

# PROJET TRACK

(TRAINING AND RECOGNITION OF INFORMAL CARERS SKILLS)

## RESULTAT TANGIBLE 6

### RAPPORT SUR LES ATELIERS NATIONAUX

## SOMMAIRE

Synthese du document.....	3
Introduction.....	4
1. Methodologie utilisée lors des ateliers nationaux.....	5
objectif des ateliers nationaux.....	5
le modérateur.....	5
La seance.....	5
selection des participants.....	6
protocole suivi par les ateliers nationaux.....	6
2. Synthese des ateliers par pays.....	8
France.....	8
Allemagne.....	13
Espagne.....	17
Annexe A.....	21
Directives pour les ateliers nationaux.....	21
questions d’ordre général– première partie.....	21
questions d’ordre général –Partie récapitulative à la fin de l’atelier.....	22
DIRECTIVES pour la France.....	23
questions spécifiques relatives au groupe cible.....	23
Proches aidants et professionnels du secteur des soins.....	23
Organismes de formation.....	23
Les décideurs et les responsables politiques (y compris ceux du secteur de la formation) .	25
DIRECTIVES pour l’Allemagne.....	26
questions spécifiques relatives au groupe cible.....	26
Proches aidants et professionnels du secteur des soins.....	26
Organismes de formation.....	27
Les décideurs et les responsables politiques (y compris ceux du secteur de la formation) .	28
DIRECTIVES pour l’Espagne.....	29
questions spécifiques relatives au groupe cible.....	29
Proches aidants et professionnels du secteur des soins.....	29
Organismes de formation.....	30
Les décideurs et les responsables politiques (y compris ceux du secteur de la formation) .	31

## SYNTHESE DU DOCUMENT

Le rapport sur les ateliers nationaux, rédigé dans le cadre de “la Production Intellectuelle 4 : étude de faisabilité O4” du projet TRACK, regroupe les résultats tangibles 6. Ce rapport dresse le bilan des ateliers menés dans les pays pilotes: l’Allemagne, la France et l’Espagne.

Ce rapport se compose de trois parties, portant sur les points clé suivants:

- Méthodologie utilisée pendant les ateliers nationaux : cette partie décrit les objectifs, le type d’informations recueillies, le rôle et la sélection des participants, les principes de mise en place de la session.
- Synthèse et analyse des résultats des ateliers nationaux : cette partie regroupe les réponses aux questions posées, avec exemples et propos des participants à l’appui.
- Directives pour les ateliers nationaux : cette partie comprend les grandes lignes des ateliers nationaux et les directives propres à chaque atelier, en Allemagne, en France et en Espagne (légèrement différentes en fonction des exemples de chaque pays).

## INTRODUCTION

L'atelier de validation a été organisé sous forme de discussion de groupe, une technique d'entretien collectif ou "groupe d'expression", permettant de recueillir des informations auprès d'un groupe cible défini. Cet outil de recherche qualitative permet d'évaluer les besoins, les attentes et les satisfactions, ou de mieux comprendre les opinions, les motivations ou les comportements. Cette technique est également utilisée pour générer de nouvelles idées.

Les participants aux ateliers de validation TRACK étaient des proches aidants (particuliers et associations d'aidants) et des professionnels de santé, des décideurs et des acteurs politiques, notamment des administrations publiques et services publics de l'emploi, ainsi que des syndicats, des entreprises privées, des responsables et décideurs politiques du secteur de la formation professionnelle, et des organismes de formation professionnelle.

Ce document décrit en détail le processus de collecte de l'information (contenu, données, résultats de recherche, etc.) utilisé pendant les ateliers de validation. A cet égard, ces ateliers de validation étaient le moyen choisi pour la validation des résultats de l'étude de faisabilité O4 et la feuille de route proposée pour la certification des qualifications et compétences acquises par les proches aidants, de manière formelle et informelle.

# 1. METHODOLOGIE UTILISEE LORS DES ATELIERS NATIONAUX

## OBJECTIF DES ATELIERS NATIONAUX

L'objectif de l'atelier de validation était de discuter et de valider une feuille de route du déroulement de la formation TRACK pour tous les pays pilotes (DE, ES, FR), ainsi que de valider et d'identifier les qualifications et les compétences acquises durant cette formation.

L'objectif principal de l'atelier de formation, en tant qu'outil de recherche qualitative, était de produire des données fiables et utiles pour le déroulement de la formation TRACK, ainsi que pour la création d'une feuille de route pour la certification. Pour ce faire, une séance de discussion d'une durée de 2 à 4 heures a été organisée et animée par un modérateur facilitant le débat entre les participants.

## LE MODERATEUR

Le rôle du modérateur est d'animer l'atelier de validation et de faire ressortir les différents points de vue. Il pourra commencer la séance de manière non directive et dynamique, puis se concentrer ensuite sur les questions et la participation des personnes invitées. Il devra avoir une expérience dans la conduite de réunions, la reformulation, la clarification et la synthétisation.

L'enregistrement audio permet de mettre en relief la dynamique relationnelle durant l'atelier de validation. Cet aspect technique devra être au point dès le début de formation (attention aux bruits) et sera suivi d'un travail de transcription synthétique.

## LA SEANCE

Le lieu choisi doit être neutre et agréable, et l'atmosphère doit être détendue. Le début de séance consistait à expliquer l'objectif et la structure de l'atelier de validation aux participants, ainsi qu'à obtenir leur accord concernant l'enregistrement audio et la retranscription des discussions. Toutes ces informations ont été traitées de manière confidentielle et anonyme, ce qui a été expliqué clairement en début de séance. L'atelier de validation a débuté par une séance collective, pendant laquelle les questions à propos de la feuille de route ont été abordées. Les séances suivantes ont été organisées en groupes cibles séparés (voir les trois groupes mentionnés ci-dessus: aidants, responsables et décideurs politiques, et prestataires d'OF), puis l'atelier de validation s'est terminé par une session collective, rassemblant les résultats des séances en groupes séparés. Une synthèse a été rédigée à l'issue de chaque séance afin d'en faire valider les résultats par tous les participants.

## SELECTION DES PARTICIPANTS

Il était très important pour l'atelier de validation que tous les participants aient à la fois des caractéristiques communes et hétérogènes, en lien avec les thèmes de discussion. Pour le choix des participants, nous avons privilégié la présence de différents points de vue. Aussi, nos partenaires ont invité des représentants des groupes cibles suivants:

- proches aidants (particuliers et associations) et professionnels de santé, décideurs et acteurs politiques : y compris des administrations publiques et des services publics de l'emploi, ainsi que des syndicats, des entreprises privées, des responsables et décideurs politiques dans le secteur de la formation professionnelle, et des organismes de formation professionnelle.
- Prestataires dans le secteur de l'OF.

Nos partenaires ont clairement expliqué les objectifs aux participants, ainsi que les thèmes de discussion et le déroulement des séances en groupes séparés. Le processus de prise de contact était différent en fonction des conditions fixées par chaque partenaire et du réseau local d'experts et d'associations. Dans tous les cas, il était préconisé d'inviter plus de 25 personnes afin d'atteindre un minimum de 20-25 personnes par atelier de validation. La retranscription des discussions a été remise de façon synthétique en anglais au coordinateur et au responsable des lots de travail deux semaines après l'atelier de validation, afin que le rapport général soit terminé trois semaines après l'atelier de validation. Cette échéance était importante pour la finalisation des missions de "l'Étude de Faisabilité O4".

## PROTOCOLE SUIVI PAR LES ATELIERS NATIONAUX

La séance a débuté par une brève présentation du projet, des objectifs de l'atelier de validation, de la méthodologie et des règles de participation (étant donné que le but principal était de recueillir différents points de vue et non de chercher un consensus), comme décrits ci-après:

- Enregistrement audio de l'atelier de validation à l'aide d'un appareil approprié (les participants ont donné leur consentement par écrit, conformément au modèle fourni)
- Préservation de l'anonymat des participants (l'analyse ne contenait pas de données personnelles, mais seulement des informations concernant leur profil professionnel)
- Confidentialité du "secret de groupe" (les opinions données au sein du groupe de discussion n'ont pas été communiquées en dehors du groupe)
- Utilisation de badges avec les noms visibles
- Absence d'ordre pour l'expression de son opinion ; les participants parlaient librement
- Possibilité pour les participants de réagir aux opinions des autres participants, de faire des commentaires, de poser des questions, et de participer au débat.

Les participants se sont ensuite présentés, en commençant par le modérateur.

A l'issue de cette présentation, le modérateur a posé des questions que vous trouverez en annexe A. Les mêmes questions ont été utilisées pour tous les ateliers de validation afin que les résultats puissent être comparés ; néanmoins, des directives légèrement différentes ont été données pour les pays pilotes afin d'y inclure des exemples propres à chacun (comme par exemple les certifications existantes localement).

