



Enregistrée le 08 juin 2005

Sous le n° 93131183713



Toutes les prestations proposées sont prises en charge par les OPCA dans le cadre du plan de formation.

ELIA FORMATION est référencée dans le cadre du DATA DOCK (référentiel qualité des organismes de formation)

EVALUATION LOGEMENT INITIATIVE ALTERITE (ELIA)
1 rue Saint Ferréol – 13001 Marseille – Tél : 04 91 13 01 63 – Fax : 04 91 33 55 01
SIRET 450 659 305 000 20 - APE 9499Z
www.formation-elia.org Courriel : formation1@eliasud.org

TABLE DES MATIERES

1 - Notre philosophie	4
2 - Nos prestations et nos publics visés	7
3 - Nos compétences et points forts	7
4 - La démarche résolutive au sein de la relation d'aide	7
5 - Les formules inter et intra	9
6 - ELIA, un espace de partage des compétences et ses formateurs	9
8 - Formations au métier de l'accompagnement	13
8-1 Sensibilisation à la démarche résolutive	14
8-2 La démarche résolutive en action	15
8-3 Projet personnalisé et démarche résolutive	20
8-4 Bail glissant et inclusion par le logement : sens, processus et enjeux	24
8-5 Hébergement et Inclusion	28
8-6 Accompagner les parents d'enfants en situation de handicap	30
8-7 Travailler avec les personnes migrantes et leurs enfants	32
8-8 Travailler avec la personne âgée	34
8-9 Travailler avec les enfants et les parents	36
8-10 Le bailleur au cœur de son territoire: réseaux à activer et connaissance du public	38
9 - Prestations spécifiques	41
9-1 Le coaching "orienté solution" individuel	42
9-2 Le travail en coopération pour une équipe efficiente	44
9-3 L'analyse résolutive des pratiques	46
10- Formations transversales à l'organisation	49
10-1 Réussir l'entretien annuel professionnel pour les managers	50
10.2 Accompagner le recrutement des salariés - bénévoles –managers	52
10-3 Le référentiel qualité : AOCEM	56
11 - Les modalités pratiques	59
12 - Le bulletin d'inscription	63
13- Annexe : article écrit par ELIA sur la démarche résolutive	67



1. NOTRE PHILOSOPHIE

La trajectoire professionnelle d'une personne ou d'une équipe est un processus dynamique qui se construit tout au long de la vie. Lui faire prendre un chemin en adéquation avec ses aspirations fait partie du champ des possibles. Cette construction est étroitement liée à son potentiel et à la mise en valeur de sa créativité. En se basant sur la démarche « résolutive », vous trouverez en ELIA FORMATION un lieu d'échange et les outils adéquats pour accéder au développement professionnel faisant sens pour chacun.

2. NOS PRESTATIONS ET PUBLICS VISES

FORMATIONS AU METIER DE L'ACCOMPAGNEMENT	
<p>SENSIBILISATION, VALEUR AJOUTEE DE LA DEMARCHE RESOLUTIVE <i>Processus de coopération transversal à tout public.</i></p>	Directeurs (directrices) d'établissements sociaux, médico-sociaux, associations de l'IAE, Equipes de direction, Administrateurs,...
<p>FORMATION, LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION <i>Pour adopter une posture professionnelle de co-constructeur.</i></p>	Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale Formateurs,...
<p>PROJET PERSONNALISE ET DEMARCHE RESOLUTIVE <i>Pour travailler via la démarche Résolutive, la posture professionnelle permettant de laisser toute sa place à l'Autre : « centration – distanciation – coopération ».</i></p>	Intervenants sociaux Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale Formateurs, Equipes de direction,...
<p>HEBERGEMENT, BAIL GLISSANT ET INTEGRATION SENS, PROCESSUS ET OUTILS <i>Pour que les ménages assument, avec lucidité et responsabilité, leur citoyenneté</i></p>	Directeurs, Chefs de service Intervenants Sociaux Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale.

<p>ACCOMPAGNER LES PARENTS D'ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP</p>	<p>Bénévoles et salariés : intervenants sociaux, AMP, TISF, Aides à domicile, en maison de retraite, en foyers logement et les parents d'enfants en situation de handicap</p>
<p>TRAVAILLER AVEC LA PERSONNE ÂGÉE <i>Pour mieux communiquer avec elle et l'inscrire dans son environnement proche</i></p>	<p>Bénévoles et salariés : intervenants sociaux, AMP, TISF, Aides à domicile, en maison de retraite, en foyers logement...</p>
<p>TRAVAILLER AVEC LES PERSONNES MIGRANTES ET LEURS ENFANTS <i>Pour appréhender les enjeux des relations interculturelles.</i></p>	<p>Tout professionnel (chefs de service, intervenants) en contact avec les immigrants: travail social, éducation, santé, accueil, administrations (CAF, CPAM, BAILLEUR...)</p>
<p>LA PRATIQUE DE LA PARENTALITE <i>destinée aux enfants, avec un souci de prévention de la maltraitance et de promotion d'une bientraitance</i></p>	<p>Chefs de service Intervenants Sociaux Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale...</p>
<p>LE BAILLEUR AU CŒUR DE SON TERRITOIRE <i>Pour optimiser la relation bailleur-locataire en s'appuyant sur une méthodologie d'accompagnement reconnue</i></p>	<p>Personnels HLM ayant la gestion des cités.</p>

PRESTATIONS SPECIFIQUES	
<p>COACHING INDIVIDUEL PROFESSIONNEL ORIENTE SOLUTION <i>Pour mieux se positionner et développer son esprit d'initiative et de coopération</i></p>	<p>Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Equipes de direction, Administrateurs,...</p>
<p>MISE EN COOPERATION D'UNE EQUIPE <i>Pour faciliter l'émergence de « faire mieux et être mieux ensemble », pour co-construire une équipe efficiente</i></p>	<p>Equipes d'Intervenants sociaux et ses cadres, de Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, de Direction, Administrateurs,...</p>
<p>ANALYSE RESOLUTIVE DES PRATIQUES <i>Pour renforcer la qualification des professionnels et développer les dynamiques institutionnelles</i></p>	<p>Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Equipes de direction,...</p>
<p>LE RECRUTEMENT VIA LA DEMARCHE RESOLUTIVE <i>Pour susciter, renforcer et alimenter la Coopération</i></p>	<p>Salariés et / ou bénévoles en situation de management</p>

FORMATIONS TRANSVERSALES A L'ORGANISATION	
<p>L'ENTRETIEN ANNUEL PROFESSIONNEL <i>Pour s'approprier les enjeux et les conditions de réussite de la mise en œuvre des entretiens annuels</i></p>	<p>Directeurs et cadres intermédiaires.</p>
<p>AOCEM, LE RÉFÉRENTIEL DE LA DEMARCHE QUALITÉ <i>Pour une démarche qualité fondée sur le sens des actions entreprises ou à entreprendre</i></p>	<p>Les professionnels de l'action sociale et médico-sociale.</p>

3. NOS COMPETENCES ET POINTS FORTS

- ◆ Une méthode, des outils de travail qui permettent de :
 - élaborer une posture professionnelle adéquate
 - être efficace dans son travail
 - débloquer une situation critique
 - (re)mobiliser une équipe
 - (re)mettre sens et énergie dans son activité.
- ◆ Un lieu convivial, d'échange sur les pratiques et de développement des compétences.
- ◆ Une approche professionnelle par des professionnels.

4. LA DEMARCHE RESOLUTIVE AU SEIN DE LA RELATION D'AIDE

La démarche Résolutive part du postulat que l'analyse des causes n'est pas nécessairement le seul chemin menant à la résolution d'un problème. Elle mise sur les ressources, les compétences de la personne qui est considérée comme la seule véritable experte de l'écriture de son histoire. Les efforts sont dirigés vers le futur, le changement

souhaité et non pas sur le passé : l'optique est ici résolutive plutôt que causale.



Basée sur des techniques d'entretien et des outils d'intervention spécifiques (cercle des objectifs, génogramme, échelles d'état et d'évolution, externalisation du problème, ancrage...) la

démarche Résolutive impulse un dynamisme moteur de changement et permet de trouver une réponse en adéquation avec son potentiel.

4.1 Ses effets sur les professionnels

Particulièrement adaptée aux interventions de court et moyen terme au regard de la mise en mouvement rapide qu'elle déclenche, cette démarche permet aux intervenants de la relation d'aide de :



- adopter une posture de co-constructeur (c'est l'accompagné qui a sa solution) et non pas d'intervenant-expert qui « fait à la place de », synonyme de relation verticale
- se décentrer émotionnellement pour ne pas porter le poids des situations
- se focaliser sur la personne (ses objectifs, son potentiel) en s'éloignant de ses représentations personnelles.

Au final, les outils d'intervention permettent à l'accompagné comme à l'accompagnant de trouver leur juste place, ce qui donne sens au travail effectué. Les intervenants abordent les situations délicates avec beaucoup plus de sérénité et de motivation, ce qui facilite l'accompagnement et lui permet de gagner en efficacité. En retour, les personnes apprécient le professionnalisme de l'intervention, ce qui rassure et participe à l'instauration de la relation de confiance.

4.2 Ses effets sur le secteur de la relation d'aide

La méthodologie développée par cette démarche permet de répondre à une double critique qui touche très durement le secteur de la relation d'aide : le manque de professionnalisme (quelle méthode utilisée ? mise en cause de « l'indicible ») et la question de l'évaluation prônée par la loi 2002-2.



5. LES FORMULES INTER ET INTRA...



5.1 Les formations en « inter », c'est-à-dire inter-institutionnelles, ont lieu en dehors de la structure dans laquelle travaille le professionnel. Bien qu'elle puisse concerner plusieurs personnes d'un même établissement, la démarche est généralement individuelle, centrée sur l'accroissement des compétences et l'évolution personnelle d'un salarié. Elle favorise d'une part la rencontre et l'échange entre professionnels exerçant dans des institutions différentes et, d'autre part, l'expression d'une parole libre.

5.2 Les formations en « intra » ont lieu au sein d'un établissement qui est demandeur d'une formation personnalisée sur une thématique donnée. La finalité est de faire évoluer, grandir son institution avec l'ensemble des salariés vers un projet commun. C'est une formation « sur mesure » où l'intervenant se fait accompagnant personnalisé en relation avec les réalités de fonctionnement de la structure.

6. ELIA, UN ESPACE DE PARTAGE DES COMPETENCES



Les professionnels intervenant au cours des formations ont une connaissance approfondie du secteur de la relation d'aide qui leur vient de leur pratique ainsi que de leur formation pluridisciplinaire.

Ils ont pour dénominateur commun d'être inscrits dans une démarche de partage des compétences dans le but de permettre aux stagiaires d'accéder au développement professionnel faisant sens pour eux.

LES FORMATEURS A ELIA

Fabrice BIZET : titulaire du DESS « Responsable d'actions éducatives et sociales dans l'espace urbain » et Doctorant en « Sociologie des migrations et des relations interethniques », ses recherches de terrain l'ont principalement mené sur le champ de l'éducation populaire, de l'engagement associatif, plus particulièrement celui des femmes ayant connu la migration. Directeur à l'association ELIA, il est également Formateur *au bail glissant* et à la *démarche résolutive*.

Monique LINOSSIER : Responsable du secteur « formation » de l'association ELIA, titulaire du CAFDES, Coach professionnel "orienté solution" en direction des personnes et des équipes, elle est fondatrice de deux associations implantées sur le département des Bouches du Rhône : Habitat Alternatif Social (directrice d'HAS de 1986 à 2003) et Elia (directrice de 2004 au 31 Août 2016) dans lesquelles elle a pratiqué avec ses équipes, *le bail glissant* et la *démarche résolutive* :

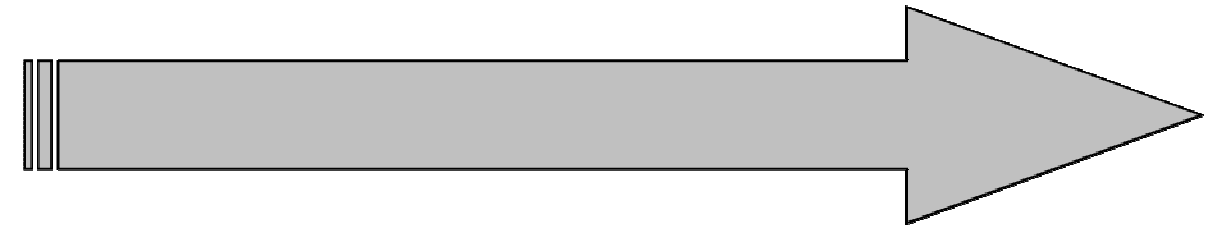
Depuis 1986,

- l'intervention à domicile (près de 2000 logements loués par ces deux associations qui ont ainsi permis aux 4000 personnes hébergées, d'obtenir le statut de locataire via le glissement du bail associatif à leur nom)
- le management (une cinquantaine d'emplois qu'elle a créés au sein de ces deux associations : postes administratifs, techniques et pédagogiques)

Depuis 2007,

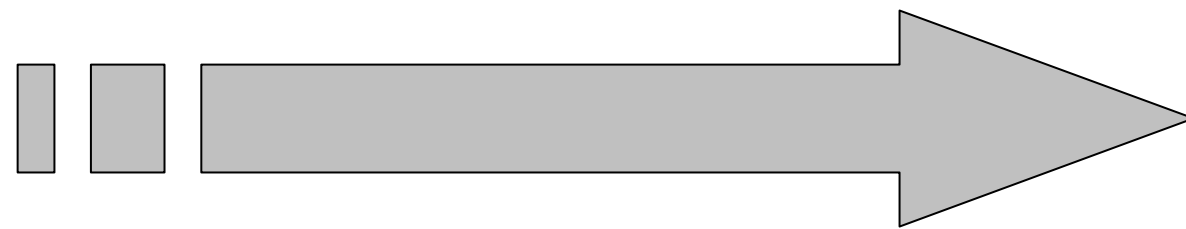
- une démarche Résolutive qui trouve sa source dans les travaux de l'école de Palo Alto dont le cadre méthodologique fourni par les méthodes et techniques sont développées par l'approche centrée sur les solutions. Celles-ci ont été redéfinies pour en adapter les pratiques et créer le modèle de coaching « orienté solutions ». Monique Linossier est certifiée coach « orienté solutions » depuis 2007 et adapte à son tour ce modèle, à la Relation d'Aide, notamment en travail social. (cf. article Elia page 67)

Elle est décorée Chevalier de l'Ordre National du Mérite le 14 novembre 1996, et Chevalier de la Légion d'Honneur le 31 décembre 2010.



