

Le projet Carer+

Principaux résultats

Aujourd'hui l'accompagnement à domicile pour les personnes âgées en Europe est une réalité, même dans le cas de plusieurs maladies chroniques. Or, les personnes âgées et fragiles qui sont déplacées dans des maisons de retraite ou des institutions similaires continuent à être très nombreuses. Malheureusement, ce déplacement n'implique pas toujours la disponibilité de personnel professionnel et qualifié où des moyens de transport ou d'habitation adéquats. Dans ce sens, des études récentes ont montré qu'une grande partie du croissant nombre de personnes âgées en Europe peut être encouragée à utiliser des services en ligne, et que les technologies de la communication (TIC) et d'assistance à la vie autonome (AAL) peuvent améliorer radicalement leur qualité de vie, tout en soutenant son bien vieillir dans la société et à la maison¹.

Anticiper un rôle novateur et essentiel pour les assistants de vie, véritable "chainon manquant" entre les outils numériques et les personnes âgées

L'**hypothèse générale** qui se trouve à la base du projet Carer+ soutient que **les assistants de vie sont le véritable « chainon manquant » entre les outils numériques et les personnes âgées**. D'un côté, les assistants de vie et les aidants en Europe, qui normalement sont peu qualifiés en matière de compétences numériques, peuvent bénéficier d'une formation spécifique afin d'enrichir leurs prestations d'accompagnement au domicile et d'améliorer leur professionnalisation et leur employabilité. D'un autre côté, une fois ces compétences numériques adaptées à l'accompagnement à domicile sont acquises, il est possible d'assurer les conditions de transmission, adaptation et compréhension nécessaires afin d'introduire les outils numériques les plus adaptées au domicile des personnes âgées. Comme résultat de ce transfert, les personnes âgées sont en mesure de s'approprier et de se familiariser avec ces outils, ainsi que d'acquérir des compétences numériques, ce qui favorise leur « bien vieillir » et leur qualité de vie.

Afin de **tester cette hypothèse**, le projet Carer+ a identifié et développé les compétences numériques des assistants de vie et des aidants (notamment à travers la création d'un « référentiel de compétences numériques ») à travers l'élaboration et la mise en place de parcours de formation et de ressources pédagogiques donnant réponse aux principaux défis de leur professionnalisation : isolement, absence d'accès aux nouvelles technologies, absence de reconnaissance de l'expérience acquise et absence d'adaptabilité.

¹ **Bien vieillir dans la société**: rester socialement actif et créatif, tout en améliorant la qualité de vie et en réduisant l'isolement social; **bien vieillir à la maison**: profiter d'une meilleure qualité de vie et en meilleure santé, tout assurant l'indépendance, l'autonomie et la dignité.

En ligne avec les compétences numériques identifiées, le projet Carer+ a déployé un environnement technologique adapté pour le développement professionnel des assistants de vie. Cet environnement a une approche pédagogique impliquant une coopération active (notamment apprentissage par les paires et intergénérationnel), qui inclue :

- | L'utilisation de tablettes avec connexion internet, un outil facile et simple à prendre en main
- | L'utilisation de tablettes avec connexion internet qui fonctionnent comme des objets intelligents connectés avec du Wi-fi et des puces NFC ou codes QR
- | La création de processus de micro-certification basés sur un système de badges de certification et motivation
- | L'inclusion active des personnes âgées pendant toute cette démarche.

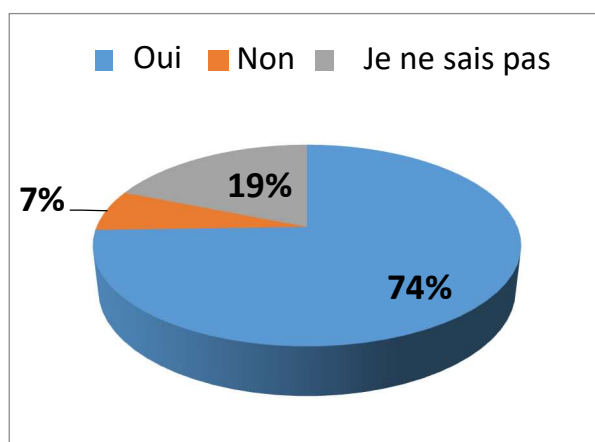
Cet environnement technologique d'apprentissage a permis de piloter un programme de formation dans 13 sites différents à 5 pays de l'UE (France, Italie, Lettonie, Roumanie et Espagne), avec une durée moyenne de 10 mois et un public cible de 500 personnes :

