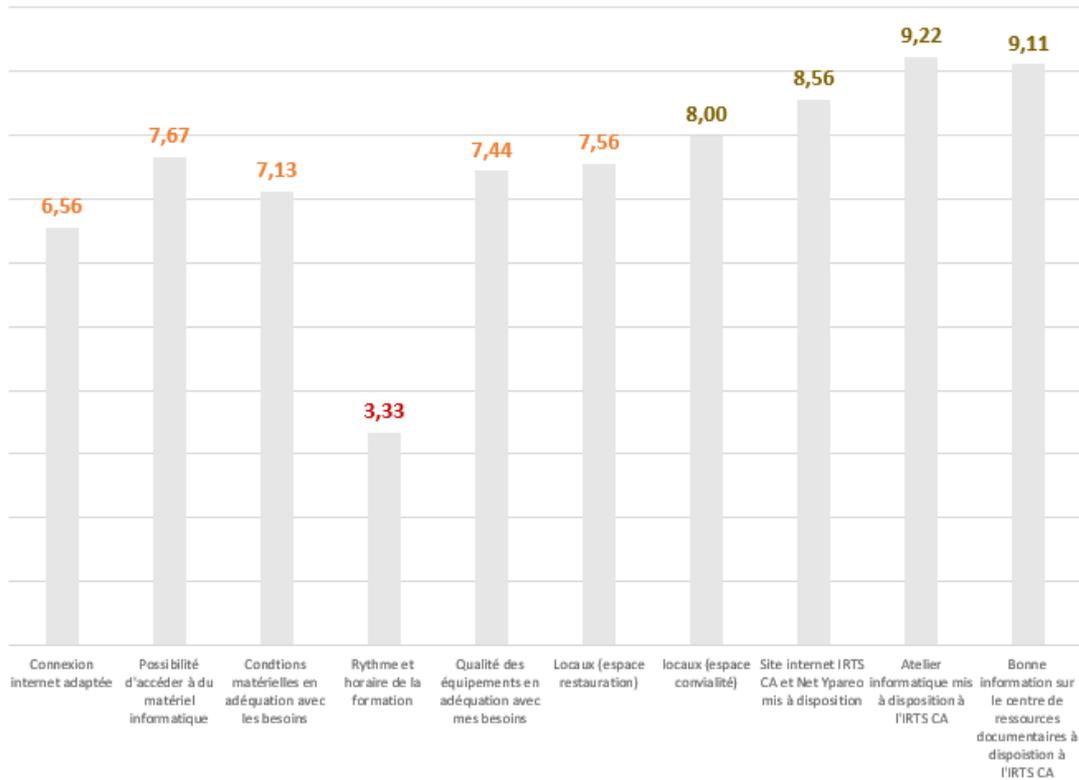


Figure 4: Le rythme de la formation, un point en effort d'amélioration

Il est désormais strictement identique pour les deux formations, à l'exception du premier, qui dure 4 jours, tous les regroupements sont d'une durée de trois jours, à un rythme fixe (une fois par mois, sauf l'été). La plupart des fois, des contenus se rapportant à différents blocs seront proposés. L'ensemble des épreuves d'évaluation auront lieu le dernier jour, ne demandant pas un déplacement supplémentaire. Enfin, sept heures de « MAM » auront lieu en distanciel via des outils numériques.

Une équipe de vacataires qui intègre d'anciens apprenants

De plus en plus de diplômés d'une des deux formations rejoignent l'équipe de vacataires, que ce soit comme membre du jury d'évaluation, pour des interventions (pour le moment, principalement dans les blocs 1 et 4), ou bien, en amont de la formation, comme membre du jury d'admission ou de positionnement.

L'activité, au niveau des promotions

Les trois calendriers (des rapports d'activité et des différentes promotions en formation) ne coïncidant pas, nous avons à traiter cinq promotions différentes pour l'activité courant de mai 2023 à mai 2024.

Les apprenants, dans leur ensemble

Tout au long de l'année, qu'il s'agisse de l'assistante pédagogique, des formateurs permanents ou occasionnels, chacun apprécie de travailler avec les apprenants, dans une ambiance agréable : mélange de plaisanteries et d'application dans le travail. Il est à souligner la capacité d'autonomie dans le travail et le respect des consignes données. Lorsqu'un travail, un écrit, est demandé, il est réalisé. Si un créneau est dégagé pour un travail en autonomie, le travail est effectif.