FORMATIONS A LA DEMARCHE RESOLUTIVE AU SEIN DE LA RELATION D'AIDE

8 - FORMATIONS



8/1 - SENSIBILISATION A LA DEMARCHE RESOLUTIVE

Comment (re) mobiliser, dynamiser la relation d'aide pour que les personnes (*démunis, séniors, handicapés, adolescents et enfants en difficulté...*) aient chacune à leur mesure et à leur rythme, une force intérieure qui leur permette de construire des compétences pour faire face aux multiples difficultés qu'elles rencontrent dans leur parcours de vie ?

Le processus de coopération est au cœur de la démarche résolutive.

La responsabilité de l'accompagnant est de susciter, renforcer et alimenter la coopération.

Basée sur des méthodes d'intervention, des techniques d'entretien et des outils d'évaluation spécifiques, cette démarche impulse un dynamisme moteur de changement et permet de trouver une réponse en adéquation avec le potentiel de la personne. Les efforts sont dirigés vers le futur, le changement souhaité et non pas sur le passé.



SENSIBILISATION A LA DEMARCHE RESOLUTIVE

SENSIBILISATION A LA DEMARCHE RESOLUTIVE	
<p>MODALITES D'ORGANISATION</p> <p>Cible</p> <p>Equipes de direction, Administrateurs, Intervenants sociaux auprès de demandeurs d'asile ou réfugiés....</p> <p>Participants</p> <p>jusqu'à 10 personnes</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>Remise de livrets stagiaires</p> <p>Apports théoriques et méthodologies « résolutive » en lien avec les situations exposées</p> <p>Formules</p> <p>intra</p> <p>1/2 journée</p> <p>650 €</p> <p>1 journée</p> <p>1 300 €</p> <p>inter</p> <p>1/2 journée</p> <p>175 € net/stagiaire</p> <p>1 journée</p> <p>300 € net/stagiaire</p>	<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les enjeux de la Loi 2002 qui place la personne, majeure ou mineure, au centre de l'intervention sociale. • Saisir l'adéquation de la Loi avec la méthode Résolutive. • Acquérir des techniques de questionnements particulières afin d'obtenir de la personne accompagnée des descriptions précises et rigoureuses de ses compétences, de ses qualités et de ses points forts. • Se familiariser avec des outils d'interventions permettant de s'attacher à construire des solutions à partir des compétences de la personne, c'est-à-dire à créer une dynamique autour de ses objectifs, plutôt que de chercher à résoudre ses problèmes. <p>PROGRAMME</p> <p>Introduction générale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la démarche (le concept, son sens, son cadre) • Inscription de la démarche dans le travail social versus psychothérapie (convergences, divergences, ...) <p>Spécificités de la posture résolutive en intervention sociale</p> <p>1 -Méthodologie d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un questionnaire singulier pour construire des solutions : types et espaces de questionnement ; circulariser le questionnement • Intervenir dans les types de relations : visiteur », « plaignant », « acheteur », « co-acteur » <p>2- Présentation des outils – mise en œuvre opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'outils : <i>cercle des objectifs, échelle, processus de deuil</i> • Sens et utilisation d'un outil ou l'appropriation de l'outil par l'intervenant social

8/2 - LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION

Il s'agit de former les acteurs en situation de management auprès des salariés dans l'appropriation et la mise en pratique immédiate de la méthode Résolutive pour :

- développer sa capacité à se centrer sur le professionnel tout en se distanciant de ses représentations personnelles
- avoir un autre regard sur la notion de problème humain. C'est-à-dire orienter les entretiens sur « l'espace solution » de la personne plutôt que sur « l'espace problème ». L'énergie déployée vise à créer une dynamique autour des changements recherchés par le salarié et des conséquences pratiques de ces changements plutôt qu'à comprendre et analyser le problème. La finalité étant de créer des solutions qui vont dans le sens des changements attendus et non pas de tenter de répondre aux supposées causes d'un problème.
- adopter une posture de co-constructeur (employeur-salarié)
- se décentrer émotionnellement pour ne pas -injustement- porter le poids des situations, ce qui engendre une fatigue professionnelle et éloigne de la bienveillance.
- dynamiser la relation employeur-salarié via des modalités d'intervention spécifiques afin que les salariés trouvent, chacun à leur mesure et à leur rythme, une réponse adéquate à leur potentiel.

Au regard de l'important ancrage de la culture du problème quant au regard porté sur les situations, l'intégration de la démarche -le passage de la grille de lecture « espace problème » à « espace solution »- est un *changement de focale et de posture* nécessitant une déconstruction progressive des pratiques. Ce processus ne peut avoir lieu que par l'expérimentation *in situ*.

C'est pourquoi, après que les professionnels se soient familiarisés avec le référentiel et les outils spécifiques, la formation s'appuiera sur les situations qu'ils rencontrent sur leur lieu de travail et la manière dont ils y répondent via la démarche résolutive. Les problématiques seront retravaillées par une alternance d'apports théoriques et de mises en situation. En étant tour à tour intervenant social puis personne accompagnée, le professionnel ressent alors de l'intérieur les impacts d'un propos, d'un type de questionnement, d'une posture physique. Ce travail a un *caractère fulgurant* qui peut marquer un tournant dans la manière de concevoir la relation d'aide.

Il présente également l'avantage de partir de là où en sont les stagiaires, ce qui *personnalise au plus près la prestation* et leur permet d'*enclencher immédiatement l'action* sur le terrain.



FORMATION LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION	
<p>MODALITES D'ORGANISATION</p> <p>Durée</p> <p>8 jours fractionnables</p> <p>Cible</p> <p>Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Formateurs en insertion, en relation d'aide...</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>Remise de livrets stagiaires</p> <p>Analyse des attentes des membres du groupe</p> <p>Apports théoriques et méthodologies « résolutives » en lien avec les situations exposées</p> <p>Travail de déconstruction-co construction sous forme de jeux de rôle</p> <p>Participants</p> <p>Une douzaine de personnes</p> <p>Formules intra</p> <p>8 journées 10 400€</p>	<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Re)mettre sens et énergie dans les métiers de la relation d'aide • Trouver la juste posture professionnelle en adéquation avec la loi 2002-2: centration, distanciation et coopération • Aborder autrement la notion de problème humain : construire des solutions (résolutif) plutôt que chercher à résoudre des problèmes (causal) • Intégrer les outils d'intervention résolutifs et créer une dynamique autour des objectifs, des changements attendus et des compétences de la personne • Être en capacité de mettre du mouvement dans une situation critique (conflit, inertie...) et la débloquer • Evaluer son action et améliorer sa pratique professionnelle. <p>PROGRAMME</p> <p><i>Référentiel théorique</i></p> <p>Les fondamentaux de la relation d'aide</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les courants de la pensée (moderniste, postmoderniste constructivisme, orienté solution) • L'éthique dans la relation d'aide • Installer la relation • Attitudes d'écoute et d'observation professionnelles. <p>La posture de l'accompagnateur et la loi 2002-2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mission, compétences indispensables • Posture professionnelle et ses principes fondateurs • Contractualisation de l'accompagnement. <p>Présentation de la démarche Résolutive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadre de référence de la démarche résolutive : concepts, finalités et principes • Spécificités de la posture résolutive en intervention sociale • Inscription de la démarche dans l'intervention sociale versus psychothérapie. <p><i>Méthodologie d'intervention</i></p> <p>Un questionnement singulier pour construire les solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecouter, observer, circulariser le questionnement • Questions fermées, questions ouvertes

FORMATION LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION (suite)	
	<ul style="list-style-type: none"> • Types de questionnement : description, clarification, précision • Espaces de questionnement : environnement, contexte, le problème, les autres, la personne • Questions sur les exceptions. <p>Mise en œuvre opérationnelle : intervenir dans les types de relations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie de relation : le « visiteur », « l'acheteur », le « plaignant », le « co-constructeur » • Principe de co-action • Recherche des ressources actionnables • « feedback » de progression – plan d'action • Proposition d'une tâche. <p><i>Sens et enjeux de l'outil, ce tiers médiateur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour la personne accompagnée • Pour le travailleur social. <p><i>Présentation du panel des outils disponibles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions à échelle • Cercle des objectifs • Question sur le miracle du changement • Externalisation du problème • Processus de deuil. <p><i>Etude de chaque outil</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Circonstances d'utilisation • Objectifs • <i>Leviers d'action des outils</i> (travail sur le symbolique, l'imaginaire) • Conditions de réussite • Description et visualisation • Outils et typologie de relation. <p><i>Posture du travailleur social dans et par l'outil : Alternance entre sollicitation et lâcher prise</i></p> <p><i>Rapport à l'outil : appréhension et appropriation.</i></p>



8/3 - PROJET PERSONNALISE ET DEMARCHE RESOLUTIVE

Construction, mise en œuvre et évaluation

Si, dans le cadre de la relation d'aide, la notion de projet individualisé n'est pas chose nouvelle, les évolutions législatives et des pratiques d'accompagnement mettent clairement l'accent sur la participation, la place de la personne accompagnée à toutes les étapes de sa mise en œuvre, évaluation y comprise. Si l'idée peut sembler « aller de soi » ou intellectuellement simple à comprendre, sa déclinaison pratique est rarement chose aisée et l'on peut assister à des distorsions entre la volonté de bien faire de l'accompagnant et la place qu'occupe réellement l'accompagné au sein de la dynamique projet.

Après avoir questionné l'intérêt et les enjeux du projet personnalisé pour l'accompagné comme pour l'accompagnant et sa structure, il s'agira ici de travailler, via la démarche résolutive, la posture professionnelle permettant de laisser toute sa place à l'Autre : « centration-distanciation-co construction ». A cette fin, deux axes seront développés :

- D'une part, décliner cette posture à travers la construction de deux outils (le projet personnalisé et la grille d'évaluation de l'accompagnement) et réaliser ainsi une formalisation dynamique permettant de mesurer la qualité des parcours, d'évaluer l'impact du processus d'accompagnement, du service rendu.
- D'autre part, intégrer cette démarche centrée sur la personne lors des entretiens de manière à soutenir positivement la dynamique projet. Il s'agira de les orienter sur « l'espace solution » de la personne plutôt que sur « l'espace problème » : l'énergie déployée visera à obtenir une description fine des changements recherchés et des conséquences pratiques de ces changements plutôt qu'à comprendre et analyser le problème. La finalité étant de créer des solutions qui vont dans le sens des changements attendus et non pas de tenter de répondre aux supposées causes d'un problème.