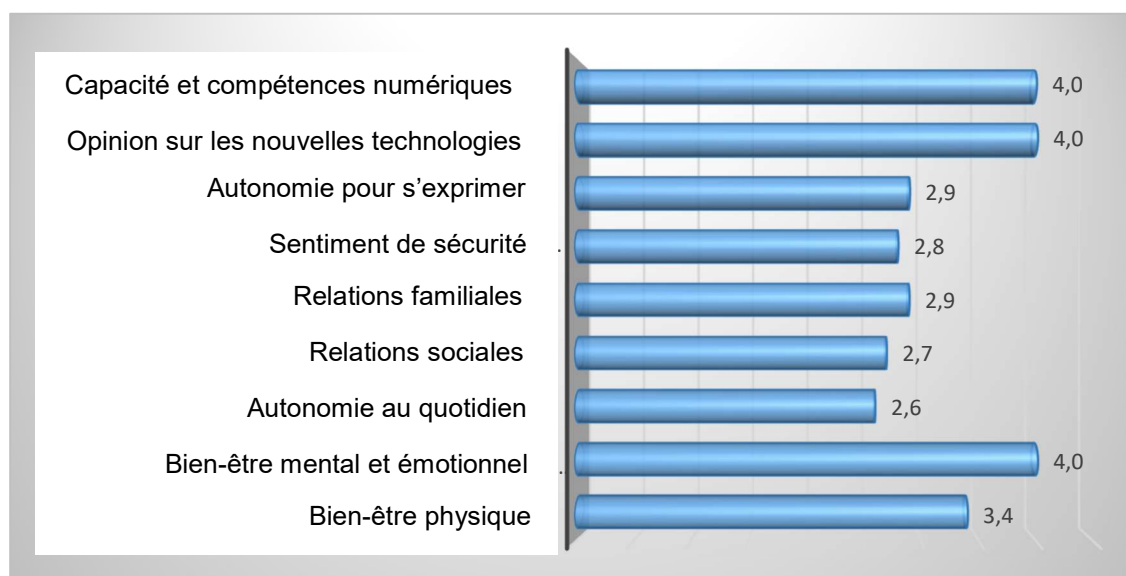
- | 250 personnes âgées accompagnées à domicile,
- | 200 assistants de vie et 50 aidants.

Pendant la mise en place de la formation, tous les assistants de vie et les aidants ont été équipés d'une tablette avec connexion internet. Après avoir complété la première partie de la formation, focalisée sur les compétences numériques des assistants de vie et des aidants, ceux-ci les ont ensuite transmises aux personnes âgées, aussi équipées de tablettes avec connexion internet.

L'impact positif de la formation a été confirmé par les suivants **résultats d'impact** :

- | Une large majorité d'assistants de vie et d'aidants ont déclaré que leur accompagnement avait été amélioré et enrichi grâce à leurs nouvelles compétences numériques : plus de 70% affirmait de vouloir continuer avec les tablettes dans le futur.
- | La qualité de vie des personnes âgées a été améliorée, surtout par rapport à son bien-être mental et émotionnel, leur prédisposition vers les nouvelles technologies et leur capacité et leurs compétences numériques.





De façon complémentaire, le projet Carer+ a mis en place une **campagne de sensibilisation parmi les décideurs et les parties prenantes concernés par l'accompagnement à domicile en Europe**, tels que organismes de formation, chercheurs et associations d'assistants de vie et d'aidants. La participation de ces acteurs a permis d'assurer la durabilité des résultats du projet, surtout en ce qui concerne le référentiel de compétences numériques, la capitalisation et la continuation du programme de formation Carer+ et la dissémination du système de certification des compétences numériques dans le secteur de l'accompagnement à domicile.

Une plateforme qui amène des changements positifs, ouverte au secteur de l'accompagnement au domicile et toutes ses parties prenantes en Europe

Le projet Carer+ a créé les conditions nécessaires pour la mise en place réussie des pilotes – première étape pour faciliter le changement chez les organisations et les individus – et offre au secteur européen de l'accompagnement à domicile et ses acteurs un ensemble de ressources ouvertes pour transposer et adapter ses résultats et ses outils.