Lors des discussions, le modérateur:

- a veillé au temps imparti à chaque question, tout en s'assurant que la conversation reste fluide ;
- a aidé les participants à se concentrer sur les questions données et sur la réponse (et ne pas anticiper les questions suivantes);
- a veillé à ce qu'un avis majoritaire ne prenne le dessus sur les discussions et que les avis minoritaires soient représentés;
- a mobilisé et motivé les participants plus « passifs », ou ceux ayant un avis minoritaire, évitant ainsi que la conversation soit « dominée » par un avis majoritaire, le cas échéant ;
- a accordé assez de temps à chaque question.

Lorsqu'un nouveau sujet émergeait durant la discussion, il était abordé plus en détail, à condition que la majorité des participants soit d'accord. Ce changement était noté ultérieurement dans la retranscription.

Une première séance collective a duré environ 1h30 maximum et le modérateur avait la possibilité de faire une pause si cette durée était dépassée.

Les séances avec les trois groupes cibles séparés ont duré approximativement 1 heure –les modérateurs ont ensuite préparé une conclusion et un compte-rendu bref des séances en groupes séparés.

La séance collective finale a duré approximativement 1 heure et a débuté par une présentation des compte-rendus brefs et des conclusions des séances en groupes.

Une synthèse a été réalisée à l'issue de chaque séance afin de valider l'accord des participants.

Les salles de réunion étaient calmes et silencieuses, ce qui a permis aux participants de pouvoir s'asseoir en cercle. Les discussions ont été enregistrées et retranscrites par la suite. Dans la retranscription, les noms des participants ont été remplacés par des codes (voir modèle fourni: P1, P2, etc. (Participant 1, 2, etc.).

## 2. SYNTHESE DES ATELIERS PAR PAYS

### FRANCE

Dans le cadre d'un atelier d'experts qui s'est tenu en mars 2017, des aidants formels et informels, des experts de l'OF, de la VAE et de la certification, ainsi que des représentants politiques et d'entreprises, ont discuté d'un déroulement possible de l'offre de formation et de certification TRACK en France. Dans cette discussion, le besoin de soutien des proches aidants en matière de prestations de soins professionnels est apparu comme une évidence. Il a été aussi évoqué que seule une partie des proches aidants serait susceptible d'être intéressée par la formation TRACK, étant donné les disparités importantes, notamment en termes d'âge ou d'origine culturelle (traditionnellement contraintes familiales importantes ou pas).

Un problème concernant les proches aidants a été soulevé, à savoir qu'ils ne suivent pas facilement de formation et que devenir aidant professionnel ne les intéresse pas vraiment. L'un des participants était convaincu que les proches aidants étaient intéressés par des formations, aussi parce qu'une formation leur fait changer d'avis et penser à autre chose, surtout si ces proches aidants n'ont pas d'emploi. Dans ce contexte, le fait que la formation et la certification TRACK ne soient pas trop lourdes et restent abordables était vu comme un plus et même éventuellement un point de départ. Cette formation permet aussi de surmonter de nombreux obstacles, tels que « *suivre une formation, c'est comme retourner à l'école* », « *qui va s'occuper de la personne à charge lorsque je serai en formation* », en proposant à la fois des séances en face-à-face et des cours à distance.

Les aidants et les professionnels des soins de santé ont cité comme facteurs de motivation les plus importants pour inciter les proches aidants à participer à la formation TRACK: les informations fournies sur la maladie (par exemple, les différents stades de la maladie et comment gérer le patient à chaque stade) ainsi que celles concernant les soins à domicile (par exemple comment déplacer un patient, comment prendre soin de soi). De plus, les échanges avec des pairs ont été mentionnés comme étant primordiaux : grâce aux interactions humaines avec d'autres personnes se trouvant dans la même situation, les proches aidants réalisent qu'ils ne sont pas tout seuls, ce qui peut être plutôt enrichissant ; cela permet de se sentir rassuré et compris, et d'échanger des astuces utiles.

Concernant l'intérêt pour la certification et un emploi comme auxiliaire de vie dans le futur, tous les participants ont souligné que la formation reste utile quelque soit le cas, qu'ils envisagent ou non une carrière professionnelle dans le secteur des soins. Deux sur cinq proches aidants affirmaient ne pas être intéressé(e)s par une carrière professionnelle dans le secteur des soins, tandis que deux autres souhaitaient en savoir plus sur le métier d'ADVD (Assistant-e de vie) et les

possibilités de formation, et envisageaient éventuellement cette option après leur expérience en tant que proche aidant. Un proche aidant a décrit son passage de proche aidant à aidant formel : lors d'une discussion, le médecin de famille avait émis la possibilité de se faire « employer directement » par ses parents. A partir de là, le proche aidant a été embauché en tant qu'assistant(e) de vie professionnel de ses parents. Une fois ses parents décédés, il s'occupe maintenant d'une dame âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer.

Les participants aux ateliers se sont tous accordés pour dire qu'il existe peu de perspectives professionnelles pour les proches aidants sur le marché du travail, à part le métier d'auxiliaire ou d'assistant(e) de vie.

Trois proches aidants sur cinq considéraient l'e-learning comme une bonne solution pour proposer des formations aux proches aidants, car les formations à distance sont flexibles et sont composées de modules, contrairement aux séances en face-à-face où se pose le problème de savoir que faire du bénéficiaire de soins pendant ce temps-là. Il apparaît que de nombreuses formations en face-à-face sont un échec parce que les proches aidants ne parviennent pas à trouver quelqu'un pour les remplacer auprès de la personne bénéficiaire des soins. Il a été également souligné que, pour ceux envisageant une carrière professionnelle dans le secteur des soins, des informations sur le type d'employeurs pourraient s'avérer utiles. Aussi, il est possible qu'IPERIA demande à ce que les informations sur les modalités d'accès à la formation disponibles dans le catalogue de la formation continue et des prestataires d'OF soient mises à disposition des proches aidants. Selon les proches aidants et les professionnels de soins participant à l'atelier local, la meilleure façon de contacter les proches aidants est par le biais des : médecins de famille, pharmaciens, services médicaux tels que les hôpitaux et centres médicaux, et Internet.

Les prestataires de la formation professionnelle ayant participé à l'atelier d'experts ont souligné que le nombre d'heures de formation TRACK, soit 20 heures, et la formule d'apprentissage mixte (blended learning) semblent adaptés au groupe cible, d'un point de vue pédagogique mais aussi des contraintes de temps des proches aidants. Le problème c'est que d'une part, les séances en face-à-face sont importantes pour éviter l'isolement et encourager le partage d'expériences, d'analyses de pratiques, ainsi que se créer un réseau de pairs, mais d'autre part, il est souvent difficile pour les proches aidants d'être disponibles pour les formations en face-à-face vu qu'ils n'ont personne pour les remplacer auprès du bénéficiaire de soins pendant la formation. Ce dernier problème était déjà apparu lors de la phase test de la formation TRACK, où tous les proches aidants n'avaient pu être présents pour les séances en face-à-face. Ainsi, un bon équilibre entre des cours en face-à-face et des cours à distance est donc essentiel pour le groupe cible.

Afin d'aider les organismes de formation à mettre en place la formation TRACK, une sensibilisation à l'importance croissante du secteur des soins et à l'opportunité que représente ce marché au potentiel grandissant (environ 8 million de proches aidants et 900 000 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer) sera nécessaire. Les participants aux ateliers préconisent l'organisation d'une campagne d'information par les media et le réseau de prestataires d'OF du secteur des soins.

En ce qui concerne l'intégration de l'offre de formation TRACK dans les programmes de formation d'autres organismes de formation professionnelle, elle est perçue comme une sorte d'outil permettant de se positionner en matière d'auto-évaluation et de valorisation des compétences par les proches aidants même. Les participants pensent que le contenu proposé peut être vu comme un "*réveil pédagogique*", réactivant et valorisant les acquis de l'auto-apprentissage et du co-apprentissage, informel et formel, chez soi. Ainsi, il ne constitue pas un module de formation en tant que tel, ni une certification, mais relève plutôt de la phase de pré-certification. Les participants pensent qu'il est possible et pertinent d'intégrer TRACK à un programme de formation plus important, mais ils jugent aussi nécessaire d'en clarifier la compatibilité et la complémentarité avec l'offre existante. En outre, ils préconisent d'aborder l'aspect "*bienveillance*" en plus des thèmes d'ordre plus général sur le rôle de le proche aidant.