PROJET PERSONNALISE ET DEMARCHE RESOLUTIVE

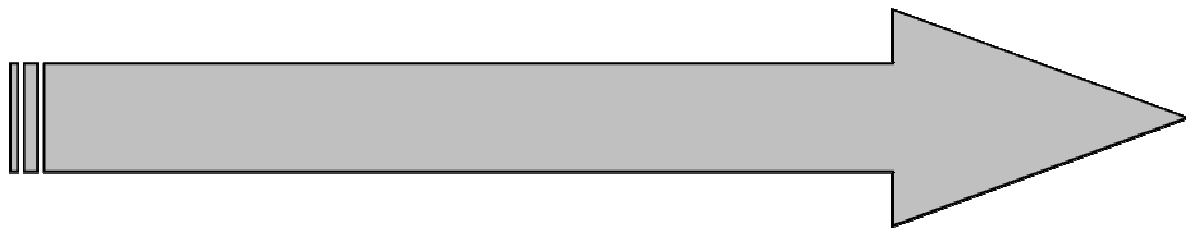
Construction, mise en œuvre et évaluation

<p>MODALITES D'ORGANISATION</p> <p>Cible Cadres de direction, Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Formateurs en insertion, en relation d'aide...</p>	<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <p>S'approprier l'intérêt et les enjeux du projet personnalisé dans le cadre de la relation d'aide. Saisir l'articulation entre le PP et la méthode Résolutive. Construire l'outil « projet personnalisé » et sa grille d'évaluation. Savoir présenter la dynamique PP à la personne accompagnée et conduire les entretiens qui y sont liés, via la démarche résolutive. Acquérir la posture professionnelle en adéquation avec la logique du PP: centration, distanciation et coopération</p>
<p>Participants jusqu'à 10 personnes</p> <p>Méthode/outils pédagogiques Analyse des attentes des membres du groupe Apports théoriques et méthodologies « résolutifs » en lien avec les situations exposées Travail de déconstruction-co construction sous forme de jeux de rôle</p>	<p>PROGRAMME</p> <p>1- Projet personnalisé et loi 2002-2 : repères et enjeux</p> <ul style="list-style-type: none"> De la « charité » à la « citoyenneté », du « pauvre » à « la personne » : mise en perspective historique des logiques d'intervention dans le cadre de la relation d'aide Principes fondamentaux et enjeux du PP <p>Le cœur du métier : donner du Sens dans ce qu'est l'Autre</p> <p>2- Elaboration de l'outil « projet personnalisé »</p> <ul style="list-style-type: none"> Trame type de réalisation et recommandations Une construction au croisement du projet institutionnel, des missions de la structure, des caractéristiques des personnes accompagnées et des références théoriques éducatives <p>Un enjeu de taille : comment laisser la place à « la personne » à travers la conception de l'outil ?</p>

PROJET PERSONNALISE ET DEMARCHE RESOLUTIVE

Construction, mise en œuvre et évaluation (suite)

<p>Formules</p> <p>Intra</p> <p>3 journées et demie 4550 euros</p>	<p>3- Faire vivre le PP : la mise en œuvre opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Présenter et proposer la dynamique du projet personnalisé Conduire les entretiens via la démarche résolutive : reformulation, questionnement ouvert... De l'utilisation des outils résolutifs (échelle, cercle des objectifs...) à la formalisation écrite du projet <p>Evaluer, valoriser et se projeter via le PP</p> <p>4. Evaluer l'impact qualitatif du processus d'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboration de la grille d'évaluation Etablir un bilan partagé via la démarche résolutive : introduire et mener l'entretien d'évaluation
--	---



8/4 - BAIL GLISSANT ET INCLUSION PAR LE LOGEMENT : UN SYSTÈME ORGANISÉ

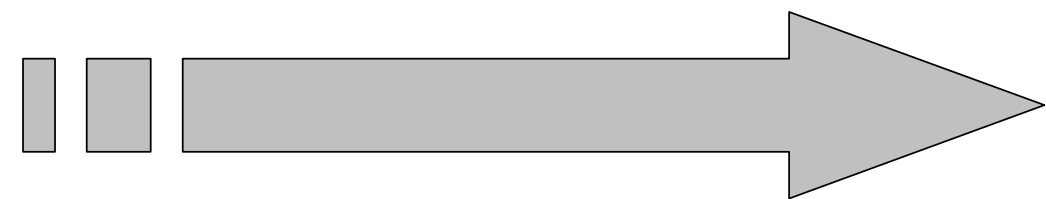
Ce système organisé et efficient, s'appuie sur un accompagnement social, singulier une gestion locative, rigoureuse et un service technique, réactif.

Dans le cadre de l'insertion par le logement, il s'agit de comprendre le concept du bail glissant, de saisir son sens, son intérêt et son efficacité quant à l'inscription des personnes au sein de la société.

Au-delà des étapes au sein desquelles les personnes cheminent de l'entrée à la sortie du dispositif, les réalités que recouvre le bail glissant sont nombreuses et complexes car il s'agit, de l'intérieur, de faire vivre et fonctionner un dispositif dans un contexte budgétaire et immobilier fortement tendu.

A cette fin, nous aborderons trois dimensions cruciales qui permettent d'assurer le bon fonctionnement du bail glissant : la relation bailleur, le partenariat et l'organisation interne via les réunions spécifiques.

Enfin, nous étudierons attentivement les outils d'accompagnement qui jalonnent le parcours « bail glissant » et qui permettent de garantir une démarche qualité dans une optique d'autonomisation des personnes.



BAIL GLISSANT ET INCLUSION PAR LE LOGEMENT SENS, PROCESSUS ET ENJEUX

<p>Durée 3 jours de 9h à 17h</p> <p>Cible Chefs de service et Intervenants sociaux / personnels de l'action sani- taire, sociale et médico- sociale</p> <p>Participants Jusqu'à 12 personnes</p> <p>Méthode/outils pédago- giques Analyse des attentes du commanditaire et du groupe</p> <p>Exposés théoriques Par vidéo projection</p> <p>Analyse de l'expérience professionnelle des partici- pants <i>Livret stagiaire</i></p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <p>Comprendre le concept du bail glissant et son intérêt en termes d'insertion S'approprier les étapes du processus « bail glissant » et leur sens</p> <hr/> <p style="text-align: center;">PROGRAMME</p> <p><u>Jour 1 : Le processus « bail glissant »</u> Introduction : genèse et intérêt du concept « bail glissant »</p> <p><u>Les étapes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le choix des appartements : un moment décisif • L'admission des personnes dans le dispositif • Attribution et visite du logement : 1^{er} diagnostic et temps de réflexion • Le contrat d'hébergement • Le projet personnalisé d'accompagnement social • Le temps de l'emménagement • Le projet personnalisé et l'accompagnement social • Le bilan • Le glissement de bail, la sortie du dispositif <p><u>Jour 2 : Organiser et assurer le fonctionnement du B.G</u></p> <p><u>La relation bailleur :</u> <i>En amont</i> : négociation des travaux, gratuité des loyers, etc. <i>Pendant l'hébergement</i> : la gestion locative (compte famille) et administrative (compte bailleur) ; le suivi technique des logements <i>Après l'hébergement</i> : le « service après-vente »</p> <p><u>Le partenariat :</u> avant (les orientations), pendant et après l'hébergement (inscription sur le territoire)</p> <p><u>Les réunions spécifiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'organisation, pédagogique, technique, administrative et d'analyse des pratiques
--	--

BAIL GLISSANT ET INCLUSION PAR LE LOGEMENT SENS, PROCESSUS ET ENJEUX (suite)

<p style="text-align: center;">inter 3 journées 1500 € net/stagiaire</p> <p style="text-align: center;">intra 4500 € net les 3 journées</p>	<p><u>JOUR 3 : Les outils d'accompagnement « bail glissant »</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le diagnostic à l'entrée • L'évaluation technique • La fiche financière et l'aide éducative budgétaire • Le projet personnalisé • Le bilan, la grille d'évaluation • Les PPSC (papiers pas si compliqués) • Le calendrier perpétuel • Les écrits institutionnels : fiche de suivi, journal pédagogique et le dossier du bénéficiaire.
---	--



8/5 - HEBERGEMENT ET INCLUSION : SENS, PROCESSUS ET OUTILS

Dans le cadre de l'intégration par le logement, il s'agit ici de saisir le contexte sociétal dans lequel s'exerce la mission : concilier restrictions budgétaires, très forte tension au sein du parc immobilier avec une demande d'amélioration du service rendu, ce qui passe notamment par une évolution des pratiques d'accompagnement mettant clairement l'accent sur la participation, la place de la personne au sein de son accompagnement.

Dans ce contexte délicat où les paramètres peuvent apparaître contradictoires, la démarche résolutive permet d'acquérir une posture professionnelle en adéquation avec la logique de la mission: centration, distanciation et coopération. Il s'agit de s'en approprier les bases et de la mettre en résonance au cours des différentes étapes de l'accompagnement. Chacune d'entre elles sont abordées à travers leur sens et leur outillage spécifique.

En dernier lieu, nous abordons les aspects individuels et collectifs de l'accompagnement au sein d'une organisation. L'enjeu étant de disposer d'une méthodologie de travail (personnelle et d'équipe) favorisant un accompagnement de qualité.

HEBERGEMENT ET INCLUSION SENS, PROCESSUS ET OUTILS

<p>Durée</p> <p>3 jours de 9h à 17h</p> <p>Cible</p> <p>Chefs de service et Intervenants sociaux / personnels de l'action sanitaire, sociale et médico- sociale</p> <p>Participants</p> <p>Jusqu'à 12 personnes</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>Analyse des attentes du commanditaire et du groupe Exposés théoriques par vidéo projection</p> <p>Apports d'outils résolutifs et mises en situation</p> <p><i>Livret stagiaire</i></p> <p>Formules</p> <p>inter 3 journées 1600 € net/stagiaire</p> <p>intra 4500 € net les 3 journées</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisir le contexte sociétal dans lequel s'exerce la mission • Acquérir via la démarche résolutive la posture professionnelle en adéquation avec la logique de la mission: concentration, distanciation et coopération • S'approprier le sens et les étapes de l'insertion par le logement • Intégrer une méthodologie de travail (personnelle et d'équipe) favorisant un accompagnement de qualité et permettant d'évaluer le service rendu. <p style="text-align: center;">PROGRAMME</p> <p><u>L'insertion par le logement en France</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contexte du logement et du logement social en France • La loi DALO : une avancée sociale importante mais non sans risque pour les personnes • La notion de choix, une question de focale. <p><u>Posture professionnelle, loi 2002-2 et démarche Résolutive</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De la charité à la citoyenneté, du « pauvre » à « la personne » : mise en perspective historique des logiques d'intervention dans le cadre de la relation d'aide • La démarche résolutive : un questionnement singulier centré sur les objectifs et les solutions de la personne • Deux outils résolutifs : les questions à échelle et le cercle des objectifs...études de cas et mises en situation <p><u>Hébergement et insertion : étapes et outils de l'accompagnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'admission, l'entrée dans le dispositif • La visite du lieu d'hébergement • Le contrat d'hébergement et d'accompagnement social • L'emménagement (fiche financière, dossiers d'aide...) • Le projet personnalisé • Evaluation et sortie du dispositif. <p><i>Étapes transversales et posture professionnelle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La visite à domicile ⇒ L'accompagnement à l'extérieur ⇒ Le recadrage institutionnel. <p><u>Place de l'écrit, travail d'équipe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les écrits institutionnels et le dossier de la personne • Organisation personnelle de son temps de travail • Réunions spécifiques au service de l'intervention sociale.
---	--

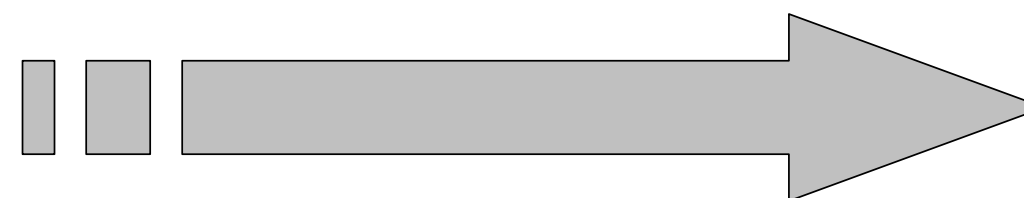
8/6- ACCOMPAGNER LES PARENTS D'ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Aucun parent n'est vraiment préparé à subir cette blessure et cette déchirure que constitue l'annonce du handicap de son enfant.

Aussi l'accueil réservé par l'entourage est très important. Contrairement à bien d'autres circonstances malheureuses, l'arrivée de l'enfant handicapé ne provoque ni élan d'amitié, ni solidarité, mais l'éloignement et la mise à l'écart. Les silences frileux, les regards furtifs, les mimiques de dégoût, les attitudes de pitié ou de commisération, les remarques blessantes sont autant de coups de poignard, quand le plus petit signe de compréhension et d'empathie est perçu comme une précieuse stimulation. Si s'effacer devant la vérité de son enfant, ne pas l'encombrer de ses propres angoisses, l'accepter tel qu'il est et ne plus vivre à sa place pour lui laisser vivre la sienne est la meilleure façon de l'aider, cette posture n'est pas toujours si facile à adopter.

Certains parents ne réussiront jamais à faire leur deuil en s'accommodant du handicap et en supportant le fardeau que représente son accompagnement quotidien : l'énergie épuisée, les défenses érodées, les ressources vitales laminées, ils abandonneront le combat.

Il en est d'autres qui, pour ne pas sombrer sous le poids de la dépression, se réfugieront dans un fonctionnement protecteur : s'oublier soi-même, en se consacrant entièrement à l'enfant et en s'installant dans une existence autarcique ou, au contraire, s'immerger dans de fortes responsabilisations extérieures permettant de fuir la confrontation quotidienne au handicap.