De leur côté, ils expriment leur satisfaction, au cours, puis au terme, de leur de formation au sein de l'institut, et apprécient l'accueil général qui leur est réservé (aspect administratif, pédagogique...).

À une exception près, et ce depuis le début des activités SN et MM à l'IRTS, chaque candidat s'étant présenté à une épreuve a réussi celle-ci dès la première fois. Pour une seule personne, une seconde présentation a été nécessaire. Il est aussi arrivé que des parcours soient interrompus, avant tout pour raison de santé. Dans ce cas, l'apprenant pourra compléter son parcours en reprenant là où il en était, avec une autre promotion que celle avec laquelle il avait commencé sa formation.

Pour un bon nombre des apprenants, la formation contribue à une dynamique professionnelle qui va perdurer, avec des projets d'accès à d'autres certifications (par exemple celles d'accompagnant éducatif et social ou de moniteur-éducateur). D'autres, ou les mêmes, expriment leur désir de s'investir à l'IRTS, en participation aux jury d'évaluation pour les promotions suivantes, ou en proposant des séquences de formation.

Au-delà des compétences professionnelles développées, les effets de la formation portent sur leur sentiment de légitimité, leur place dans l'équipe, le rapport à l'informatique, ainsi que le rapport à l'écrit (ce qu'illustre la photographie ci-dessous d'un cadeau personnalisé offert par une apprenante).



Figure 5: Les apprenants et le rapport à l'écrit : un cadeau personnalisé

Bassin de résidence des apprenants

Les apprenants viennent parfois de lieux au-delà de l'ancienne région de Champagne-Ardenne. Certains habitent l'Île-de-France, les Hauts-de-France, la Lorraine.

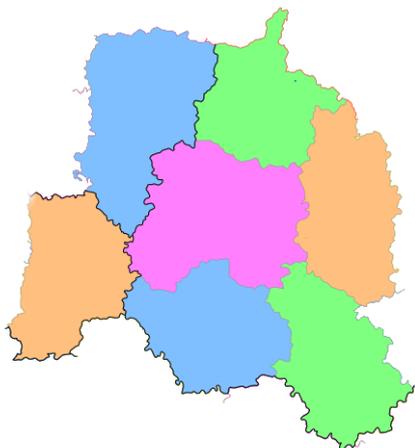


Figure 6: les apprenants viennent de l'ancienne région Champagne-Ardenne, de l'Aisne, de la Seine-et-Marne, de la Meuse...

Promotions 4 (Reims) et 5 (Troyes)

Les regroupements ont eu lieu de novembre 2022 à septembre 2023. Pour la première fois, les deux formations ont été « délocalisées », en l'occurrence à Troyes. La formation s'est terminée en juillet 2023 pour les maîtresses de maison et en septembre 2023 les surveillants de nuit.

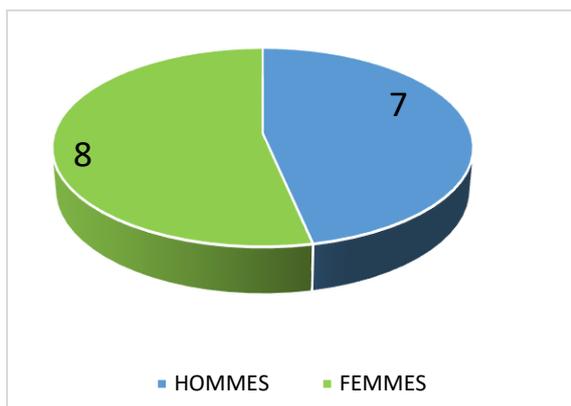
Pour la première fois, une apprenante n'a pas réussi l'évaluation du bloc 2. Cela ne lui a pas porté préjudice car elle a bénéficié d'un accompagnement individuel dans les mois qui ont suivi et a pu se présenter une seconde fois, avec succès, en avril 2024.