L'intégration de la formation TRACK aux offres de formation existantes des prestataires d'OF serait possible mais dépendra des équivalences avec les niveaux de compétences dans le secteur social et des soins de santé (à domicile et dans les établissements), et plus concrètement dans le domaine des services à la personne à domicile. Les formations qualifiantes répertoriées par le RNCP (*Répertoire Nationale des certifications professionnelles*) sont les plus fiables car elles se basent sur des niveaux, principalement ceux définis par le format européen (par "unité de compétence"), et sont facilement identifiables pour les organismes publics de financement. Le RNCP comprend environ 15 certifications dans le domaine de l'assistance aux adultes, en grande partie plutôt centrées sur les soins à domicile.

Les participants aux ateliers issus du secteur des prestations de formation professionnelle ont évoqué les principaux défis suivants à relever pour l'intégration de la formation TRACK au sein des formations existantes proposées par les prestataires de l'OF en France :

- Convaincre les décideurs de l'importance de la formation TRACK, à un premier niveau de reconnaissance comme activité d'utilité publique (exemple : Plan Alzheimer 2015-2019);
- Créer un ou plusieurs parcours d'apprentissage en relation avec des certifications déjà existantes (coopération entre les autorités certifiantes) ;
- Informer et sensibiliser à propos des organismes publics de financement
- S'adresser aux proches aidants s'occupant de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et les informer.

Les participants ont mentionné les organismes de formation suivants comme organismes potentiellement intéressés par l'intégration de la formation TRACK à leurs programmes:

- La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)<sup>1</sup> qui met en place et soutient, depuis 2007, plusieurs initiatives à destination des proches aidants;
- L'Association France Alzheimer 2, prestataire d'OF depuis 20 ans, propose une formation aux proches aidants auprès de personnes atteintes d'Alzheimer;
- La plateforme France Université Numérique, FUN, 3 dépendant du ministère de l'enseignement supérieur, a proposé en 2015 les premiers cours universitaires en ligne sur la maladie d'Alzheimer;
- L'Université Paris-Est Créteil Val de Marne a proposé une formation « Maladie d'Alzheimer et démences apparentées, du diagnostic précoce à la prise en charge »<sup>4</sup>;
- Le prestataire de formation CEGOS<sup>5</sup> a proposé une formation de 21 heures sur la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées, avec délivrance d'un diplôme, conformément à l'arrêté du 8 décembre 2015 qui dresse une liste des orientations nationales du développement professionnel continu des professionnels de santé pour les années de 2016 à 2018<sup>6</sup>;
- Le prestataire de formation CERF FORMATION a proposé une formation sur 5 jours de 35 heures sur les pathologies dégénératives les plus courantes, également avec délivrance d'un diplôme, conformément à l'arrêté du 8 décembre 2015.

Les participants aux ateliers issus du secteur de l'OF voit TRACK comme un point de départ potentiel vers une formation préparant aux trois diplômes principaux exigés par les organismes de financement publics

- Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social (DEAES),
- Assistant(e) De Vie aux Familles (ADVF),
- Assistant(e) de vie Dépendance (ADVD).

La spécificité du diplôme professionnel ADVD, à savoir qu'il s'adresse aux employés embauchés directement par des particuliers, rentre très bien dans le cadre de la formation TRACK.

TRACK semble être un outil bien adapté à l'identification des compétences et pour l'amélioration de la visibilité du profil professionnel. En ce sens, elle peut constituer la première étape d'un parcours vers la professionnalisation. Sans équivalence claire avec des niveaux de compétences déjà présents dans le RNCP, TRACK ne peut rentrer dans le cadre d'une VAE. Parmi les six options

<sup>1</sup> See: <http://www.cnsa.fr/compensation-de-la-perte-dautonomie/soutien-aux-aidants> (2017-05-21)

<sup>2</sup> See: <http://www.francealzheimer.org/la-formation-des-aidants-familiaux> (2017-05-21)

<sup>3</sup> See: <https://www.fun-mooc.fr> (the mentioned content is not available anymore; 2017-05-21)

<sup>4</sup> See: <http://medecine.u-pec.fr/formation-continue/certificats-du-et-diu-du-maladie-d-alzheimer-et-demences-apparentees-du-diagnostic-precoce-a-la-prise-en-charge-477132.kjsp> (2017-05-21)

<sup>5</sup> See: <http://www.cegos.fr/formation-alzheimer/p-20177472-2017.htm> (2017-05-21)

<sup>6</sup> See: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031632884&categorieLien=id> (2017-05-21)

proposées pour la mise en place de TRACK, le bilan de compétences est la première étape à planifier. *“Dans le principe, TRACK peut être utile à la promotion de la reconnaissance des compétences des proches aidants, si un soutien individualisé est proposé au proche aidant à l’issue de la formation TRACK pour l’aider à construire et à mettre en place un parcours de professionnalisation complet, débouchant sur une certification et un emploi. Le succès de TRACK ne sera possible que dans le cadre d’un parcours complet, global et fiable.”*

Durant l’atelier, les décideurs et les responsables politiques ont insisté sur le fait que TRACK apparaît plutôt comme un outil permettant aux proches aidants de prendre conscience de leurs aptitudes. Le nombre total d’heures de formation proposées dans le cadre de TRACK semble suffire à inciter les participants à suivre ensuite une formation. Dans ce contexte, TRACK peut les orienter soit vers un parcours leur permettant de se positionner, soit vers un parcours de « professionnalisation ». Il a été évoqué que le titre et les objectifs de la formation ne sont pas assez clairement définis.

Dans l’ensemble, le programme est jugé trop court, trop léger pour permettre une professionnalisation, étant donné que pour bénéficier d’une VAE, la personne doit justifier d’une expérience professionnelle d’au moins trois ans (sous contrat). TRACK peut néanmoins s’avérer utile pour la valorisation des compétences acquises en tant que proche aidant.

Les décideurs et les responsables politiques préconisent de positionner TRACK comme outil de professionnalisation plutôt que comme certification. Une autre solution serait de créer une formation sur la maladie d’Alzheimer soumise et intégrée au RNCP.

Parmi les certifications existantes dans le secteur des soins incluses dans le RNCP, celle d’Assistant(e) De Vie Dépendance (ADVD) est considérée comme la mieux adaptée. Une analyse en profondeur des compétences abordées par les autres certifications serait nécessaire pour clarifier si d’autres équivalences existent et dans quelle mesure.

Les institutions suivantes ont été citées comme organismes susceptibles d’être intéressés par l’intégration de la formation TRACK dans les services proposés :

- Réseaux des Associations des patients Alzheimer
- Conseil régional
- Fédération des particuliers employeurs
- Services publics de l’emploi
- Comités d’entreprises (privées)
- Caisses de retraite
- Médecins du travail
- Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (personnes de moins de 18 ans s’occupant de leurs grands-parents)
- L’Ecole de la 2ème chance
- Associations d’aide à l’insertion professionnelle

## ALLEMAGNE

Lors de l'atelier expert qui s'est tenu en mars 2017, trois proches aidants et professionnels aidants sur six trouvaient la taille du groupe cible du projet TRACK adéquate, vu que la démence n'est actuellement pas assez importante pour proposer une formation spécifique ou que l'existence d'une telle certification n'est pas justifiée sur le marché du travail. Cinq participants sur six pensaient que la formation à distance par internet peut être compliquée car tout le monde n'a pas un accès internet, et les proches aidants sont souvent des séniors qui pourrait éprouver des difficultés à suivre ce genre de formation.

Les participants ont insisté sur l'importance des mentors et surtout de l'information sur la maladie pour motiver les proches aidants à participer à la formation TRACK. De plus, l'importance du contact avec les pairs a aussi été soulignée. Concernant les informations sur les perspectives de carrière et du marché du travail, trois personnes sur six pensaient qu'elles sont moins essentielles pour les proches aidants mais qu'elles peuvent s'avérer utiles après coup. Plusieurs participants ont mentionné l'importance de l'aide pratique et du soutien personnalisé dans les situations "ici et maintenant".

Les experts de la prise en charge informelle et professionnelle s'accordent sur le fait que les proches aidants sont susceptibles de s'intéresser à une carrière d'auxiliaire de vie, surtout les personnes travaillant bénévolement et pouvant aspirer à un emploi rémunéré. Trois participants sur quatre affirmaient pouvoir au moins envisager d'essayer la formation un jour, deux personnes ayant une préférence pour la formation en face-à-face plutôt que la formation à distance. Au sujet des parcours alternatifs pour accéder au marché du travail, le bénévolat a été évoqué comme méthode courante.

D'après les participants aux ateliers, le meilleur moyen de contacter les aidants est de faire distribuer des informations aux patients et à leurs proches par des services d'assistance ou de soins infirmiers à domicile, ou des centres sociaux. De plus, les médecins de famille et autres médecins sont aussi considérés comme une bonne source d'information sur l'existence de la formation TRACK.