ACCOMPAGNER LES PARENTS D'ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP ET LES PROFESSIONNELS

EN GROUPE DE PAROLES VIA LA DEMARCHE RESOLUTIVE

<p>Durée</p> <p>½ journée par mois</p> <p>Cible</p> <p>Tout acteur œuvrant dans les métiers de la relation d'aide (chefs de service et intervenants sociaux... et les parents d'enfants en situation de handicap)</p> <p>Participants</p> <p>jusqu'à 12 personnes</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>-Analyse des attentes des membres du groupe -Apports théoriques et méthodologies « orienté solution » en lien avec les situations exposées -Mise en situation sous forme de jeux de rôle</p> <p>En inter</p> <p>Coût pour 10 séances 3h à raison d'1 séance par mois sur 10 mois 2000 € net par participant</p> <p>En intra</p> <p>Coût pour 10 séances à raison d'1 séance par mois sur 10 mois 6000€ net</p>	<p style="text-align: center;">OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <p>En intra :</p> <p>L'intérêt de cette démarche nécessite un temps d'appropriation par une mise en commun des expériences qui va servir ainsi de tremplin à un développement professionnel et personnel.</p> <p>Dans l'optique d'améliorer sa pratique pour les professionnels et d'apaiser sa souffrance pour les parents, le groupe de paroles offre la possibilité de réfléchir sur son fonctionnement au sein de sa structure comme au sein de sa cellule familiale. En amenant le professionnel et le parent à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions, la parole via la démarche résolutive favorise la prise de recul et la mise à jour d'objectifs de développement tant professionnels que personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'est un système de formation dynamique qui permet à chacun d'élaborer des hypothèses et de mettre au point des stratégies. • C'est un temps pour développer les compétences humaines et professionnelles • C'est oser prendre des risques, oser se montrer avec ses failles, parfois ses insuffisances, pour mieux les dépasser : elles deviennent alors les bases de développement professionnel et personnel • C'est Accueillir la parole des participants dans une démarche constructive, éloignée du jugement de valeur et dans la bienveillance. • C'est appréhender le problème sous l'angle « solution » plutôt que dans sa dimension causale. • C'est dénouer/débloquer une situation critique (conflits, inertie, incommunicabilité...) <p>En inter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre, en dehors de son institution, l'expression d'une parole libre autour de difficultés rencontrées. • Favoriser la rencontre et l'échange entre professionnels exerçant dans des institutions différentes et des parents liés à ces institutions.
--	--

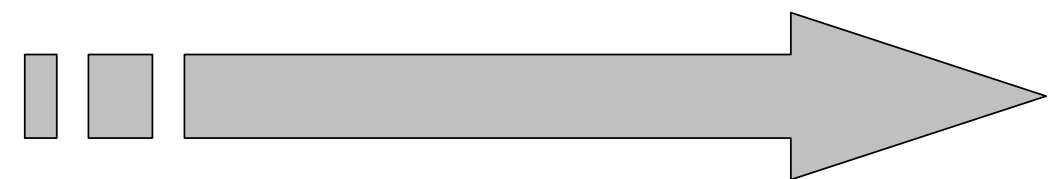
7/8 - TRAVAILLER AVEC LES PERSONNES MIGRANTES ET LEURS ENFANTS

Terre d'immigration, la France est constituée, pour une part importante de sa population, de personnes ayant migré et de leurs enfants(1). A ce titre mais également en corrélation avec les difficultés sociales et économiques que rencontrent bien souvent ces personnes, elles constituent un «public» spécifique avec lequel les intervenants sociaux sont fréquemment amenés à travailler.

Dans cette optique et afin d'être en mesure de proposer un accueil et un accompagnement de qualité. Cette journée s'attachera dans un premier temps à prendre connaissance des principaux traits culturels et historiques de trois courants migratoire importants en France : les pays du Maghreb, d'Afrique subsaharienne et les Comores. En effet, la migration suppose un pays de départ avec sa culture, son histoire, éléments qui constituent le cadre de référence de la personne. Par conséquent, afin d'éviter toute maladresse et de saisir au mieux ce qui est important pour elle, la communication dans le cadre de la relation d'aide nécessite d'avoir un minimum de clés concernant le «schéma mental» de la personne avec laquelle on tente de dialoguer.

Ce cadre est d'autant plus important à saisir qu'en posant le pied sur le sol français, ces personnes entament immédiatement -sans parfois même s'en rendre compte- une longue et progressive mutation identitaire qui peut prendre des formes diverses en fonction du contexte d'implantation (économique, social, politique, rapport du pays dit d'accueil à l'altérité...). Ce processus d'acculturation peut avoir des impacts sur les rapports de genre, redistribuant ainsi les rôles hommes-femmes (en relation avec l'activité économique, le droit des personnes, etc...) Conséquences également sur la construction identitaire des enfants ainsi que sur la relation qu'ils entretiennent avec leurs parents : celle-ci pouvant être influencée par le niveau de maîtrise de la langue française par les parents, le rôle de l'école, l'image qui est donnée des «immigrés» dans les médias, etc... Ce second point, qui abordera la construction identitaire en situation migratoire et les enjeux qui y sont liés, est essentiel à prendre en compte - en termes de positionnement professionnel- dans le cadre d'une intervention sociale.

Dans le sillage des orientations de la loi 2002-2(respect des droits de la personne, logique de prestations de services dans une démarche qualité évaluable, laisser la place à la personne, etc.) et le travail de distanciation-centration(2) que cela présuppose, nous questionnerons, dans un troisième temps, la manière dont est envisagée la relation à l'Autre en France. Quelles sont au sein de l'hexagone, les représentations collectives ayant trait à l'immigration, à l'Etranger ? Comment s'est construit cet imaginaire collectif : par qui, dans quel but et quelles en sont les incidences (3) et se donner les moyens de rencontrer et donc de travailler avec la personne qui est en face de nous.



1-En 2010, la France compte 6,7 millions d'immigrés (nés étrangers hors du territoire) soit 11% de la population. Les enfants d'immigrés, descendants directs d'un ou de deux immigrés, représentaient, en 2008 6,5 millions de personnes, soit 11% de la population également. Source : Ined.
2-C'est-à-dire tout autant ne pas prendre pour soi ce qui n'est pas soi que d'être en mesure de se distancier de ses représentations afin de pouvoir être centré sur la personne(se objectifs, les moyens qu'elle pense mettre en œuvre pour y parvenir etc.), posture essentielle dans le cadre d'accompagnement.

**TRAVAILLER AVEC LES PERSONNES MIGRANTES
Et LEURS ENFANTS**

**MODALITÉS
D'ORGANISATION**

Horaires
1 journée
De 9h-17h

Cible

Tout professionnel (chefs de service, employés) en contact avec les immigrants : travail social, éducation, santé, accueil, administrations(CAF, CPAM, BAILLEUR...)

Participants
10 à 15 participants

**Méthode/outils
pédagogiques**

Livret stagiaire
Exposé théorique alimenté de situations vécues
Echange autour d'expériences rencontrées en « inter » ou en « intra »

Coût
inter
275 € net/
stagiaire
Intra
1250 € net /jour

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Approfondir sa connaissance et sa compréhension des personnes migrantes
- Améliorer l'accueil et l'accompagnement du public
- Questionner ses représentations mentales et sa pratique professionnelle
- Appréhender les enjeux des relations interculturelles

PROGRAMME

P CONNAITRE LE « PUBLIC » : PRINCIPAUX TARIFS CULTURELS ET HISTORIQUES

- Les personnes originaires du Maghreb
- Les (im) migrants en provenance des Comores
- Les populations d'Afrique Subsaharienne

P FAMILLES EN MIGRATION : EXIL ET MUTATION CULTURELLES

- Le processus d'acculturation et syncrétisme identitaire
- Les rôles masculin-féminin et mutation des rapports de genre
- Les enfants ou « seconde génération » : identité et relation parents/ enfants

P MIGRATIONS ET RELATIONS INTER-ETHNIQUES : LA RELATION A L'AUTRE

- Questionner ses représentations : imaginaire collectif, ethnocentrisme et construction de l'altérité
- « Immigré », intégration, discriminations : du poids des mots aux logiques de l'exclusion

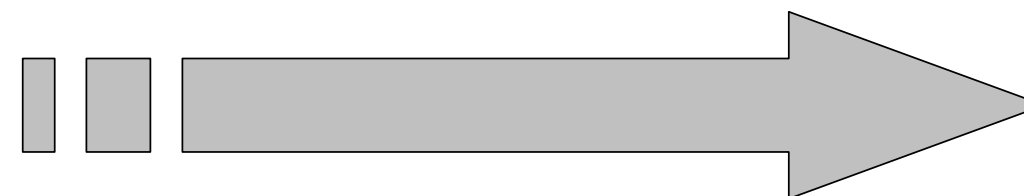
8/8 - TRAVAILLER AVEC LA PERSONNE AGEE

Les personnes âgées constituent un, voire des public(s) spécifique(s).

C'est pourquoi cette formation vise en premier lieu à prendre connaissance de leurs particularités en les inscrivant dans leur environnement.

Connaître afin de pouvoir communiquer dans toutes les situations, y compris les plus délicates.

Puis, intégrer des techniques résolutive permettant au sénior de poser des mots sur les rêves et la souffrance, d'être un sujet, libre, également tourné vers l'avenir : une personne, pas seulement âgée.



ACCOMPAGNER LA PERSONNE AGEE

MODALITES D'ORGANISATION

Horaires
journée de 9h à 17h

Cible
Bénévoles, salariés :
travailleurs sociaux,
AMP, TISF, aides à
domicile...

Nombre de participants
10 à 15 participants

Méthodes/outils pédagogiques
Analyse des attentes
du groupe
Analyse de l'expérience
professionnelle
des participants

Mises en situation
sous forme de jeux de
rôle
Travail en petits
groupes et restitution
plénière

Formules

inter
250 € net/stagiaire

intra
1 journée
1200 €

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- (Re)Connaître la et les personnes âgées
 - Communiquer avec le senior
- Favoriser l'expression d'une parole libre et mettre en action la demande

PROGRAMME

Introduction : la place du Senior dans le contexte sociétal et ses enjeux

(RE)CONNAITRE LA ET LES PERSONNES AGEES

- Spécificités selon les tranches d'âge (60-100 ans)
- Environnement du senior (habitat, famille, « ambassadeurs », dispositifs...)
- Vieillesse versus vieillissement
 - Pathologies du senior
 - Le senior dans le temps et l'espace : « cadrer son intervention dans la temporalité du senior »

COMMUNIQUER AVEC LE SENIOR

- Entrer en relation avec la personne âgée
- Adapter son discours et sa posture au senior
- Ecouter, décrypter et affiner la demande
- Poser des mots sur les rêves et la souffrance, alléger l'âme
- Gérer situations délicates et conflits

METTRE EN ACTION LA DEMANDE

- Impulser une dynamique, mettre de la joie dans un quotidien figé
- Co-construire un plan d'action et l'inscrire dans le temps
- S'appuyer sur le partenariat
- Evaluer et valoriser le parcours effectué
- Clôturer la relation

8/9 -ACCOMPAGNER LA PARENTALITE

Le programme de formation agit pour valoriser la place des parents et pour apporter des réponses adaptées aux besoins fondamentaux inhérents au développement de chaque enfant ou jeune majeur. Il s'attache à lutter contre les inégalités, qui peuvent dès le premier âge affecter les enfants issus de milieux défavorisés, en faisant bénéficier les familles d'un soutien « bientraitant ». Ce soutien leur permet d'augmenter leurs ressources et leur autonomie pour qu'elles puissent, à terme, faire face aux événements de la vie.

Par ailleurs, il s'agit de favoriser une collaboration renforcée entre les différents intervenants et les familles, dans la perspective de servir d'abord l'intérêt supérieur de l'enfant et de le rendre moins vulnérable.

Les actions privilégiées concernent aussi bien l'accompagnement à la fonction parentale que le soutien direct d'enfants dont le mal-être est avéré (enfants témoins de violences intrafamiliales, en grande difficulté scolaire, subissant de mauvais traitements...).

Enfin, c'est promouvoir une approche globale de l'accompagnement des familles en encourageant une intervention coordonnée de professionnels issus de différents champs disciplinaires. Le travail en réseau nécessite une ouverture aux pratiques de l'autre, de la disponibilité et une approche méthodologique.



L'ACCOMPAGNEMENT A LA PARENTALITE VIA LA DEMARCHE RESOLUTIVE

MODALITES D'ORGANISATION	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES
<p>Durée</p> <p>1 journée /mois x 6 mois</p> <p>Cible</p> <p>Tout acteur œuvrant dans les métiers de la relation d'aide (Travailleurs sociaux, intervenants sociaux, cadres intermédiaires...)</p> <p>Participants</p> <p>jusqu'à 12 personnes</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>Analyse des attentes des membres du groupe</p> <p>Apports théoriques et méthodologies « orienté solution » en lien avec les situations exposées</p> <p>Mise en situation sous forme de jeux de rôle</p> <p>Coût</p> <p>7 800 € net de taxe</p>	<p>1. faciliter les liens des enfants avec leurs proches L'objectif au travers du dialogue instauré à l'occasion du projet personnalisé, est d'aborder la question, de permettre aux enfants et aux parents concernés de faire leurs choix, de comprendre et prendre en compte les causes des éventuels replis sur soi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entretien des liens existants</i> • <i>Renouer des liens distendus</i> <p>2. ouvrir l'établissement à l'entourage des enfants accueillis</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Intéresser les proches à la vie de l'établissement</i> Comment offrir un accès aux familles dans le respect de l'intimité des enfants et d'envoyer le message global que les enfants accueillis sont chez eux. Les horaires, la toilette, les devoirs... à expliquer dans le cadre d'un dialogue où les positions de chacun peuvent s'exprimer. • <i>Respecter la place et le rôle des proches</i> Tenter d'associer les familles au projet personnalisé, dans un rôle différent selon les situations et le statut des enfants. Représentation et participation au CVS sont à encourager. Professionnels et parents d'élèves : partenaires en matière éducative ? <p>3. développer le caractère accueillant de l'établissement Mener une réflexion approfondie sur la fonction d'accueil.</p> <p>4. élaboration de l'outil « projet personnalisé »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trame type de réalisation et recommandations. • Une construction au croisement du projet institutionnel, des missions de la structure, des caractéristiques des enfants accompagnés et des références théoriques éducatives. • Un enjeu de taille : comment laisser la place à « la personne-enfant-famille » à travers la conception de l'outil ? <p>5. faire vivre le Projet Personnalisé : la mise en œuvre opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter et proposer la dynamique du projet personnalisé. • Conduire les entretiens via la démarche résolutive : reformulation, questionnement ouvert... • De l'utilisation des outils résolutifs (échelle, cercle des objectifs...) à la formalisation écrite du projet. • Evaluer, valoriser et se projeter via le PP.