Une autre apprenante ayant dû interrompre sa formation et n'ayant pas pu suivre le contenu du bloc 4, a pu terminer sa formation avec la promotion 6. Il s'agissait, là aussi, d'une première fois.

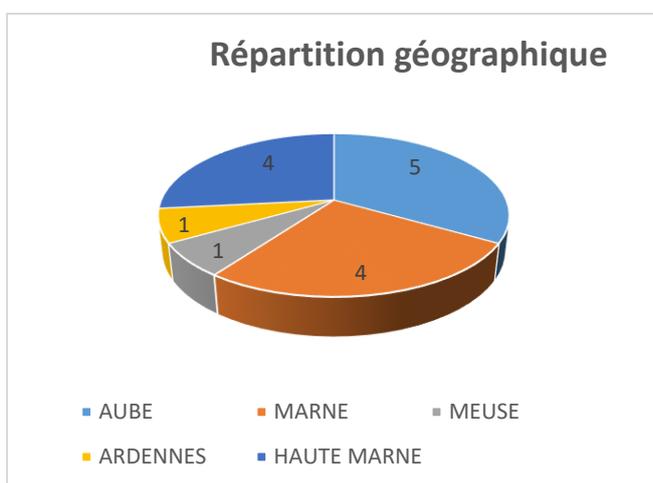
Promotion 6

La promotion 6 a commencé sa formation en avril 2023, pour se terminer en avril 2024. Seuls des surveillants de nuit composaient cette promotion en raison du calendrier de l'appel d'offres pour la formation au Titre à finalité professionnelle de Maître de maison.

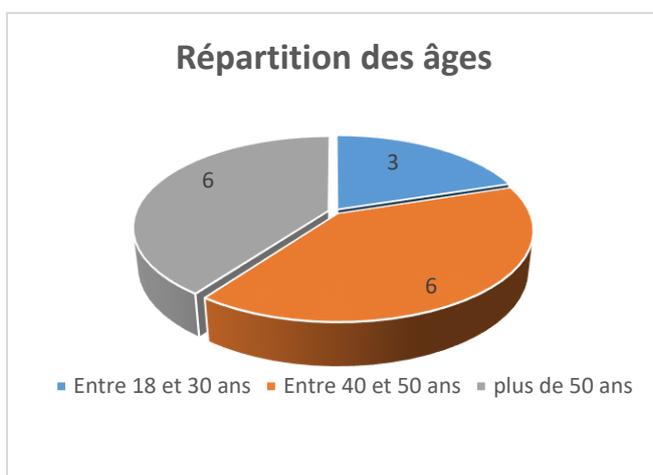
Le rapport homme / femme est quasiment à l'équilibre (7 hommes, 8 femmes).



Les origines géographiques sont variées, puisque les apprenants viennent de cinq départements différents.



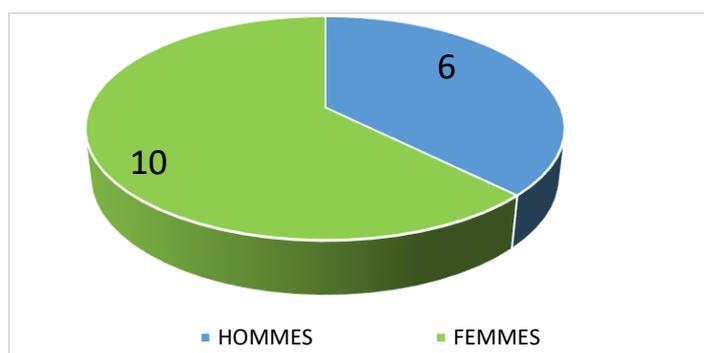
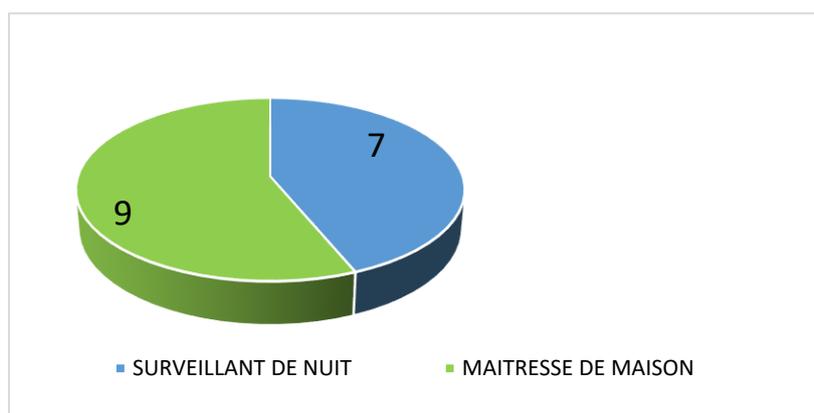
Les trois-quarts des apprenants ont plus de quarante ans, avec seulement trois personnes entre 18 et 30 ans.