Les prestataires d'OF voient la plateforme d'apprentissage TRACK comme une sorte de groupe d'entraide professionnel en vue du développement de compétences ("*Hilfe zur Selbsthilfe*") et une meilleure compréhension de la prise en charge (professionnelle) des personnes. De plus, ils jugent l'apport de soutien et d'informations sur les différentes phases de la maladie et des difficultés quotidiennes (comme par exemple garantir un sentiment de sécurité) comme très important. Les théories et les causes de la maladie ne sont pas vues comme essentielles pour les proches aidants mais par contre, des informations juridiques devraient être fournies.

L'apprentissage mixte est perçu comme une option intéressante dans le cadre de la formation TRACK car les stagiaires peuvent choisir librement l'heure et le lieu des cours. D'autre part, les séances en face-à-face sont considérées comme fondamentales pour le contact social. L'un des

participants à l'atelier a mentionné que la formation à distance était une bonne méthode pour former à la prise en charge des personnes âgées car elle apprend aux participants à être autonomes. Ce même participant a également évoqué la nécessité de connaître l'historique du patient, afin d'être capable de travailler avec lui/elle, par exemple chanter peut être utilisé dans le cadre de la prise en charge avec les patients qui aiment chanter. Ce participant à l'atelier avait l'impression que la formation TRACK était en quelque sorte un "rappel" pour les professionnels des soins à la personne déjà formés.

Selon les participants aux ateliers, la seule façon de motiver les prestataires d'OF privés à proposer la formation TRACK est qu'ils y trouvent des avantages financiers. De même, la préparation à une formation professionnelle ou à l'exercice d'une profession constituerait aussi un facteur de motivation.

Le déploiement du programme est considéré comme difficile, surtout dans la période suivant la clôture des projets. De plus, les participants aux ateliers du secteur de l'OF évoquent la nécessité de trouver des professionnels qualifiés et expérimentés, capables d'allier la théorie à la pratique, d'avoir de l'empathie pour les proches aidants et de répondre à leurs questions.

En ce qui concerne l'intégration de TRACK dans des offres de formation déjà existantes, les experts qualifient les offres de l'enseignement supérieur de "travail social" et préconisent une coopération avec les universités, vu que les compétences abordées dans la formation TRACK sont souvent absentes des programmes d'étude concernés. Un autre participant cite un exemple de bonne pratique appelée "*Lerninsel*" (îlots d'apprentissage) dans des cours où les aides aux personnes âgées ont été formées ; ces « îlots d'apprentissage » étaient consacrés à des thèmes spécifiques, comme par exemple la démence.

Pour les profils professionnels et les formations professionnelles les plus pertinents pour la formation TRACK, les participants aux ateliers citent l'"*Alltagsbetreuer nach § 53c*" (auxiliaire de vie comme décrit au § 53c) et disent que les deux autres professions mentionnées ne rentrent pas dans ce cadre ; « *L'Altenpflegehelfer* » (aide aux personnes âgées) par exemple ne rentre pas dans ce cadre car elle nécessite un niveau de qualification plus élevé.

Les décideurs et les responsables politiques pensent que le programme TRACK peut intéresser les proches aidants si un bon travail de promotion pour le faire connaître du grand public est fait, notamment auprès des jeunes s'occupant d'un proche. L'un des participants remarque que six semaines de formation pour les proches aidants est relativement court et pensent que l'information devrait être toujours disponible sur le site internet. D'après les participants, l'utilisation du site est une bonne idée dans ce contexte. Deux participants sur trois insistent sur la nécessité pour les formateurs/modérateurs de posséder un savoir-faire professionnel leur permettant de communiquer avec les proches aidants de manière approfondie, d'être capables

d'expliquer le contenu intelligiblement, et de donner un sentiment de sécurité, notamment lorsqu'il s'agit de proches aidants plus âgés.

Les décideurs et les responsables politiques considèrent les groupes d'entraide comme des partenaires intéressants pour la diffusion de la formation TRACK car ils jouent un rôle important auprès des proches aidants, ils sont souvent les premiers points de contact et connaissent les personnes nécessitant une offre de formation comme celle-là. Cette option présenterait également l'avantage d'allier la formation TRACK au soutien personnalisé du groupe d'entraide. Les décideurs et les responsables politiques ont aussi fait référence à Mme Jung, une assistante sociale de Halle, experte dans ce domaine.

Les décideurs et les responsables politiques apprécient la flexibilité de l'offre TRACK et le mélange d'apprentissage mixte et de séances en face-à-face. A leurs yeux, ces dernières sont essentielles pour la relation entre formateurs et proches aidants. Il est souligné que TRACK devrait se concentrer sur les problèmes de la vie quotidienne et sur la réalité des proches aidants. L'un des participants apprécie particulièrement le concept de TRACK, en ce qu'il prend vraiment en compte les besoins des proches aidants dans leur situation spécifique à chacun. Le financement est, par contre, cité comme problème majeur.

Concernant l'augmentation des chances sur le marché du travail et les perspectives de carrière, deux décideurs et responsables politiques sur trois déclarent que les perspectives du marché du travail sont un problème moins important puisqu'il existe déjà de nombreuses possibilités de formation continue. L'un des participants pense que la certification pourrait offrir des perspectives professionnelles si elle était reconnue. Ce même participant peut imaginer la formation TRACK comme faisant partie d'autres programmes d'enseignement et de formation, pas forcément consacrés à la prise en charge des personnes âgées, mais qui proposeraient par exemple des formations continues dans le secteur infirmier ou les services médicaux d'urgence. Cependant, deux des participants soulignent que la formation TRACK est trop petite pour donner lieu à une reconnaissance officielle.

Les participants considèrent l'instrument ProfilPass comme un élément supplémentaire intéressant du projet TRACK en termes de reconnaissance des compétences des proches aidants ; la formation TRACK pouvant constituer un premier pas dans ce sens. Néanmoins, d'autres étapes sont nécessaires si les proches aidants veulent suivre cette voie et si l'on veut ajouter de la valeur au programme.

De plus, les décideurs et les responsables politiques pensent que "*l'Altenpflegehelfer*" (aide aux personnes âgées) est trop qualifié et qu'un programme de 20 heures est plus adapté au *Alltagsbegleiter* (auxiliaire de vie).

En général, TRACK devrait principalement mettre l'accent sur les compétences acquises et sur la formation des proches aidants. La promotion du projet auprès du public est l'un des défis principaux cités par les décideurs et les responsables politiques. Un travail de coopération avec

l'Agence pour l'Emploi est ainsi recommandé. De plus, nous rappelons que l'objectif du projet n'est pas de gagner de l'argent mais de soutenir et d'aider les proches aidants. Ceci doit être bien mis en avant lors de la présentation du projet auprès des organismes de formation et d'autres organismes. D'autres partenaires suggérés au niveau national sont le Ministère de la Santé et, au niveau local, les organismes de prestations de soins, auxquels tout prestataire de formation ou toute école devrait s'adresser, étant donné que ces organisations sont en contact direct avec les proches aidants et les bénéficiaires de soins.

Le représentant d'un prestataire de formation affirme que leurs clients ne seraient pas capables de suivre une formation en ligne. D'autres participants aux ateliers considèrent les jeunes comme un groupe cible susceptible d'être intéressé par le développement d'une perspective future. L'idée de lier TRACK aux différentes professions a été bien reçue.