8/10 - BAILLEURS SOCIAUX - PRIVES—HABITANT ET LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION

Il s'agit de former les représentants des bailleurs sociaux en relation avec des publics diversifiés (*démunis, séniors, handicapés, adolescents et enfants en difficulté...*) dans l'appropriation et la mise en pratique immédiate de la démarche résolutive pour :

- développer sa capacité à se centrer sur la personne tout en se distanciant de ses représentations personnelles.
- avoir un autre regard sur la notion de problème humain. C'est-à-dire orienter les entretiens sur « l'espace solution » de la personne plutôt que sur « l'espace problème ». L'énergie déployée visera à créer une dynamique autour des changements recherchés par la personne et des conséquences pratiques de ces changements plutôt qu'à comprendre et analyser le problème. La finalité étant de créer des solutions qui vont dans le sens des changements attendus et non pas de tenter de répondre aux supposées causes d'un problème
- se décentrer émotionnellement pour ne pas - injustement - porter le poids des situations, ce qui engendre une fatigue professionnelle et éloigne de la bienveillance.
- dynamiser la relation bailleur-habitant via des outils d'intervention spécifiques.

Au regard de l'important ancrage de la culture du problème quant au regard porté sur les situations, l'intégration de la démarche -le passage de la grille de lecture « espace problème » à « espace solution »- est un *changement de focale* nécessitant une déconstruction progressive des pratiques. Ce processus ne peut avoir lieu que par l'expérimentation *in situ*.

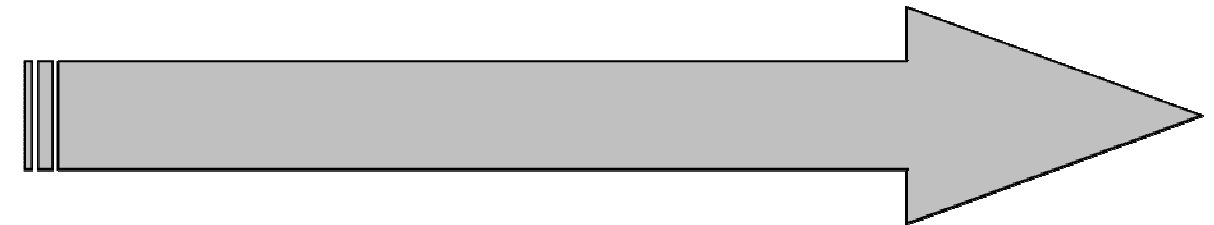
C'est pourquoi, après s'être familiarisé avec le référentiel et les outils spécifiques, la formation s'appuiera sur les situations rencontrées par les professionnels sur leur lieu de travail et la manière dont ils y ont répondu via la démarche. Les problématiques seront retravaillées par une alternance d'apports théoriques et de mises en situation. En étant tour à tour bailleur social puis habitant, le professionnel ressent alors de l'intérieur les impacts d'un propos, d'un type de questionnement, d'une posture physique. Ce travail a un *caractère fulgurant* qui peut marquer un tournant dans la manière de concevoir la relation bailleur-habitant.

Il présente également l'avantage de partir de là où en sont les stagiaires, ce qui *personnalise au plus près la prestation* et leur permet d'*enclencher immédiatement l'action* sur le terrain.

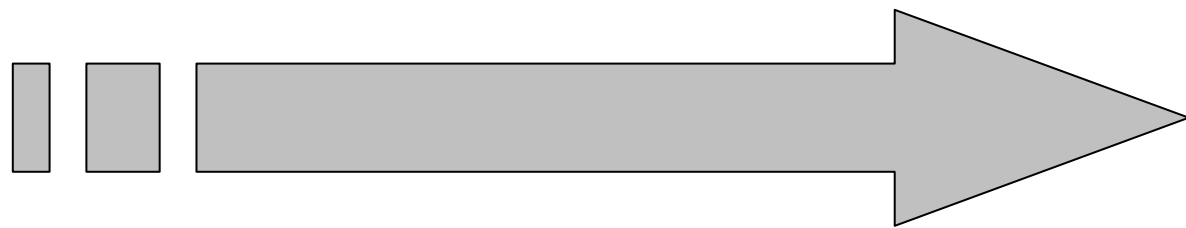


BAILLEUR SOCIAL ET PRIVE - HABITANT
LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION

<p>MODALITES D'ORGANISATION</p> <p>Durée</p> <p>2 journées fractionnables dont la dernière 1/2 journée en analyse de pratiques</p> <p>Cible</p> <p>Personnel HLM ayant la gestion de la cité</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p><i>Remise de livrets stagiaires</i></p> <p>Analyse des attentes des membres du groupe</p> <p>Apports théoriques et méthodologies « résolutive » en lien avec les situations exposées</p> <p>Travail de déconstruction-co construction sous forme de jeux de rôle</p> <p>Participants</p> <p>Une dizaine de personnes</p> <p>Lieu</p> <p>en "intra"</p> <p>Coût</p> <p>2 600 € net de taxe</p>	<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Re)mettre sens et énergie dans les métiers de la relation bailleur-habitant. • Trouver la juste posture professionnelle : centration, distanciation et coopération. • Intégrer les outils d'intervention résolutive et créer une dynamique autour des objectifs, des changements attendus et des compétences des uns et des autres. • Être en capacité de mettre du mouvement dans une situation critique (conflit, inertie...) et la débloquer <p>PROGRAMME</p> <p>PROBLEMATIQUES RENCONTREES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du public et typologie des relations : visiteur, plaignant, acheteur... ses caractéristiques, ses besoins, ses frustrations... • Particularité des cultures : points de repères interculturels • Les besoins du bailleur ou les problèmes non résolus : gestion des travaux liée au vieillissement du bâti, les interventions tardives, insuffisantes, inefficaces... • Les limites du domaine d'intervention du bailleur <p>PRESENTATION GENERALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les fondamentaux du lien social <ul style="list-style-type: none"> - L'éthique dans la relation logeur-logé - Installer la relation - Attitudes d'écoute et d'observation professionnelles • La posture du professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Mission, compétences indispensables - Posture professionnelle et ses principes fondateurs <p>METHODOLOGIE D'INTERVENTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un questionnement singulier pour construire les solutions <ul style="list-style-type: none"> - Ecouter, observer, circulariser le questionnement - Questions fermées, questions ouvertes - Types de questionnement : description, clarification, précision - Espaces de questionnement : environnement, contexte, le problème, les autres, la personne - Questions sur les exceptions • Appropriation, mise en situation <ul style="list-style-type: none"> - Savoir dire « non », utiliser l'humour - Conserver son calme dans un entretien, - Travailler la gestion de ses émotions pour mieux prévenir la violence, pour mieux s'en distancier
---	--



9- PRESTATIONS SPECIFIQUES



9/1 - LE COACHING PROFESSIONNEL INDIVIDUEL

« ORIENTE SOLUTION »

Les entreprises, les associations et les établissements vivent au quotidien la complexité du changement sur des cycles de plus en plus courts. Les employeurs doivent développer des compétences transversales à leur métier et relationnelles.

Les équipes doivent acquérir des compétences collectives (travail inter-équipe, en réseaux, travail de régulation des rapports avec le public...) tout en laissant place à la créativité individuelle. Trouver la juste posture au sein de ces paramètres, n'est pas chose aisée, c'est pourquoi les responsables et les membres des équipes ressentent le besoin d'être accompagnés individuellement pour mieux se positionner et développer leur esprit d'initiative et de coopération.

Les problèmes les plus souvent rencontrés au niveau de la relation

- Prise de poste sans prise de pouvoir : le « hiérarchique » par exemple n'arrive pas à diriger ses anciens collègues
- Style de management inadapté au style de l'équipe ou à la culture de l'entreprise
- Difficultés de communication si le « hiérarchique » est peu porté à la concertation ...

Les problèmes les plus souvent rencontrés au niveau de la personne

- Une inhibition face à une tâche
- Une rébellion face à une autorité

Une angoisse paralysante face à un jury potentiel ...



LE COACHING PROFESSIONNEL INDIVIDUEL ORIENTE SOLUTION

LE COACHING « ORIENTE SOLUTIONS ® » ET SA PHILOSOPHIE

MODALITES D'ORGANISATION

Le coaching « orienté solutions ® » s'appuie sur une conviction qui est sous tendue par ses interventions : *la personne est compétente et peut mobiliser les changements attendus.*

Durée

6 séances de 1 h30

Cible

Toute personne désirant optimiser ses ressources au sein de son entreprise/ association

Méthode/outils pédagogiques

Techniques d'entretien et outils d'intervention basés sur l'approche "centrée solution"

Coût

3 500 € /les 6 séances

Le corpus théorique est inspiré des travaux de l'école de Palo Alto et le cadre méthodologique est fourni par les méthodes et techniques développées par l'approche centrée sur les solutions. Celles-ci ont été redéfinies pour en adapter les pratiques et créer ce modèle de coaching.

Le coaching « orienté solutions ® » est un accompagnement de personnes, exclusivement centré sur l'atteinte d'objectifs dans le cadre professionnel, limité dans le temps, pour susciter leur créativité et faciliter le développement ainsi que l'expression de leurs potentialités personnelles et professionnelles.

Ce mode de travail vise pour la personne coachée :

- À élaborer de nouvelles formes de représentation, de nouvelles manières de construire la réalité
- À identifier les ressources qui sont utiles et mobilisables dans les situations qui impliquent un changement
- À expérimenter de nouvelles formes d'action, de comportement, de relation qui permettent aussi d'initier l'action.

C'est un dispositif de 6 séances au lieu de 10 classiques.

Déterminer comment l'appliquer à votre entreprise/association, à qui et pour quels bénéfiques, requiert une étude préalable.

- ⇒ Vous souhaitez une précision sur cette étude ?
- ⇒ Vous voulez déterminer en quoi le coaching professionnel individuel peut être rentable à votre entreprise/association ?

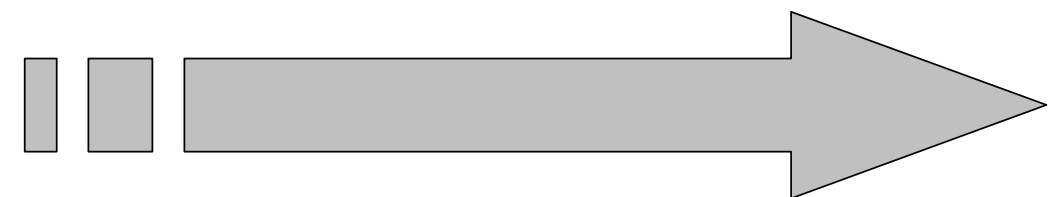
Contact : [mailto : linossier@eliasud.org](mailto:linossier@eliasud.org)

9/2 - LE TRAVAIL EN COOPÉRATION POUR UNE ÉQUIPE EFFICIENTE

- Vise à augmenter l'efficacité et la créativité d'une Equipe.
- Facilite l'émergence de « faire mieux et être mieux ensemble»
- Dessine une vision commune et développe une compétence collective

Pour accompagner les différentes situations rencontrées, il prend en compte et intervient sur les interactions entre les individus, et leur équipe d'appartenance, l'organisation où ils travaillent et son environnement.

Il s'agit d'un accompagnement dans une durée déterminée et d'une intervention au service d'une ou plusieurs équipes et de leurs chefs de service ou de plusieurs équipes en interaction.



LE TRAVAIL EN COOPERATION POUR UNE EQUIPE EFFICIENTE

<p>MODALITES D'ORGANISATION</p> <p>Durée 6 jours sur 6 mois</p> <p>Cible Toute Equipe désirant optimiser ses ressources au sein de son entreprise/ association</p> <p>Participants Jusqu'à 10 personnes</p> <p>Méthode/outils pédagogiques - Techniques d'entretien et outils d'intervention basés sur l'approche "centrée solution" - Mise en situation sous forme de jeux de rôle</p> <p>Coût 1400 € jour / 6 mois = 10 400 € ttc (TLP Navigator pour 10 salariés inclus)</p>	<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <p>✦ En tenant compte de son histoire, de ses règles et de sa finalité mettre en mouvement une équipe avec des acteurs engagés et coresponsables de la réussite collective.</p> <p>✦ Construire des solutions c'est créer une dynamique autour des objectifs sans se focaliser sur les problèmes de l'équipe.</p> <p>Se centrer sur les compétences, les qualités, les points forts de l'équipe</p>
	<p>PROGRAMME</p> <p>Sur 6 mois, plusieurs niveaux d'intervention, plusieurs temps de travail...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le TLP Navigator : profils psychologiques qui regroupent et organisent les principaux facteurs de performance interdépendants, jouant un rôle essentiel pour assurer le succès de l'équipe et de l'entreprise. Cet outil sert à mieux se connaître soi-même et à clarifier les situations et les relations de travail. Le but de connaissance de ces profils psychologiques est de faciliter l'intelligence commune, la prise de décision et en définitive la performance des hommes, des managers et des équipes. Selon le métier, ou le type d'activité, certaines de ces fonctions sont plus importantes que d'autres, mais pour assurer la performance de l'entreprise, elles doivent toutes à un moment ou à un autre, pouvoir être activées. • Les conditions de la coopération : Ce type d'intervention vise les valeurs et l'appartenance pour permettre à chacun d'être à sa place, d'apporter sa contribution singulière en vue de faire « œuvre commune ». • Définition de la marge de manoeuvre de chacun : « mon degré de satisfaction, mon degré de responsabilité, ce que je peux changer » • Un contrat d'équipe : construire ce que les membres de l'équipe ne veulent plus et définir ce qu'ils veulent. • La réunion d'équipe : un haut lieu stratégique. Le management est un art difficile car il requiert beaucoup de qualités notamment celle de fédérer son équipe, de l'emmener vers des objectifs. Comment tenir une réunion ? <p>Présentation de la démarche résolutive avec son panel d'outils disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questions à échelle - Cercle des objectifs - Question sur le miracle du changement - Externalisation du problème - Processus de deuil

9/3 - ANALYSE RESOLUTIVE DES PRATIQUES

Les relations avec les personnes accompagnées, les membres de l'équipe pluri-professionnelle, la direction, les partenaires, les politiques reposent sur la dynamique de la rencontre. Elles exigent un effort constant, qui ne peut être maintenu en tension qu'au prix d'un travail permanent d'« entretien » de l'outil de travail, c'est-à-dire de la personne elle-même. Seule la pratique de « l'analyse de la pratique » permet ce travail d'« entretien ».