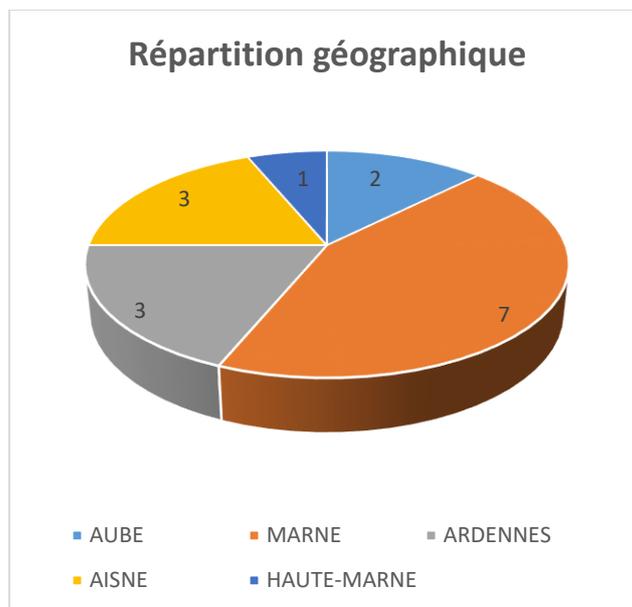
Promotion 7

En novembre 2023, les surveillants de nuit et les maîtres de maison de la promotion 7 ont entamé leur formation. Elle se terminera en juillet 2024 pour les maîtresses de maison, en septembre pour les surveillants de nuit. Notons que, pour la première fois, le groupe des maîtres de maison comprenant un homme (celui-ci toutefois ayant changé de métier a quitté la formation). C'est aussi la première promotion qui prépare le titre à finalité professionnelle de maître de maison.

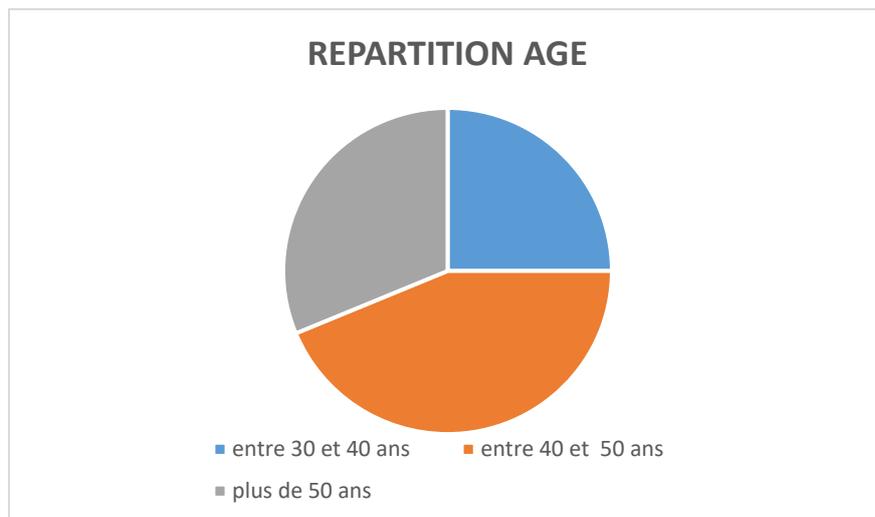
Promotion masculine aux trois-quarts, elle comprend sensiblement plus des surveillants de nuit (9) que de maîtresses de maison.



En ce qui concerne l'origine géographique, nous retrouvons les départements habituels (ancienne région de Champagne-Ardenne et Aisne).