Les proches aidants, les professionnels de la prise en charge, les décideurs et les responsables politiques ainsi que les prestataires d'OF ont cité les organismes suivants comme susceptibles d'être intéressés par la formation TRACK :

- Les compétences acquises durant la formation TRACK pourraient soit être reconnues comme acquis nécessaires à un apprentissage et à des offres de formation WBS, soit elles pourraient y être intégrées (par exemple, sous forme de module de spécialisation)
- Agence Publique pour l'Emploi / Bundesagentur für Arbeit
- Prestataires d'OF en général, mais les établissements privés plus que les publics car ils cherchent à gagner de l'argent avec le programme
- Pour les prestataires de soin, les hôpitaux psychiatriques, etc., les objectifs du projet TRACK doivent être clarifiés afin de ne pas donner l'impression de viser la concurrence avec les programmes de formation existants
- *Gesprächsgruppe für Alzheimer-Kranke* (groupe de discussion pour les patients Alzheimer)
- *Angehörigengruppe Demenz-/Alzheimererkrankter* (groupe de proches de malades de patients atteints d'Alzheimer/de démence)
- *Beratung zu Demenz der Riebeckstiftung* (aide psychologique pour les cas de démence par Riebeckstiftung)
- L'un des participants ne considère pas les autorités locales, régionales et nationales comme étant les mieux placées en la matière, alors qu'un participant pense le contraire notamment pour les situations où les jeunes qui s'occupent de grands-parents pourraient être intéressés par la formation continue
- Le Ministère Fédéral de la Santé
- WBS
- *Euroschulen* à Halle
- *Christliche Akademie* / Ecole publiques chrétiennes
- Hôpitaux en général, et particulièrement les hôpitaux spécialisés en gériatrie (exemple : *Gedächtnisambulanz* / ambulance de la mémoire)

- *Klinik und Poliklinik für Psychiatrie und Psychotherapie* (hôpitaux et polycliniques spécialisés en psychiatrie et psychothérapie) à Halle ; Le Dr. Tobias Wustmann a été mentionné comme point de contact par les décideurs et les responsables politiques ;
- *Deutsche Paritätische Wohlfahrt / Aide sociale paritaire allemande*<sup>7</sup>
- *Mathilde-Tholuck-Haus der Diakonie Halle / Maison Mathilde Tholuk de Diaconie* à Halle (contact : Mme Sabine Götze)
- Département de la Santé Publique de Halle (contact : Mme Liebold)
- *Arbeiterwohlfahrt (AWO) / Association pour la protection des salariés*

## ESPAGNE

L'atelier local a été organisé à Jaén en Mars 2017 et a rassemblé les données de 18 proches aidants, de 2 prestataires d'OF, et de 5 décideurs et responsables politiques. Dans l'ensemble, la formation TRACK a été très bien reçue. L'un des participants souligne : *“C'est une proposition vraiment intéressante et (...) je suis conscient que les proches aidants sont très déconnectés du monde du travail dans leur prise en charge d'un proche. C'est donc une alternative valable pour compléter leur expérience et leur donner la possibilité de prétendre à une certification, pour qu'ils soient ensuite reconnus pour pouvoir travailler à d'autres postes.”*

Les aidants ont mentionné les raisons suivantes de participer à la TRACK : obtenir des informations sur la démence / la maladie d'Alzheimer, obtenir une certification attestant que l'aidant est compétent dans le domaine de la prise en charge des patients atteints de démence / d'Alzheimer. Selon les aidants, les meilleurs endroits où s'adresser pour contacter des proches aidants seraient les associations de patients atteints d'Alzheimer, les services sociaux, la mairie, ou par l'intermédiaire de centres médicaux, mais aussi les assistantes sociales, les psychologues, les infirmiers, les médecins... Afin de les motiver à participer à la formation TRACK, les aidants ont évoqué le besoin *« d'informations sur les professionnels de ce type et les offres de formation, des informations sur les employeurs potentiels, les différentes offres de formation composées de modules, notamment des modules courts et peu chronophages. »*

Les décideurs et les responsables politiques ont affirmé que TRACK pourrait contribuer à l'amélioration de la qualité des soins. Selon eux, les thèmes les plus importants seraient : *« la mobilisation, le traitement personnalisé, et comment faire face à certaines situations. »* De plus, la formation TRACK pourrait déboucher sur une insertion sur le marché du travail officiel, par exemple, à la fin de la prise en charge informelle, par la validation d'acquis non formels.

Quant aux organismes susceptibles d'être intéressés par la formation TRACK, les suivants ont été mentionnés : les associations contre la maladie d'Alzheimer, par exemple la Fédération Andalouse de lutte contre Alzheimer, les services sociaux, et les entreprises privées comme CLECE et MACROSAD, qui sont très proches des personnes atteintes de la maladie et des aidants. D'après

<sup>7</sup> See: <http://www.der-paritaetische.de/> (2017-05-21)

l'un des participants, ces organismes devraient proposer des formations, même si c'est du ressort de l'administration publique, parce qu'ils ont la possibilité de proposer des formations moins coûteuses ou même gratuites.

Les prestataires d'OF ont trouvé la plateforme de formation TRACK très innovatrice, en cela qu'elle allie les séances en face-à-face et la formation en ligne, rendant ainsi la formation plus accessible. De plus, elle contribue à l'amélioration de la qualité des soins à domicile car elle se concentre précisément sur les proches aidants, un groupe habituellement difficile à toucher. Les prestataires d'OF ont aussi déclaré qu'ils seraient prêts à mettre en place la formation TRACK car elle pourrait compléter d'autres programmes de formation similaires déjà en place. Par conséquent, elle pourrait être intégrée comme module à des programmes déjà existants. En outre, elle pourrait s'avérer intéressante car c'est une formation développée dans le cadre d'un projet européen, c'est-à-dire avec un contenu commun utilisé dans plusieurs pays, ce qui représente également de la valeur ajoutée.

Mais les prestataires d'OF perçoivent également des difficultés pour l'intégration de la formation TRACK dans des offres de formation déjà existantes : il a été par exemple évoqué que les proches aidants en Espagne travaillent souvent sans contrat et qu'il leur est donc difficile de montrer et justifier leur expérience. Concernant la validation et l'accréditation, un contrat en bonne et due forme est nécessaire pour montrer depuis combien de temps l'aidant travaille en tant que tel – c'est quelque chose que peu de proches aidants (comme ils n'ont pas de contrat écrit) peuvent fournir. Pour la validation, le nombre d'années de travail « officiel » (3) est également demandé ainsi que 300 heures d'apprentissage non formel, ce qui peut être démoralisant pour les proches aidants. Par conséquent, ces exigences peuvent s'avérer difficiles à satisfaire pour les proches aidants. La plupart des aidants n'ont pas de contrat légal et ne peuvent donc pas bénéficier de formations continues. De plus, leur travail n'est pas reconnu s'ils n'ont pas de contrat officiel, ce qui signifie que, même s'ils possèdent une expérience de trois ans comme proche aidant, cette expérience n'est pas reconnue s'ils ne peuvent pas montrer de contrat officiel. C'est pourquoi le parcours pour une reconnaissance des compétences et des aptitudes acquises à travers une expérience de proche aidant est relativement difficile.

Une autre difficulté mentionnée lors de l'atelier est l'absence de compétences numériques chez les proches aidants : peu d'entre eux ont de l'expérience dans l'apprentissage en ligne ou les plateformes d'apprentissage, ce qui peut poser problème ; en même temps, si un travail sur les compétences numériques est réalisé pendant la formation TRACK, cela pourrait constituer une véritable valeur ajoutée.

Les qualifications professionnelles les plus prometteuses dans le cadre de TRACK sont les trois qualifications suivantes, qui sont répertoriées dans le Catalogue National des Qualifications professionnelles (CNCP) :

- « Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux » (*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*)<sup>8</sup>
- « Aide sanitaire et sociale à domicile » (*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*)<sup>9</sup>
- « Auxiliaire soignant » (*Cuidados auxiliares sanitarios*)<sup>10</sup>

Les deux premières se trouvent dans la rubrique professionnelle des « services socio-culturels et communautaires » (*Servicios Socioculturales y a la Comunidad*) de niveau 2 (qualification professionnelle intermédiaire). Ces deux qualifications professionnelles ont été citées par le ministère de la santé et le département de l'éducation à Jaén lors des entretiens et de l'atelier de validation comme étant des professions prometteuses dans le domaine du soin aux personnes dépendantes. La dernière qualification se trouve dans la rubrique professionnelle « Santé » (*Sanidad*) de niveau 2 et a été mentionnée lors de l'atelier de validation.

Parmi les certifications s'apparentant aux précédentes, on trouve aussi : travail domestique (niveau 1) et aide-soignant gériatrique (niveau 3), aussi répertoriées dans le CNCP. Il existe également un niveau intermédiaire de formation professionnelle (ISCED-3) en « Soins des personnes dépendantes » mais les trois certifications professionnelles citées ci-dessus ont été identifiées comme étant les plus prometteuses pour TRACK lors des entretiens avec les experts et les ateliers de validation.

Pour la validation des compétences professionnelles développées par les proches aidants s'occupant de patients atteints de démence, les procédures établies par le Décret Royal 1224/2009 sur la reconnaissance des compétences professionnelles acquises à travers l'expérience professionnelle et la formation non-formelle (*Real Decreto 1224/2009 sobre Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral y vías no formales de formación*) s'appliquent. Afin d'évaluer les compétences acquises pendant le programme de formation TRACK training programme, les certifications professionnelles incluses dans le CNCP peuvent servir de références (niveaux).