Sans cette « prise de risque », l'accompagnant voit son travail de distanciation perdre en efficacité et est confronté à une solitude professionnelle par trop fréquente dans le secteur de la relation d'aide.

Pour que les professionnels de la relation d'aide redonnent Energie et Espoir au public accueilli, l'analyse des pratiques devient alors l'outil central d'intégration du travail social résolutif. Car cette démarche nécessite un temps d'appropriation et de consolidation qui passe par la mise en commun des expériences.

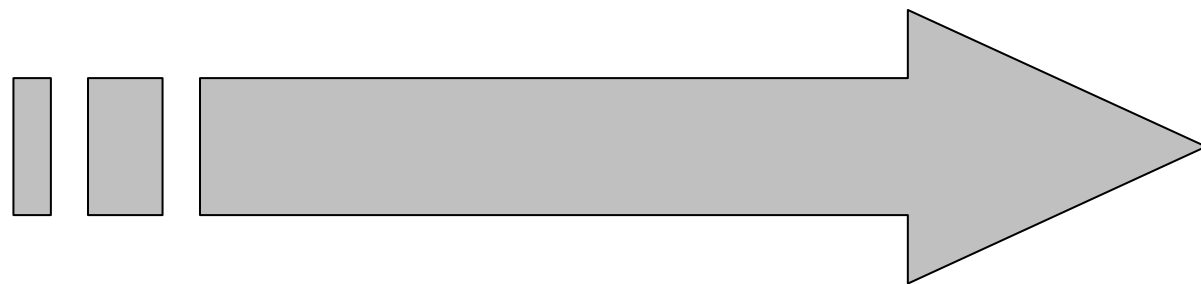
De celles-ci émergeront des aspects à affiner qui seront vus non pas comme des failles mais comme des bases de développement professionnel. L'analyse résolutive des pratiques a alors comme effet un renforcement de la qualification des professionnels et le développement de dynamiques institutionnelles.

L'ANALYSE RESOLUTIVE DES PRATIQUES

Durée	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES
<p>½ journée par mois ou 1 journée tous les deux mois</p>	<p>En inter et/ou en intra :</p> <p>L'analyse Résolutive des pratiques s'envisage en amont ou en aval de la formation sur la démarche Résolutive. L'intérêt de cette démarche nécessite un temps d'appropriation par une mise en commun des expériences qui va servir ainsi de tremplin à un développement professionnel.</p> <p>Dans l'optique d'améliorer sa pratique professionnelle, l'analyse Résolutive des pratiques offre la possibilité de réfléchir sur son fonctionnement au sein de sa structure. En amenant le professionnel à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions, elle favorise la prise de recul et la mise à jour d'objectifs de développement tant professionnels que personnels. C'est :</p>
<p>Cible</p> <p>Tout acteur œuvrant dans les métiers de la relation d'aide (chefs de service et intervenants sociaux...)</p>	<p>Dans l'optique d'améliorer sa pratique professionnelle, l'analyse Résolutive des pratiques offre la possibilité de réfléchir sur son fonctionnement au sein de sa structure. En amenant le professionnel à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions, elle favorise la prise de recul et la mise à jour d'objectifs de développement tant professionnels que personnels. C'est :</p>
<p>Participants</p> <p>jusqu'à 12 personnes</p>	<p>Dans l'optique d'améliorer sa pratique professionnelle, l'analyse Résolutive des pratiques offre la possibilité de réfléchir sur son fonctionnement au sein de sa structure. En amenant le professionnel à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions, elle favorise la prise de recul et la mise à jour d'objectifs de développement tant professionnels que personnels. C'est :</p>
<p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>-Analyse des attentes des membres du groupe -Apports théoriques et méthodologies « orienté solution » en lien avec les situations exposées -Mise en situation sous forme de jeux de rôle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • un système de formation dynamique qui permet à l'équipe d'élaborer des hypothèses et de mettre au point des stratégies. • un temps pour développer les compétences humaines et professionnelles ainsi que pour coordonner l'action. • oser prendre des risques, oser se montrer avec ses failles, parfois ses insuffisances, pour mieux les dépasser : elles deviennent alors les bases de développement professionnel. • accueillir la parole des participants dans une démarche constructive, éloignée du jugement de valeur et dans la bienveillance. • appréhender le problème sous l'angle « solution » plutôt que dans sa dimension causale. • dénouer/débloquer une situation critique (conflits, inertie, incommunicabilité...) • évaluer son action et améliorer sa pratique professionnelle : évaluer les écarts entre objectifs et effets obtenus.
<p>En inter</p> <p>Coût pour 10 séances 3h à raison d'1 séance par mois sur 10 mois 2000 € net par participant</p>	<p>En inter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre, en dehors de son institution, l'expression d'une parole libre autour de difficultés rencontrées. • Favoriser la rencontre et l'échange entre professionnels exerçant dans des institutions différentes.
<p>En intra</p> <p>Coût pour 10 séances à raison d'1 séance par mois sur 10 mois 6000€ net</p>	<p>En intra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre, en dehors de son institution, l'expression d'une parole libre autour de difficultés rencontrées. • Favoriser la rencontre et l'échange entre professionnels exerçant dans des institutions différentes.



10- FORMATIONS TRANSVERSALES A L'ORGANISATION



10/1 – L'ENTRETIEN ANNUEL PROFESSIONNEL

Il permet au collaborateur de participer activement à son évolution professionnelle, en réalisant son bilan professionnel, en l'aidant à définir son projet professionnel et en mettant en place un plan d'action pour la concrétisation.

Il permet de mieux connaître son collaborateur, et notamment ses compétences acquises lors de ses précédents emplois et ses aspirations professionnelles. Il permet de revoir éventuellement la répartition des activités au sein du service et d'envisager la possibilité de lui confier d'autres missions.

Toutefois, l'entretien de développement professionnel n'est pas obligatoire pour le collaborateur : c'est au manager de le proposer le collaborateur a le libre choix d'accepter ou de refuser.



RÉUSSIR

L'ENTRETIEN ANNUEL / PROFESSIONNEL FORMATION DES MANAGERS

Nos références récentes pour ce module :
ARS, ADDAP 13, ARAIMC, DECANIS...

Durée
2 journées continues
+ 1/2 journée un mois plus tard

Cible
directeurs, directions des ressources humaines, managers, comptables, ... en situation de management

Nombre de participants
12 personnes maximum

Méthode/outils pédagogiques
Formation-action
Exposés théoriques
Etudes de cas à partir de l'expérience des participants
Jeux de rôle

Lieu
en "inter" : à ELIA

Coût
en inter : 700 €/stagiaire
En intra : 3250 €

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES PRINCIPAUX

- Se conformer au projet de réforme en cours sur la refonte de la formation professionnelle,
- S'approprier les enjeux et les conditions de réussite de la mise en œuvre des Entretiens Annuels (entretiens d'évaluation et professionnel),
- Positionner l'entretien annuel comme outil majeur de la GRH,
- Dimensionner l'impact de sa mise en place dans son association ou entreprise,
- (Re) donner envie, du sens à conduire l'Entretien Annuel,
- Etre capable de mettre en place avec son collaborateur des plans d'action lors d'une faible performance
- Evaluer les effets de l'action et réajuster ses pratiques.

PROGRAMME

Les enjeux de l'entretien annuel pour la Direction /le collaborateur

- Tableau des différents entretiens
- Analyse des 3 ou 4 grilles des organismes participants
- Etude de l'esprit et de la lettre des supports
- Echanges sur les différentes visions des Entretiens
- Lecture des différentes étapes
- Optimisation de son management via l'entretien annuel.

Les spécificités de l'entretien professionnel

- Le contexte juridique
- Les grandes lignes du projet de loi sur la formation professionnelle
- Découverte et analyse d'une grille d'EP + Les conditions de réussite de l'EP
- Communiquer l'EA ou l'EP ou les 2 auprès des collaborateurs : la réunion d'équipe.
- Distinguer les faits/opinions/sentiments pour bien évaluer son collaborateur.

Conduite d'entretien :

- Apport sur la démarche résolutive
- 2 mises en situation en parallèle sur une partie de l'entretien annuel : accueil / bilan / axe de progrès.

La fixation d'objectifs – le plan d'action

- Décliner l'objectif de service en objectif personnel et les règles d'un bon objectif
- Préparation individuelle d'un objectif / axe de progrès à donner à son collaborateur.
- A partir de la grille d'évaluation, choisir un objectif de progrès
- A partir des objectifs fixés chacun bâtit le plan d'action qui permettra l'atteinte de l'objectif.

10/2 - ACCOMPAGNER LE RECRUTEMENT

DES SALARIES ou BENEVOLES

EN SITUATION DE MANAGEMENT

VIA LA DEMARCHE RESOLUTIVE

Les métiers de partage et de service possèdent des spécificités propres que seuls les acteurs du système comprennent. Les tensions sur le marché de ce travail, les exigences d'une loi de l'offre et de la demande, la pluralité des interventions dans des secteurs différents mais convergents - être au Service - rendent le recrutement délicat.

Le processus de coopération est au cœur de la démarche Résolutive.

La responsabilité du recruteur est de susciter, renforcer et alimenter la coopération.

Basée sur des techniques d'entretien et des outils d'intervention spécifiques, la démarche résolutive impulse un dynamisme pour déterminer si le futur collaborateur a les capacités à engager et à mettre en œuvre la stratégie de l'association. La performance générée par l'intervention du recruteur est le résultat de la mise en œuvre des motivations et implications durables de collaborateurs dans le cadre d'un projet associatif clair et motivant.



**ACCOMPAGNER LE RECRUTEMENT
DES SALARIES OU BENEVOLES EN SITUATION DE
MANAGEMENT**

**POUR LES ASSOCIATIONS,
ETABLISSEMENTS ET SER-
VICE DU SECTEUR SOCIAL
ET MEDICO-SOCIAL**

PROCESSUS

1. Analyser avec le direc-
teur, les besoins au
croisement du projet
institutionnel, des mis-
sions de la structure,
des caractéristiques
des personnes accom-
pagnées et des référé-
rences théoriques édu-
catives.
2. Rédiger l'offre d'emploi.
3. Trier et sélectionner les
CV ;
4. Mener les entretiens de
sélection à ELIA ;
5. Proposer 5 collabora-
teurs potentiels.
6. Assister la direction lors
de ces 5 entretiens sur
cite.
7. Laisser le choix ultime à
la direction

COUT

De 2.5 jours à 5 jours
(continus ou non en fonction
du processus) 1300€/jour net
de taxe

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES PRINCIPAUX

- Associer efficacité économique et entreprise hu-
maine, telle est la vocation de notre conseil en re-
crutement.
Le but est d'aider le directeur à parfois le choix con-
jugué de sa stratégie et de son équipe.
- Conduire à ces cotés les phases de ses recrute-
ments et des évolutions internes et piloter l'intégra-
tion du nouveau collaborateur.
- Faire bénéficier des meilleures compétences sue
les actions par une équipe de professionnels issus
du monde associatif.
- Choisir-recruter des personnels en vue de créer
une équipe performante.
- Générer des recrutements optimum associant com-
pétences recherchées, affinités motivationnelles et
proximité de valeurs.
- Faire de chaque recrutement un succès tant de vue
employeurs que candidats.
- Pour ce faire, ELIA FORMATION a développé une
approche innovante et unique basée sur la
«démarche résolutive».

PROGRAMME

Conduite d'entretien

- La conduite des entretiens via la démarche résolu-
tive :
- Reformulation, questionnement ouvert, circulariser
le questionnement, types de questionnement : des-
cription, clarification, précision, espaces de ques-
tionnement : environnement, contexte, le problème,
les autres, la personne, questions sur les excep-
tions.