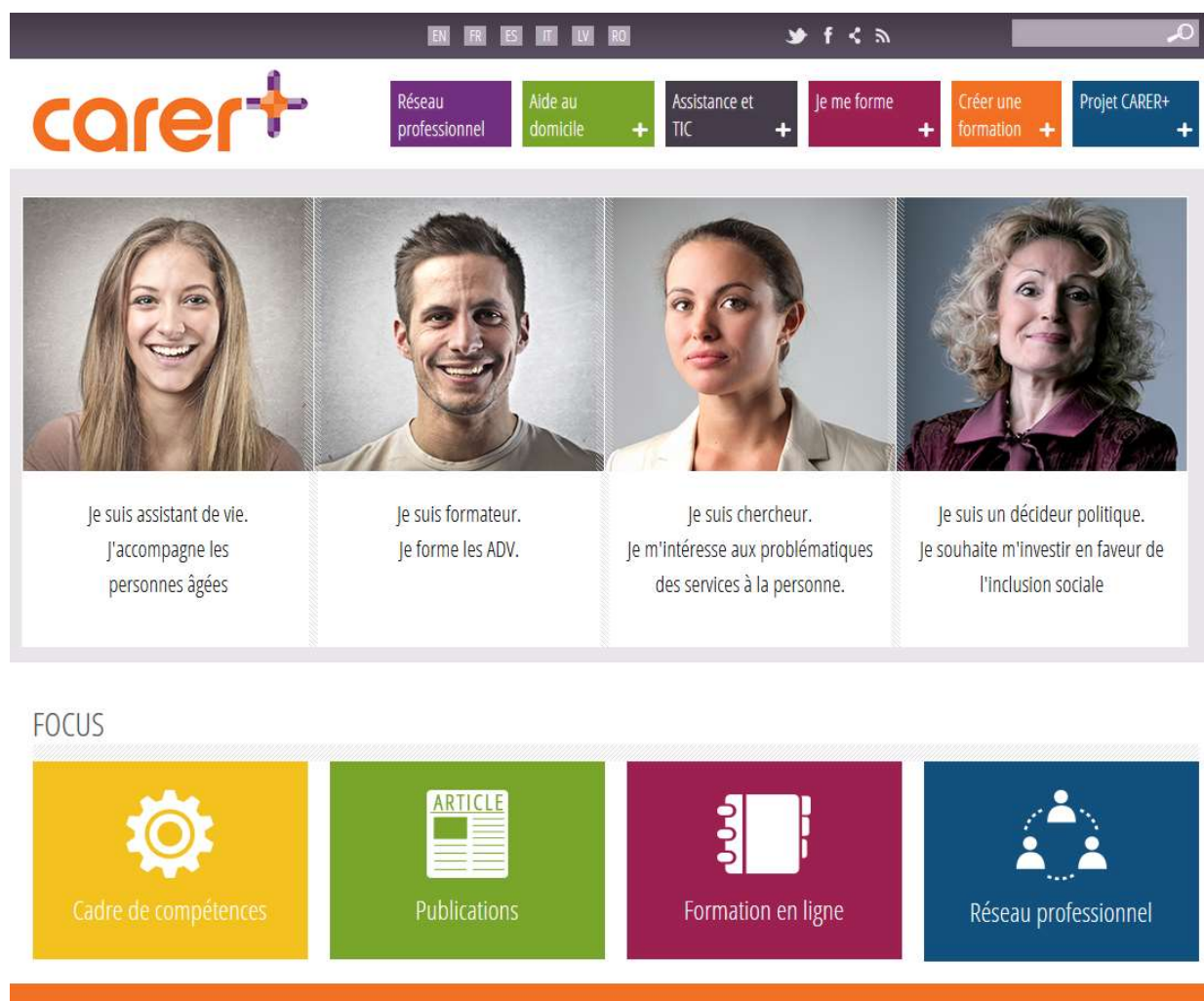
LE PORTAIL WEB CARER+, UN OUTIL EFFECTIF DE COMMUNICATION ET DE RESSOURCES

Un site web avec de l'information claire et des ressources à destination des principales parties prenantes identifiées : assistants de vie, aidants, organismes de formation, chercheurs et décideurs.

Ce portail inclut notamment :

- Plus de 350 articles publiés en Anglais et/ou dans la langue du pays où les pilotes ont été mis en place, concernant les activités du projet ou des initiatives liées à l'accompagnement au domicile et le bien vieillir.
- 141 fiches synthétiques avec de l'information concernant tous les pays de l'Union Européenne concernant plusieurs catégories : information générale, formation et travail des assistants de vie, soins de long-terme, système de protection sociale pour les personnes âgées et compétences bureautiques et numériques de la population en général.

Concernant le sondage en ligne d'évaluation répondu par des experts externes, la performance du portail web était conforme au cahier de charges et répondait aux besoins des parties prenantes.