L'intégration du programme TRACK dans le parcours de formation d'une de ces trois certifications professionnelles (comme elles se trouvent dans le CNCP et le catalogue de modules de l'OF) est une démarche très compliquée. En effet, l'élaboration des programmes de formation est liée aux critères existants sur le marché du travail, qui sont analysés, approuvés et validés par des experts et des partenaires sociaux de chaque secteur, et chaque certification professionnelle doit être sanctionnée par un traité royal pour pouvoir prendre effet. Pendant l'atelier, les décideurs et les responsables politiques ont recommandé de prendre contact avec « l'Institut Andaloux des Certifications Professionnelles », responsable du processus de validation en Andalousie ; le processus de validation en Espagne s'effectuant au niveau régional. Ainsi, pour obtenir la certification de TRACK au niveau national en Espagne, les autorités compétentes de chaque région doivent être contactées.

<sup>8</sup> See: [http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SSC320\\_2.pdf](http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SSC320_2.pdf) (2016-11-30)

<sup>9</sup> See: [http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/Publicacion/SSC089\\_2OK.pdf](http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/Publicacion/SSC089_2OK.pdf) (2016-11-30)

<sup>10</sup> See: [https://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SAN669\\_2.pdf](https://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SAN669_2.pdf) (2017-04-20)

Une solution pour valider la certification TRACK au niveau régional serait de contacter l’Institut des Certifications Professionnelles d’Andalousie (l’autorité compétente régionale du partenaire TRACK) et de leur demander de lancer un appel pour la validation des compétences des proches aidants et des participants au programme TRACK. Pour cet appel, il est recommandé d’entrer en contact avec les deux employeurs importants (*Clece*<sup>11</sup> et *Macrosad*<sup>12</sup>) du secteur des soins en Andalousie ainsi qu’avec le syndicat, le CCOO, car des appels de la sorte ne peuvent être lancés que si les associations d’employeurs et de salariés soutiennent cette initiative. Cet appel, ainsi que la validation des compétences acquises à travers la dispense de soins informelle et le programme TRACK, pourraient être vus comme une introduction aux trois certifications professionnelles mentionnées ci-dessus – certifications très recherchées en Espagne. Mais même, le programme de formation TRACK est peut-être trop limité pour répondre à cet appel et devrait être combiné avec d’autres petits programmes de formation. Quoi qu’il en soit, même si quelqu’un répondait à cet appel, cela déboucherait seulement sur une certification au niveau régional, pas au niveau national (comme les certifications professionnelles).

Les participants aux ateliers étaient néanmoins d’accord sur le fait que le programme de formation TRACK est très bien adapté puisqu’il permet aux personnes travaillant régulièrement avec des personnes dépendantes et des patients atteints de démence/ d’Alzheimer d’améliorer leurs compétences.

---

<sup>11</sup> See: <https://www.clece.es/en/about-us/> (2016-12-07)

<sup>12</sup> See: <http://macrosad.es> (2016-12-07)

## ANNEXE A

### DIRECTIVES POUR LES ATELIERS NATIONAUX

#### QUESTIONS D'ORDRE GENERAL— PREMIERE PARTIE

1. Que pensez-vous de l'offre de formation et de la certification TRACK pour les proches aidants ? Pourraient-elles intéresser les proches aidants travaillant auprès de patients atteints de démence/d'Alzheimer dans votre pays ?
2. A votre avis, quels organismes seraient susceptibles de vouloir utiliser/ proposer le programme de formation et de TRACK ?
  - a) Prestataires d'enseignement et de formation professionnels
  - b) Prestataires de soins, hôpitaux psychiatriques, foyers d'accueil, résidents à domicile, etc., recherchant des aidants professionnels
  - c) Associations représentant les proches aidants
  - d) Autorités locales, régionales, nationales s'intéressant aux problèmes d'accès à la formation et au marché du travail dans le domaine des soins
  - e) Autorités nationales de validation et de certification dans le domaine des soins
  - f) Syndicats
  - g) Sécurité sociale ...
- 2.1 Veuillez fournir des exemples/noms de partenaires potentiels dans chaque catégorie.
- 2.2 Recommanderiez-vous de prendre contact avec certains partenariats européens ?
3. Est-ce-que la formation et la certification TRACK contribueront à une meilleure reconnaissance officielle des compétences en soins des proches aidants ?
4. Pensez-vous que la formation et la certification des proches aidants pourraient les aider à entrer sur le marché du travail après leur période de travail en tant que proches aidants ? Pensez-vous que cela intéresse les aidants ?
5. Pensez-vous qu'il existe d'autres moyens pour les proches aidants de rentrer directement sur le marché du travail ? Quels sont-ils ? Quels en sont les avantages et les inconvénients ?

## QUESTIONS D'ORDRE GENERAL –PARTIE RECAPITULATIVE A LA FIN DE L'ATELIER

1. Veuillez résumer brièvement pour tout le groupe les points les plus importants qui sont ressortis des petits groupes de discussion. Autres commentaires et remarques ?
2. Selon vous, quelles seront les plus grandes difficultés rencontrées pour la mise en place de la formation et la certification TRACK dans votre pays ?
3. Selon vous, quelle serait la meilleure méthode à adopter pour la mise en place de la formation et la certification TRACK dans votre pays ?
4. Le projet TRACK proposera des parcours de professionnalisation (permettant l'obtention d'un diplôme et d'un emploi), fondés sur l'utilisation d'outils déjà existants, principalement l'offre de formation et la certification, principalement au niveau national, mais également au niveau européen. Le profil de compétences TRACK sera comparé à celui des professions du secteur social et des soins sélectionnées, et présenté comme tremplin possible vers le marché du travail pour les proches aidants. Ainsi, les proches aidants pourront voir les recoupements entre les compétences qu'ils ont déjà acquises et celles des professions du secteur des soins. De plus, des références aux profils de compétences ESCO et procédures de validation nationales seront faites. Que pensez-vous de cette approche ? Quels avantages et inconvénients éventuels y voyez-vous ?

## DIRECTIVES POUR LA FRANCE

### QUESTIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU GROUPE CIBLE

#### *PROCHES AIDANTS ET PROFESSIONNELS DU SECTEUR DES SOINS*

1. Pensez-vous que l'offre de formation TRACK pour les proches aidants intéresse les proches aidants ?
  - a) Si oui, quel est selon vous l'aspect le plus attractif de la formation TRACK : recevoir des informations sur la prise en charge des patients atteints de démence ou avoir la possibilité d'échanger avec d'autres aidants, être accompagné par un mentor, obtenir une certification attestant que l'aidant est compétent en matière de prestation de soins ?
  - b) Si non, pour quelle raison ?
2. Vous êtes proche aidant, pourriez-vous envisager de travailler comme aidant professionnel à l'avenir ?
  - a) Si oui, seriez-vous prêt(e) à investir du temps dans une formation certifiée pour devenir professionnel dans le secteur des soins ou préféreriez-vous entrer directement sur le marché du travail avec un niveau de qualification plus bas ?
  - b) Si non, la formation TRACK peut-elle néanmoins s'avérer utile pour les proches aidants ? Comment ?
3. De quel type de soutien ou d'information les proches aidants ont-ils besoin pour participer à une formation certifiée ?
  - a) Informations sur les professions du secteur des soins ou des offres de formation ?
  - b) Informations sur des employeurs potentiels ?
  - c) Plusieurs offres de formation composées de modules, y compris des petites formations courtes avec des unités courtes ?
  - d) Préparation aux cours en ligne ?
  - e) Entretiens en face-à-face réguliers mais peu fréquents ?
4. Selon vous, comment les proches aidants peuvent-ils être contactés ? quels organismes le programme de formation TRACK pourrait-il intéresser ?
5. A votre avis, quels arguments pourraient motiver les proches aidants à participer à la formation et certification TRACK ?
6. Nous avons identifié parmi les professions du secteur social et des soins celle qui serait susceptible d'offrir les meilleures perspectives d'emploi pour les proches aidants sur le marché du travail : *Assistant(e) de vie*.  
En voyez-vous d'autres (par exemple, parmi les professions du secteur de la santé) ?