**ACCOMPAGNER LE RECRUTEMENT
DES SALARIES OU BENEVOLES EN SITUATION DE
MANAGEMENT (suite)**

Fixation d'objectifs du recruteur

Vérifier et valider que le nouveau collaborateur soit en
capacité de :

- Atteindre les objectifs fixés
- Donner du sens à l'action
- Libérer son potentiel
- Contourner les obstacles
- Responsabiliser, renforcer l'affirmation de soi
- Adapter le style de son management au style de
l'équipe ou à la culture de l'association
- Posséder une communication fluide
- Etre porté à la concertation

Prendre son poste sans prise de pouvoir : en cas de pro-
motion interne, le cadre par exemple doit arriver à diriger
ses anciens collègues.

Formatrice

Monique Linossier : titulaire du CAFDES options
"hébergement et personnes âgées", Coach professionnel
"orienté solution" en direction des personnes et des
équipes, Une carrière professionnelle de 30 ans dans
ces associations qu'elle a fondées. Elle en a occupé la
poste managérial qui l'a amenée à créer une cinquan-
taine d'emplois et à recruter des centaines de personnes
au fil des années (postes administratifs, techniques et
pédagogiques). Cette expérience lui permet de com-
prendre rapidement les besoins et de conseiller utilement
pour un recrutement réussi.

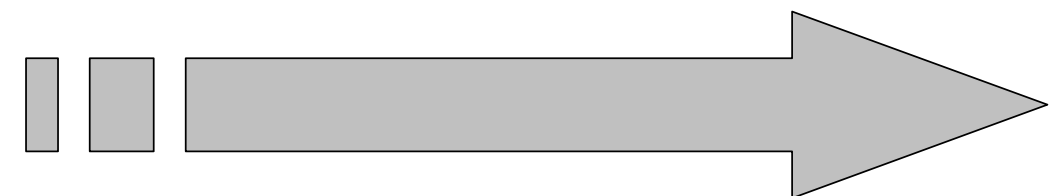


10/3 – AOCEM

LE REFERENTIEL DE LA DEMARCHE QUALITE

Par essence évolutif, le Référentiel Qualité AOCEM forme un cadre déterminant des domaines d'évaluation du service directement ou indirectement rendu aux personnes accueillies au sein d'un établissement ou service social et médico-social (ESSMS).

Elaboré par des professionnels expérimentés de l'intervention sociale, en appui sur leurs conceptions et pratiques confirmées sur les *quatre domaines d'évaluation* qu'il met en perspective (*Accompagnement, Organisation, Coopération et Management*), il est destiné à être utilisé par les professionnels de l'action sociale et médico-sociale qui souhaitent engager une *démarche qualité* fondée sur le sens des actions qu'ils entreprennent ou envisagent d'entreprendre.



LE REFERENTIEL QUALITE AOCEM
L'évaluation du sens des actions
Au centre de la qualité

<p>MODALITÉS D'ORGANISATION</p> <p>Durée</p> <p>1 journée continue/ mois sur 10 mois</p> <p>Cible</p> <p>Les professionnels de l'action sociale et médico-sociale qui souhaite engager une démarche qualité fondée sur le sens des actions qu'ils entreprennent ou envisagent d'entreprendre.</p>	<p align="center">OBJECTIFS PEDAGOGIQUES PRINCIPAUX</p> <p>Outil d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, le Référentiel Qualité AOCEM recouvre les six axes principaux de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La qualité de la relation d'accompagnement avec les personnes accueillies - La qualité des processus d'accompagnement mis en œuvre avec auprès des personnes accueillies - La qualité des prestations délivrées par l'ESSMS (établissement ou service social et médico-social) - La qualité des modalités de coopération pluri-professionnelle - La qualité des modalités organisationnelles - La qualité des modalités managériales <p>Ainsi, quatre chapitres constituent le cadre du Référentiel Qualité AOCEM, chacun se référant à un domaine d'évaluation particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement de la personne accueillie - La coopération pluri-professionnelle - L'organisation et le fonctionnement de l'ESSMS - Le management de l'ESSMS et ses acteurs
<p>Nombre de participants</p> <p>12 personnes maximum</p> <p>Méthode/outils pédagogiques</p> <p>Formation-action</p> <p>Exposés théoriques</p> <p>Etude de cas à partir de l'expérience des participants</p> <p>Jeux de rôle</p> <p>coût</p> <p>1400 €/j (1 intervenant)</p> <p>2600 €/j (les 2 intervenants)</p> <p align="center">+</p> <p>200 € / référentiel AOCEM</p>	<p align="center">PROGRAMME</p> <p>Pour chacun des domaines définis, l'approche évaluative de la qualité-entièrement orientée vers les sens des actions- détermine la structuration du Référentiel Qualité AOCEM. Elle propose un ensemble de références aux domaines abordés et s'incarne à travers cinq items d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'engagement de service : quels services l'ESSMS s'engage-t-il à mettre en œuvre auprès des personnes accueillies, des acteurs internes et externes ? - Le sens de l'engagement : quels sont les finalités et/ou les objectifs auxquels cet engagement de service est adossé. - Les niveaux de service rendu : à quels types d'actions concrètes se réfère le service à rendre ? - Les effets escomptés : quels sont les effets visés à travers les actions produites ou à produire ? - Les indicateurs de réussite : à quels éléments (situation, comportements, etc.) l'ESSMS peut-il se référer pour apprécier la qualité du service effectivement rendu ? <p align="center">FORMATEURS</p> <p>Monique LINOSSIER : titulaire du CAFDES option « hébergement et personnes âgées », elle est Coach professionnel «orienté solution » en direction des personnes et des équipes et par ailleurs fondatrice-directrice des associations sur les Bouches du Rhône HAS (1986-2003) et ELIA (2004-2016).</p> <p>Akim GUELLIL : diplômé de l'EHESP et formé à l'approche systémique, il est formateur-consultant auprès d'organisations sociales et médico-sociales et par ailleurs co-auteur de l'ouvrage « Construire une démarche d'expertise en intervention sociale » (ESF Editeur, 4^{ème} édition parue en 2016).</p>



11- Les modalités pratiques

11. MODALITES PRATIQUES



Contact

Monique LINOSSIER 04 91 13 00 94 ou 06 26 06 17 03

Fabrice BIZET 04 91 13 00 43 ou 06 86 57 02 51

Courriel : formation1@eliasud.org

Conditions d'inscription

Nous adresser au plus tard un mois avant le début du stage la fiche d'inscription remplie et signée par l'employeur. L'inscription n'est définitive qu'à réception du règlement et après acceptation d'ELIA. Une fois l'inscription réceptionnée, ELIA enverra à l'employeur une confirmation d'inscription, une convention de formation en double exemplaire dont un est à nous retourner signé.

Conditions et moyens de paiement

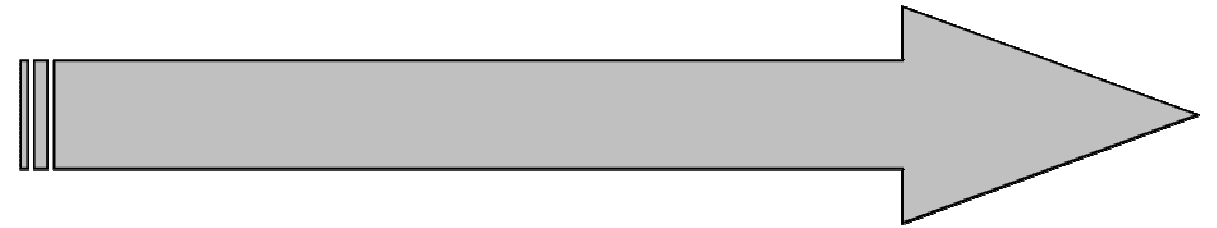
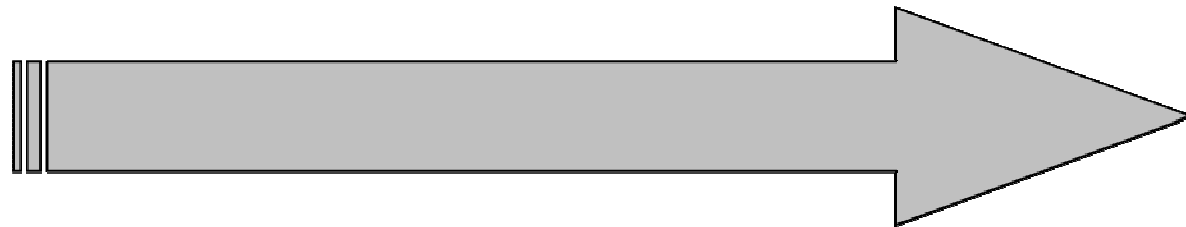
Le bulletin d'inscription doit être accompagné d'un chèque à l'ordre de l'association ELIA. En cas de facturation à un OPCA, vous devez nous faire parvenir par courrier l'attestation de prise en charge au plus tard un mois avant le début du stage. Les prix indiqués sont exprimés TTC et s'entendent pour l'année civile en cours. Ils comprennent uniquement les frais directs des stages à l'exclusion des frais de restauration et de séjour.

Conditions d'annulation

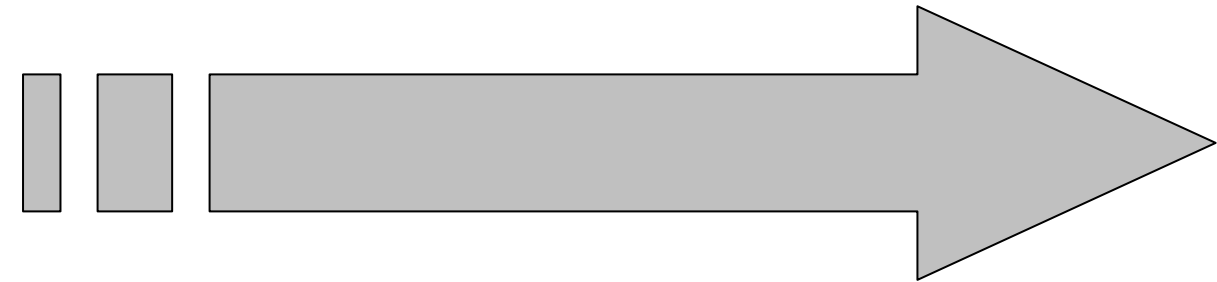
L'annulation du fait du stagiaire doit être notifiée par écrit et être reçue au plus tard par ELIA 15 jours ouvrables avant la formation. Elle entraînera le remboursement des frais engagés. Passé ce délai, ELIA se réserve le droit de facturer des frais de gestion de dossier à hauteur de 25 % du coût total. Tout stage commencé est dû. Il en va de même en cas de désistement le jour de l'ouverture du stage. Dix jours ouvrables avant le début du stage, ELIA se réserve le droit d'annuler ou de décaler une formation si les effectifs sont insuffisants ou si un formateur est indisponible, et ce, sans que sa responsabilité puisse être recherchée (aucune indemnité versée au participant). En cas d'annulation, les frais engagés seront remboursés.

Propriété intellectuelle : l'utilisation des outils et prestations d'ELIA, ainsi que des informations diffusées à l'occasion de manifestations, est limitée aux seuls usages privés du client. Toute reproduction, même partielle, est interdite.

En fin de formation, il sera remis à chaque participant une attestation de fréquentation du stage ainsi qu'une facture tenant lieu de justificatif au titre de la formation professionnelle continue.



12- Bulletin d'inscription



12. BULLETIN D'INSCRIPTION

Service Formation
1, rue St Ferréol
13001 Marseille
Organisme de formation déclaré n° 93131183713

ORGANISME

Nom de l'établissement ou service :

.....

Adresse :

Tel :

Fax :

E-mail :

Cachet de votre organisme :

VOTRE ORGANISME COLLECTEUR :

(Si vous souhaitez que l'OPCA règle directement ELIA, il vous appartient de faire au préalable la demande de prise en charge auprès de celui-ci et de la joindre lors de votre inscription. Si la demande de prise en charge ne nous parvient pas avant le premier jour du stage, les frais seront facturés à votre établissement qui devra les régler à ELIA)

STAGIAIRE

Nom, prénom :

Fonction(s) :

INSCRIPTION AU STAGE

Intitulé :

Date(s) :

Coût :

ADRESSE DE FACTURATION (si différente de l'établissement ou du service)

.....

.....

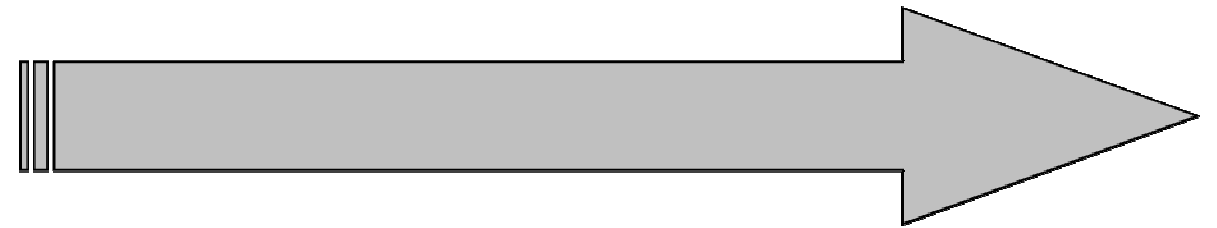
.....

.....

Fait à

Signature de l'employeur :

Le



Le travail social « résolutif »

Une nouvelle approche de la relation d'aide¹

La chose n'est pas nouvelle, accompagner une personne dans le cadre de la relation d'aide est un exercice délicat. La question est simple : quelle est la juste place et comment la mettre en œuvre ?