LE REFERENTIEL DE COMPETENCES NUMERIQUES, PIERRE ANGULAIRE DU PROJET CARER+

Conçu en tant qu'instrument essentiel pour définir et structurer les connaissances, aptitudes et compétences numériques des assistants de vie, il est basé en domaines, aires de compétence, compétences, exemples de résultats d'apprentissage et niveaux d'application. Les trois principaux domaines sont :

- | Compétences numériques générales
- | Compétences numériques du domicile
- | Compétences numérique pour l'accompagnement à domicile

Ce référentiel contient un total de 41 compétences numériques et a été créé sur la base de:

- | Résultats d'apprentissage collectés en France, Italie, Lettonie, Roumanie et Espagne
- | 8 groupes de discussion, 39 entretiens avec des experts européens dans le domaine de l'accompagnement à domicile et les compétences numériques
- | 158 questionnaires réalisés à des assistants de vie et des aidants
- | Environ 100 articles, ouvrages, rapports de projets et autres livrables et textes de référence

Le référentiel de compétences a été révisé par un panel d'experts externes qui l'ont considéré comme solide et bien structuré. Les résultats des pilotes ont confirmé la pertinence des compétences numériques appliqués à l'accompagnement au domicile et la promotion du bien vieillir.



LE PROCESSUS DE CERTIFICATION DE COMPETENCES, UNE PROPOSITION VERS UNE CERTIFICATION DE COMPETENCES NUMERIQUES POUR DES ASSISTANTS DE VIE

En ligne avec le rôle novateur et essentiel pour les assistants de vie, ainsi que le besoin de reconnaissance et de professionnalisation des professionnels intervenant au domicile dans l'Union Européenne, un processus de certification de compétences numériques pour assistants de vie a été élaboré. Comme étape initiale, un sondage a été réalisé de façon à identifier les parties prenantes clé dans le domaine de l'accompagnement au domicile et des compétences numériques.

3 ateliers nationaux (Espagne, France et Italie) ont été organisés, ainsi qu'un dernier à Bruxelles. Un total de 17 parties prenantes ont participé, incluant des assistants de vie, des organismes de formation, entités gouvernementales et certificateurs. Les retours provenant de ces ateliers ont permis de compléter le Manuel pour la certification des compétences numériques dans le secteur de l'accompagnement au domicile.

LE PROGRAMME DE FORMATION CARER+, UN OUTIL PRET-A-UTILISER

Sur la base du référentiel de compétences numériques, le programme de formation a été construit, tout en incluant 5 modules interconnectés et 3 thématiques générales :

- | Compétences basiques
- | La gestion des services à la personne et les nouvelles technologies
- | L'accompagnement au domicile à l'aide des nouvelles technologies.

L'environnement de formation virtuel a été créé en utilisant Drupal Commons et Moodle 2.5:

- | 5 plateformes ont été créées: une originale en Anglais et 4 dans les langues des pays pilote (France, Italie, Lettonie, Roumanie et Espagne)
- | Les ressources pédagogiques ont été créées aussi en Anglais et puis traduites à la langue des pays pilotes et adaptées aux différents contextes culturels.



LA BOÎTE À OUTILS POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DANS LE SECTEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

La boîte à outils fournit des orientations, des procédures et des exemples pratiques pour mettre en place le programme Carer+. En effet, elle fournit la feuille de route, identifie les points forts et les obstacles et donne le support nécessaire pour assurer la gestion et la transposition du programme Carer+.

De façon additionnelle, la boîte à outils est aussi une ressource à disposition des décideurs, les organismes de formation, les certificateurs, les syndicats, assistants de vie et associations d'assistants de vie, et toute autre partie prenante concernée par le développement des compétences numériques dans le domaine de l'accompagnement au domicile



developing digital competences of care workers
to improve the quality of life of older people

Le consortium du projet Carer+ est un groupe divers d'entités européennes engagé avec la promotion de l'Agenda numérique pour l'Europe, le développement des compétences numériques des assistants de vie et des aidants et le bon vieillir. Ce consortium est piloté par IPERIA L'Institut (France) et il est composé par 13 organisations de 8 états membres : Fédération des Particuliers Employeurs de France (France), Telecentre Europe (Belgique), 3s Unternehmensberatung GmbH (Autriche), Istituto per la Ricerca Sociale (Italie), Università degli Studi di Macerata (Italie), King's College London Learning Institute (Royaume Uni), Arcola Research Ltd. (Royaume Uni), European Distance and E-Learning Network (Royaume Uni), Foundation EOS (Roumanie), Latvian Information and Communication Technology Association (Lettonie), Iniciativas Innovadoras (Espagne) et Latvijas Samariešu Apvienības (Lettonie).

Pour plus d'informations concernant le projet Carer+, veuillez visiter le site web: <http://www.carerplusproject.eu/> ou contacter :

Gloria Ortiz

IPERIA L'Institut

Responsable du service projets européens

Pôle expertise et innovation

gloria.ortiz@iperia.eu