#### *ORGANISMES DE FORMATION*

1. Pensez-vous que les offres de formation destinées aux proches aidants telles que l'apprentissage mixte TRACK seraient susceptibles d'intéresser les organismes de formation (OF) dans votre pays ? Si oui, Quels en sont les aspects les plus intéressants selon vous ? Si non, pourquoi ?
2. A votre avis, quelle serait la meilleure approche à adopter pour motiver des organismes de formation/d'OF dans votre pays à mettre en place l'offre de formation mixte ainsi que la certification TRACK ?
3. Pensez-vous que cela pourrait intéresser les organismes de formation professionnelle d'intégrer la formation mixte TRACK à leur offre d'enseignement et de formation ? Si oui, sous quelle forme ? Si non, pourquoi ?
4. Pensez-vous que les organismes de formation professionnelle pourraient reconnaître la formation TRACK comme un « apprentissage préalable » dans leur offre de formation et d'enseignement sur les prestations de soins auprès de patients atteints de démence/ d'Alzheimer ?
5. Si vous envisagez d'intégrer une formation TRACK à vos offres de formation existantes, laquelle choisirez-vous ?
  - a) Est-ce que ces formations préparent à des professions dans le secteur social ou de la santé ?
  - b) Pourquoi proposeriez-vous d'associer la formation/certification à cette/ces offre(s) de formation en particulier ?
5. A votre avis, quelles seront les difficultés principales rencontrées pour l'intégration de la formation mixte TRACK dans les offres de formation existantes des prestataires d'OF dans votre pays ?
6. Connaissez-vous d'autres organismes de formation ou organismes qui pourraient être intéressés par l'intégration la formation mixte et la certification TRACK dans leurs offres de formation existantes ?
7. Pensez-vous que les offres d'enseignement et de formation pour la profession suivante, relevant du secteur social et des soins, sont accessibles aux proches aidants et offrent des perspectives réalistes et intéressantes sur le marché de l'emploi : *Assistant(e) de vie* ? ou recommanderiez-vous d'autres professions (par exemple dans le domaine de la santé) ou d'autres offres d'enseignement et de formation similaires ? Lesquelles ?

*LES DECIDEURS ET LES RESPONSABLES POLITIQUES (Y COMPRIS CEUX DU SECTEUR DE LA FORMATION)*

1. Que pensez-vous de l'offre de formation mixte TRACK pour les proches aidants ? Pensez-vous que la formation et la certification peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité des prestations informelles de soins ? Si oui, quels sont les facteurs les plus importants ? Si non, pourquoi ?
2. Pensez-vous que la formation certifiée peut offrir un genre de « perspective de professionnalisation » pour les proches aidants et améliorer leurs chances d'accéder au marché de l'emploi comme aidant ? Si oui, expliquez pourquoi et les avantages, selon vous, d'une telle approche ? Si non, expliquez pourquoi, et les inconvénients, selon vous, d'une telle approche ?
3. Est-ce que des possibilités de validation et de reconnaissance de diplômes de formation et de l'expérience professionnelle (longue) des proches aidants existent dans votre pays ? Si oui, quelles sont ces possibilités ?
4. Pensez-vous que la certification TRACK pourrait bénéficier d'un tel processus de validation et de reconnaissance dans votre pays ? Si oui, comment cela pourrait fonctionner et quels organismes importants pourraient être contactés ? Si non, pourquoi ?
5. Vu que les offres TRACK ne proposent qu'une formation limitée, il est peu probable que la certification TRACK puisse être directement intégrée aux processus de validation officiels ou utilisée comme base de validation dans le cadre de la VAE. Etes-vous d'accord ou voyez-vous une possibilité d'utiliser TRACK dans une telle démarche de validation ?
6. TRACK souhaite être "compatible" avec les dossiers de compétences nationaux ou outils d'évaluation comme le bilan de compétence. Est-ce que vous pensez que cela serait utile pour la reconnaissance des compétences des proches aidants ? Est-ce que ces outils pourraient être associés à d'autres outils ou démarches de validation existantes et ainsi être utilisés au niveau national ou régional ?
7. Est-ce que la profession suivante du secteur des soins offre la meilleure perspective d'accéder au marché du travail pour les proches aidants :  
*Assistant(e) de vie*

Ou avez-vous d'autres professions ou certifications à suggérer ? Lesquelles ?

## DIRECTIVES POUR L'ALLEMAGNE

### QUESTIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU GROUPE CIBLE

#### *PROCHES AIDANTS ET PROFESSIONNELS DU SECTEUR DES SOINS*

1. Pensez-vous que l'offre de formation TRACK pour les proches aidants soit intéressante pour les proches aidants ?
  - a) Si oui, quel est selon vous l'aspect le plus attractif de la formation TRACK : recevoir des informations sur la prise en charge des patients atteints de démence, avoir la possibilité d'échanger avec d'autres aidants, être accompagné par un mentor, obtenir une certification attestant que l'aidant est compétent en matière de prestation de soins ?
  - b) Si non, pour quelle raison ?
2. Vous êtes proche aidant, pourriez-vous envisager de travailler comme aidant professionnel à l'avenir ?
  - a) Si oui, seriez-vous prêt(e) à investir du temps dans une formation certifiée pour devenir professionnel dans le secteur des soins ou préféreriez-vous entrer directement sur le marché du travail avec un niveau de qualification plus bas ?
  - b) Si non, la formation TRACK peut-elle néanmoins s'avérer utile pour les proches aidants ? Comment ?
3. De quel type de soutien ou d'information les proches aidants ont-ils besoin pour participer à une formation certifiée ?
  - a) Informations sur les professions du secteur des soins ou des offres de formation ?
  - b) Informations sur des employeurs potentiels ?
  - c) Plusieurs offres de formation composées de modules, y compris des petites formations courtes avec des unités courtes ?
  - d) Préparation aux cours en ligne ?
  - e) Entretiens en face-à-face réguliers mais peu fréquents ?
4. Selon vous, comment les proches aidants peuvent-ils être contactés ? quels organismes le programme de formation TRACK pourrait-il intéresser ?
5. A votre avis, quels arguments pourraient motiver les proches aidants à participer à la formation et certification TRACK ?
6. Nous avons identifié parmi les professions du secteur social et des soins celles qui seraient susceptibles d'offrir les meilleures perspectives d'emploi pour les proches aidants sur le marché du travail : *assistant(e) de vie (Betreuungskraft/AlltagsbegleiterIn) ; assistant(e) de vie auprès de patients atteints de démence, voir § 87b Abs.3 SGB XI (Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI) ; aidant auprès de personnes âgées (AltenpflegehelferIn).*  
En voyez-vous d'autres (par exemple, parmi les professions du secteur de la santé) ?

### ORGANISMES DE FORMATION

1. Pensez-vous que les offres de formation destinées aux proches aidants, telles que l'apprentissage mixte TRACK, seraient susceptibles d'intéresser les organismes de formation (OF) dans votre pays ? Si oui, quels en sont les aspects les plus intéressants selon vous ? Si non, pourquoi ?
2. A votre avis, quelle serait la meilleure approche à adopter pour motiver des organismes de formation/d'OF dans votre pays à mettre en place l'offre de formation mixte ainsi que la certification TRACK ?
3. Pensez-vous que cela pourrait intéresser les organismes de formation professionnelles d'intégrer la formation mixte TRACK à leur offre d'enseignement et de formation ? Si oui, sous quelle forme ? Si non, pourquoi ?
4. Pensez-vous que les organismes de formation professionnelle pourraient reconnaître la formation TRACK comme un « apprentissage préalable » dans leur offre de formation et d'enseignement sur les prestations de soins auprès de patients atteints de démence/ d'Alzheimer ?
5. Si vous envisagez d'intégrer une formation TRACK à vos offres de formation existantes, laquelle choisirez-vous ?
  - a) Est-ce que ces formations préparent à des professions dans le secteur social ou de la santé ?
  - b) Pourquoi proposeriez-vous d'associer la formation/certification à cette/ces offre(s) de formation en particulier ?
6. A votre avis, quelles seront les difficultés principales rencontrées pour l'intégration de la formation mixte TRACK dans les offres de formation existantes des prestataires d'OF dans votre pays ?
7. Connaissez-vous d'autres organismes de formation ou organismes qui pourraient être intéressés par l'intégration la formation mixte et la certification TRACK dans leurs offres de formation existantes ?
8. Pensez-vous que les offres d'enseignement et de formation pour les professions suivantes, relevant du secteur social et des soins, sont accessibles aux proches aidants et offrent des perspectives réalistes et intéressantes sur le marché de l'emploi : *assistant(e) de vie (Betreuungskraft/AlltagsbegleiterIn)*; *assistant(e) de vie auprès de patients atteints de démence*, voir § 87b Abs.3 SGB XI (*Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI*); *aidant auprès de personnes âgées (AltenpflegehelferIn)* ?  
Ou recommanderiez-vous d'autres professions (par exemple dans le domaine de la santé) ou d'autres offres d'enseignement et de formation similaires ? Lesquelles ?