En ce qui concerne l'âge, de nouveau, les trois-quarts ont plus de quarante ans.



Très tôt dans la formation, une initiation aux cartes mentales a été proposée, et très apprécié, comme outil de prises de notes et d'organisation des idées. Cet outil pourra servir à la prise de notes en formation, à la préparation des dossiers, et à la préparation des présentations orales.

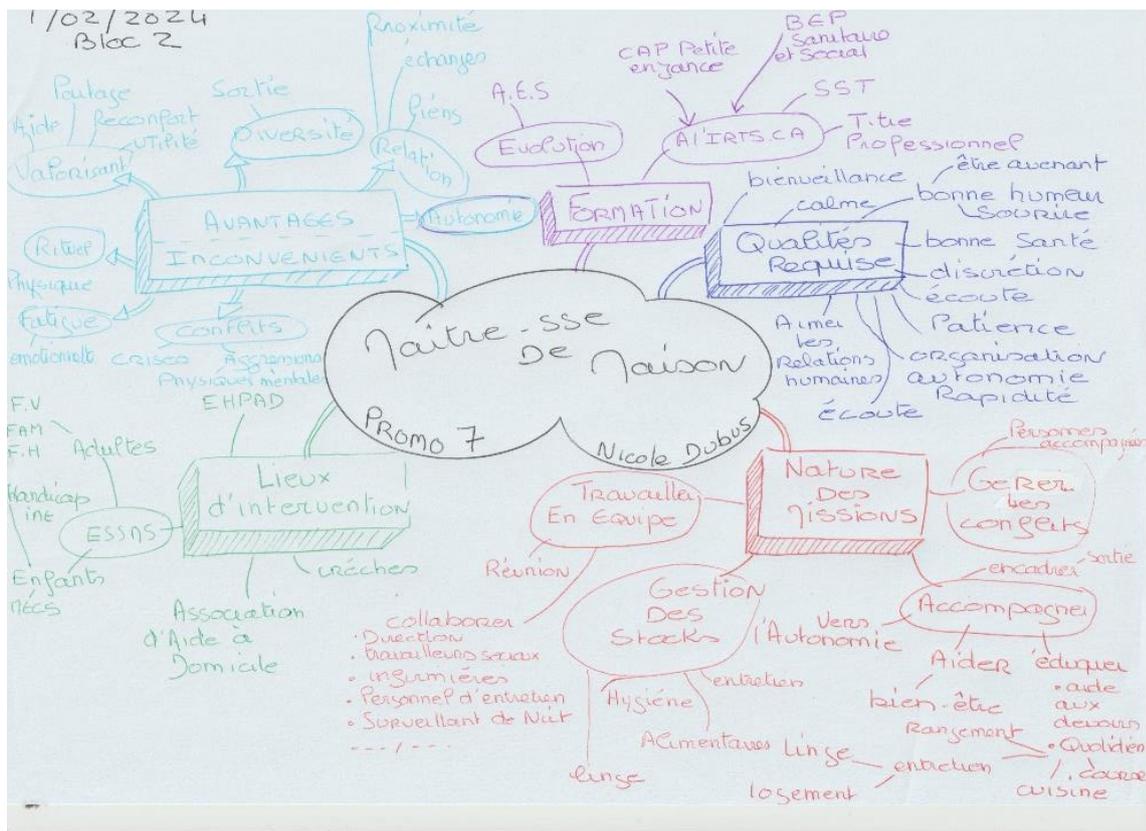


Figure 7: Carte mentale, promotion 7

Promotion 8

En avril 2024, les surveillants de nuit et les maîtres de maison de la promotion 8 ont entamé leur formation. Le nouveau calendrier des regroupements et un recours programmé à des séquences en distanciel constituent les principales nouveautés.

Institut Régional du Travail Social

Champagne-Ardenne

8 rue Joliot Curie

51100 REIMS

Secrétariat des formations SN et MM

Tel : 03 26 06 93 07

Email : cathy.ferger@irtsca.fr

Web : <http://www.irtsca.fr>

Conception et réalisation : Secrétariat des formations SN et MM – IRTS Champagne-Ardenne

Impression : IRTS Champagne-Ardenne – Mai 2024