*LES DECIDEURS ET LES RESPONSABLES POLITIQUES (Y COMPRIS CEUX DU SECTEUR DE LA FORMATION)*

1. Que pensez-vous de l'offre de formation mixte TRACK pour les proches aidants ? Pensez-vous que la formation et la certification peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité des prestations informelles de soins ? Si oui, quelles sont les facteurs les plus importants ? Si non, pourquoi ?
2. Pensez-vous que la formation certifiée peut offrir un genre de « perspective de professionnalisation » pour les proches aidants et améliorer leurs chances d'accéder au marché de l'emploi comme aidant ? Si oui, expliquez pourquoi et les avantages, selon vous, d'une telle approche ? Si non, expliquez pourquoi, ainsi que les inconvénients, selon vous, d'une telle approche ?
3. Est-ce que des possibilités de validation et de reconnaissance de diplômes de formation et de l'expérience professionnelle (longue) des proches aidants existent dans votre pays ? Si oui, quelles sont ces possibilités ?
4. Pensez-vous que la certification TRACK pourrait bénéficier d'un tel processus de validation et de reconnaissance dans votre pays ? Si oui, comment cela pourrait fonctionner et quels organismes importants pourraient être contactés ? Si non, pourquoi ?
5. Vu que les offres TRACK ne proposent qu'une formation limitée, il est peu probable que la certification TRACK puisse être directement intégrée aux processus de validation officiels ou utilisée comme base de validation dans le cadre de la VAE. Etes-vous d'accord ou voyez-vous une possibilité d'utiliser TRACK dans une telle démarche de validation ?
6. TRACK souhaite être "compatible" avec les dossiers de compétences nationaux / outils d'évaluation, comme le bilan de compétence. Est-ce que vous pensez que cela serait utile pour la reconnaissance des compétences des proches aidants ? Est-ce que ces outils pourraient être associés à d'autres outils ou démarches de validation existantes et ainsi être utilisés au niveau national ou régional ?
7. Est-ce que les professions suivantes du secteur des soins offrent les meilleures perspectives d'accéder au marché du travail pour les proches aidants : *assistant(e) de vie (Betreuungskraft/AlltagsbegleiterIn)* ; *assistant(e) de vie auprès de patients atteints de démence, voir § 87b Abs.3 SGB XI (Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI)* ; *aidant auprès de personnes âgées (AltenpflegehelferIn)* ?

Ou avez-vous d'autres professions ou certifications à suggérer ? Lesquelles ?

## DIRECTIVES POUR L'ESPAGNE

### QUESTIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU GROUPE CIBLE

#### *PROCHES AIDANTS ET PROFESSIONNELS DU SECTEUR DES SOINS*

1. Pensez-vous que l'offre de formation TRACK pour les proches aidants soit intéressante pour les proches aidants ?
  - a) Si oui, quel est selon vous l'aspect le plus attractif de la formation TRACK : recevoir des informations sur la prise en charge des patients atteints de démence, avoir la possibilité d'échanger avec d'autres aidants, être accompagné par un mentor, obtenir une certification attestant que l'aidant est compétent en matière de prestation de soins? Si non, pour quelle raison ?
2. Vous êtes proche aidant, pourriez-vous envisager de travailler comme aidant professionnel à l'avenir ?
  - a) Si oui, seriez-vous prêt(e) à investir du temps dans une formation certifiée pour devenir professionnel dans le secteur des soins ou préféreriez-vous entrer directement sur le marché du travail avec un niveau de qualification plus bas ?
  - b) Si non, la formation TRACK peut-elle néanmoins s'avérer utile pour les proches aidants ? Comment ?
3. De quel type de soutien ou d'information les proches aidants ont-ils besoin pour participer à une formation certifiée ?
  - f) informations sur les professions du secteur des soins ou des offres de formation ?
  - g) informations sur des employeurs potentiels ?
  - h) Plusieurs offres de formation composées de modules, y compris des petites formations courtes avec des unités courtes ?
  - i) Préparation aux cours en ligne ?
  - j) Entretiens en face-à-face réguliers mais peu fréquents ?
4. Selon vous, comment les proches aidants peuvent-ils être contactés ? quels organismes le programme de formation TRACK pourrait-il intéresser ?
5. A votre avis, quels arguments pourraient motiver les proches aidants à participer à la formation et certification TRACK ?

Nous avons identifié parmi les professions du secteur social et des soins celles qui seraient susceptible d'offrir les meilleures perspectives d'emploi pour les proches aidants sur le marché du travail : *Aide sanitaire et sociale à domicile (Atención socio sanitaria a personas en el domicilio)* ; *Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux (Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales)*

En voyez-vous d'autres (par exemple, parmi les professions du secteur de la santé) ?

## ORGANISMES DE FORMATION

1. Pensez-vous que les offres de formation destinées aux proches aidants, telles que l'apprentissage mixte TRACK, seraient susceptibles d'intéresser les organismes de formation (OF) dans votre pays ? Si oui, quels en sont les aspects les plus intéressants selon vous ? Si non, pourquoi ?
2. A votre avis, quelle serait la meilleure approche à adopter pour motiver des organismes de formation/d'OF dans votre pays à mettre en place l'offre de formation mixte ainsi que la certification TRACK ?
3. Pensez-vous que cela pourrait intéresser les organismes de formation professionnelles d'intégrer la formation mixte TRACK à leur offre d'enseignement et de formation ? Si oui, sous quelle forme ? Si non, pourquoi ?
4. Pensez-vous que les organismes de formation professionnelle pourraient reconnaître la formation TRACK comme un « apprentissage préalable » dans leur offre de formation et d'enseignement sur les prestations de soins auprès de patients atteints de démence / d'Alzheimer ?
5. Si vous envisagez d'intégrer une formation TRACK à vos offres de formation existantes, laquelle choisirez-vous ?
  - a) Est-ce que ces formations préparent à des professions dans le secteur social ou de la santé ?
  - b) Pourquoi proposeriez-vous d'associer la formation/certification à cette/ces offre(s) de formation en particulier ?
6. A votre avis, quelles seront les difficultés principales rencontrées pour l'intégration de la formation mixte TRACK dans les offres de formation existantes des prestataires d'OF dans votre pays ?
7. Connaissez-vous d'autres organismes de formation ou organismes qui pourraient être intéressés par l'intégration la formation mixte et la certification TRACK dans leurs offres de formation existantes ?
8. Pensez-vous que les offres d'enseignement et de formation pour les professions suivantes, relevant du secteur social et des soins, sont accessibles aux proches aidants et offrent des perspectives réalistes et intéressantes sur le marché de l'emploi :  
*Aide sanitaire et sociale à domicile (Atención socio sanitaria a personas en el domicilio) ;*  
*Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux (Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales) ?*  
 Ou recommanderiez-vous d'autres professions (par exemple dans le domaine de la santé) ou d'autres offres d'enseignement et de formation similaires ? Lesquelles ?

*LES DECIDEURS ET LES RESPONSABLES POLITIQUES (Y COMPRIS CEUX DU SECTEUR DE LA FORMATION)*

1. Que pensez-vous de l'offre de formation mixte TRACK pour les proches aidants ? Pensez-vous que la formation et la certification peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité des prestations informelles de soins ? Si oui, quels sont les facteurs les plus importants ? Si non, pourquoi ?
2. Pensez-vous que la formation certifiée peut offrir un genre de « perspective de professionnalisation » pour les proches aidants et améliorer leurs chances d'accéder au marché de l'emploi comme aidant ? Si oui, expliquez pourquoi et les avantages, selon vous, d'une telle approche ? Si non, expliquez pourquoi et les inconvénients, selon vous, d'une telle approche ?
3. Est-ce que des possibilités de validation et de reconnaissance de diplômes de formation et de l'expérience professionnelle (longue) des proches aidants existent dans votre pays ? Si oui, quelles sont ces possibilités ?
4. Pensez-vous que la certification TRACK pourrait bénéficier d'un tel processus de validation et de reconnaissance dans votre pays ? Si oui, comment cela pourrait fonctionner et quels organismes importants pourraient être contactés ? Si non, pourquoi ?
5. Vu que les offres TRACK ne proposent qu'une formation limitée, il est peu probable que la certification TRACK puisse être directement intégrée aux processus de validation officiels ou utilisée comme base de validation dans le cadre de la VAE. Etes-vous d'accord ou voyez-vous une possibilité d'utiliser TRACK dans une telle démarche de validation ?
6. TRACK souhaite être "compatible" avec les dossiers de compétences nationaux / outils d'évaluation, comme le bilan de compétence. Est-ce que vous pensez que cela serait utile pour la reconnaissance des compétences des proches aidants ? Est-ce que ces outils pourraient être associés à d'autres outils ou démarches de validation existantes et ainsi être utilisés au niveau national ou régional ?
7. Est-ce que les professions suivantes du secteur des soins offrent les meilleures perspectives d'accéder au marché du travail pour les proches aidants :

*Aide sanitaire et sociale à domicile (Atención socio sanitaria a personas en el domicilio)*  
*Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux (Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales) ?*

Ou avez-vous d'autres professions ou certifications à suggérer ? Lesquelles ?