A ce titre, l'étymologie du mot *accompagner* peut nous apporter quelques lumières : le préfixe *ac* qui vient du latin traduit un mouvement de rapprochement, de proximité. Accompagner signifie « marcher avec un compagnon ». « Compagnon » qui vient de *cum panis* : « partager le pain avec l'autre ». Selon Gaston Pineau, la sémantique du mot accompagnement renvoie à :

- une relation de partage, d'échange, de communication d'un élément substantiel, le pain ou le pas
- un mouvement vers une parité de relation, même dans une disparité de position, de place...
- une durée.

Ainsi accompagner c'est partager un temps, un espace, un objectif donné, ce dans une relation de durée, mais surtout dans une parité de relation qui n'exclut pas une disparité de position. Il est ici question de posture, qui elle-même s'inscrit dans une pensée, des valeurs. En premier lieu l'humanisme, qui place l'Homme au cœur de son projet avec pour objectif son épanouissement et qui a confiance dans sa capacité à évoluer de manière positive. Puis l'égalité qui en découle logiquement : l'Autre est mon égal et à ce titre aussi libre que moi, c'est pourquoi je respecte sa pensée, ses choix, son identité.

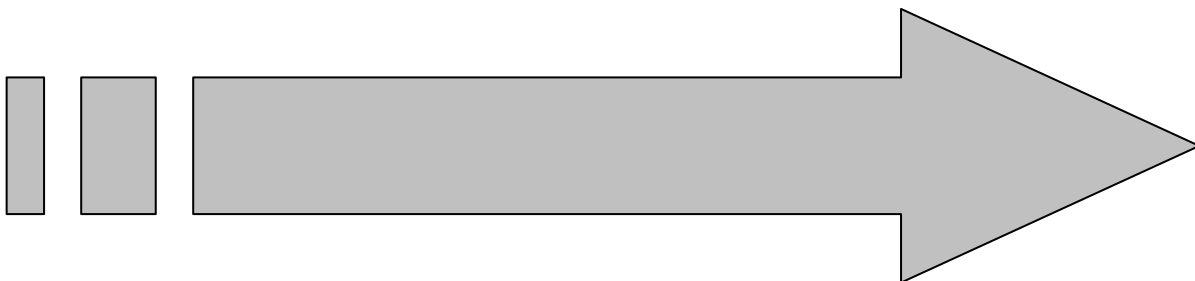
A notre sens, ces valeurs doivent se traduire dans la posture professionnelle :

- **une posture éthique** qui vise à l'autonomie de la personne en respectant son rythme et en garantissant la confidentialité, avec en toile de fond, une question omniprésente : qu'est-ce que je tente de faire dans le cadre de cet accompagnement ? Suis-je légitime ?

¹Cet article émanant de l'association ELIA, toute utilisation doit par conséquent y faire référence.

13- Annexe

Article écrit par ELIA sur la démarche résolutive



- **une conception de la relation** qui repose sur une absence de rapport vertical bien qu'il puisse y avoir asymétrie : lors d'un accompagnement professionnel, je n'ai pas à être à la même place que la personne accompagnée, mais je marche avec elle dans son chemin. Choisir d'accompagner ne me retire pas la capacité, la possibilité de guider, de faire preuve de directionnalité pour atteindre les objectifs convenus. Guider et non pas imposer.
Par un travail sur l'ethnocentrisme², il s'agit également de respecter l'altérité de la personne. Cela demande de reconnaître le mystère qu'est l'autre.

« On écoute vraiment quelqu'un que si l'on a conscience d'être en présence d'un mystère vivant, c'est-à-dire que l'on a conscience des limites de notre compréhension ». Accompagner, c'est faire acte d'humilité tout autant que faire acte de présence véritable.

Par l'écoute, l'instauration d'une relation de confiance, la coopération, c'est un accueil de la personne dans la globalité de son être. Sans jugement aucun et en toute humilité, je me mets à l'école de l'autre pour favoriser sa créativité car lui seul saura écrire l'histoire qui lui convient. Par conséquent, je l'assure de ma confiance en lui et, disponible, je chemine à ses côtés en ajustant la « proximité » de l'accompagnement en fonction des situations rencontrées.

Mais si la pensée et les valeurs sont là, parvenir à les décliner au quotidien dans sa pratique professionnelle n'est pas chose aisée : une méthode de travail est nécessaire. Là encore, c'est un cheminement au cours duquel l'approche « centrée solution » nous est apparue opportune à appliquer à notre vision du travail social. Opportune car à notre sens juste et efficace.

Modèle d'intervention s'adressant à toutes les personnes qui pratiquent la relation d'aide et d'accompagnement, cette approche trouve son origine aux Etats-Unis où elle a été développée par Steve de Shazer, Insoo Kim Berg et Scott Miller notamment auprès de personnes connaissant des problématiques liées à l'alcool.

(2)« c'est cette attitude, universellement répandue, qui consiste à faire de son propre groupe le prototype de l'humanité, à considérer les manières de vivre, de sentir et de penser, les coutumes, les mœurs et les croyances de la société à laquelle on appartient comme les seules bonnes, les seules vraies, et à la limite, les seules vraiment humaines ; à leur conférer un caractère absolu et à les ériger en normes universelles ; et à mépriser comme barbare et sauvage, en jugeant contre la nature tout ce qui est contre sa coutume, tout ce qui est étranger. (...) L'humanité vraie cesse aux frontières de chaque société. (...) ; [mais] ce que l'on désigne par ethnocentrisme c'est moins, en effet, la vanité délibérée à l'égard de son propre groupe et l'hostilité à l'égard des autres, que l'incompréhension des autres et l'extrême difficulté à admettre ces autres différents sur un pied d'égalité.(...) ». *Vocabulaire historique et critique des relations interethniques*, Pluriel-recherches, vol. 1, 1993. Hennezel, 1990.

Si les théories dominantes en psychanalyse suggèrent que la résolution d'un problème soit assujettie à la compréhension de ce problème, l'approche est ici différente : elle part du postulat que *l'analyse des causes n'est pas nécessairement le seul chemin menant à la résolution d'un problème*. Les efforts sont dirigés vers le futur, le changement souhaité et non pas sur le passé : l'optique est ici résolutive plutôt que causale. C'est une autre focale : face à un problème, la démarche consiste à se demander « *quels sont mes objectifs aujourd'hui et quels moyens puis-je mettre en œuvre afin d'y parvenir* » plutôt que « *qu'est-ce qui fait que je rencontre ce problème ?* »

Cela ne signifie pas qu'il ne faut pas écouter les personnes évoquant le problème mais être attentif à l'importance des difficultés énoncées et par là même au changement que créerait leur disparition : « A quoi verriez-vous que le problème a disparu ? A votre réveil, qu'est-ce qui serait différent et qui montrerait que votre souci n'est plus ? »

Le second postulat de cette approche ***mise sur les ressources, les compétences de la personne qui est considérée comme la seule véritable actrice de son histoire***.

Le modèle étant construit sur le présupposé que *le changement est lié à l'augmentation de l'espoir de changement de l'individu*, la préoccupation première est de souligner et de soutenir les ressources des personnes qui demandent de l'aide. Les entretiens doivent alors être structurés de manière à ce que l'intervenant soit centré sur la personne et sur ses compétences.

Le troisième postulat découle logiquement du second : ***l'intervenant n'est ni l'expert en problèmes, ni l'expert en solutions***. Toute son attention se porte sur les compétences de la personne accompagnée, sur ses capacités à être son propre expert et à trouver elle-même les solutions qui lui conviennent. A ce titre, ***il est un pont vers des possibles de la personne, un élément pouvant l'aider à franchir un obstacle*** seulement si elle l'a décidé.

Par le caractère non vertical de la relation qui en découle, l'intérêt de cette approche est d'instaurer un autre rapport de pouvoir avec les gens, c'est-à-dire le leur rendre en quelque sorte. La position de «non expertise ou not knowing» de l'intervenant pourrait même être l'un des éléments favorables au développement des ressources propres des personnes en difficulté. En effet, comme le souligne Hennezel, « ce que nous pouvons apporter de plus précieux, c'est la profondeur de notre présence, la finesse de notre attention à l'autre. C'est être là, sans jugement, sans attente particulière. Plus notre présence est transparente, plus l'autre a de l'espace pour s'exprimer, pour être [...], pour évoluer sur son propre chemin. Qui sommes-nous, en effet pour prétendre savoir ce qui est bon pour l'autre ? »

L'expertise de l'accompagnant consiste, en réalité, à garder la maîtrise technique et émotionnelle des entretiens sans la confondre avec une maîtrise du « savoir ce qui est bon pour l'autre ». Nous concédons sans détour que dans la période actuelle, entre pression du temps, des résultats et de l'action, cette vision peut paraître pour le moins incongrue : mais a-t-on déjà évalué le temps perdu à essayer de faire prendre à quelqu'un un chemin qui n'est pas le sien, ou qu'il n'est pas prêt à prendre ? Pour l'évoquer dans les termes de la rhétorique dominante, nous dirions que c'est contre-productif.

Illustrons notre propos avec un des outils d'intervention de cette approche : les questions à échelle. Celles-ci permettent à la personne accompagnée d'exprimer de façon simple des observations personnelles complexes concernant ses expériences passées ou ses futures possibilités.

- Vous me dites que vous avez un problème de confiance en vous, je vous propose de travailler sur cette question car cela semble important pour vous : êtes vous d'accord ?
- Oui.
- Sur une échelle de 10 à 0, le 10 correspond à la situation que vous désirez, « j'ai confiance en moi » par exemple et le 0 au problème dans son intensité maximale, « je n'ai aucune confiance en moi » : est-ce que cela vous paraît juste ?
- oui
- Entre 10 et 0, à combien êtes-vous sur cette échelle : où vous situez-vous ?
- Je suis à 2 (*le TS ne pense pas à la place de et ne se projette pas...*)
- A quoi correspond ce 2 dans votre vie, qu'est-ce qui le caractérise concrètement ?
- Je suis à 2 car je ne parle pas bien français et je n'ai pas de travail. (*des priorités, des objectifs émergent mais le TS ne les décide pas, il ne sait pas ce qui est bon pour l'autre*)
- Je comprends que cela soit important pour vous. Et qu'est-ce que serait votre 3 ?
- A 3, je parle le français correctement. (*la personne sait ce qui est bon pour elle*)
- Qu'est-ce qui devra se passer/se sera produit pour passer de 2 à 3 ? (*forme passive, stratégie du petit pas*)
- Je suis inscrit aux cours de français et je les travaille dans de bonnes conditions.
- Qu'allez vous faire pour ? (*travail sur l'intention*)
- Je vais aller m'inscrire au bureau des demandes et m'acheter un beau cahier pour écrire.
- Comment vous y prendrez-vous ? (*travail sur l'action*)

⁴ Travailleur Social

- Je vais aller rue X où se trouve le bureau des inscriptions en compagnie de ma sœur qui pourra traduire en cas de besoin.

Au cours de cet échange, le TS⁴ est centré sur la personne (ses émotions, ses objectifs, ses ressources) et n'est à aucun moment dans le jugement ni dans la projection⁵ : il n'est pas l'expert en solution contrairement à la personne qui sait ce qui est bon pour elle et comment y parvenir en fonction de ses ressources. Par conséquent, l'accompagné est à sa juste place : celle de sujet responsable, véritable auteur de son histoire.

De son côté, le TS ne fait pas à la place de, il ne porte pas l'histoire de l'accompagné ni le poids des situations difficiles, ce qui est judicieux car il n'a réellement aucune prise sur elles (devrait-il en être autrement ?). Par conséquent, les accompagnants abordent les situations délicates avec beaucoup plus de sérénité et de motivation, ce qui facilite leur travail et lui permet de gagner en efficacité comme en justesse. Ainsi, cela donne sens à la mission effectuée. En retour, les personnes apprécient le professionnalisme de l'intervention, ce qui rassure et participe de l'instauration de la relation de confiance.

Particulièrement adaptée aux interventions de court et moyen terme au regard de la mise en mouvement rapide qu'elle déclenche, la pratique de cette méthode ne s'improvise pas : elle nécessite de « l'entraînement ». Avec humilité, nous nous inscrivons dans ce processus d'apprentissage qui interroge et par là-même dynamise nos pratiques professionnelles.

A double titre, le rôle de l'équipe est ici primordial: un rôle de conseil quant au choix de l'outil à utiliser en fonction de la problématique et dans la pratique de « mise en situation » permettant à chacun d'affiner sa maîtrise de l'outil.

Ceci présuppose un double engagement : institutionnel, par la mise en place de réunions de travail régulières et personnel, par la capacité de chaque professionnel à se remettre en question, à accueillir sans jugement aucun la parole de son collègue. L'objectif étant de cheminer un temps aux côtés de l'Autre afin de l'aider à trouver une place qui lui convienne.

Si les premiers pas dans la mise en œuvre de cette approche peuvent paraître délicats, il est important de souligner que seule la malveillance est dommageable. A ce titre, un préalable simple permet de s'assurer du caractère légitime de l'accompagnement : quelle est la visée de mon intervention ? La personne a-t-elle envie de changement face à la problématique qu'elle rencontre ? Quand il y a désir de changement, il se conjugue bien souvent avec une demande d'accompagnement. Alors le professionnel est légitimé, il a la permission.

⁵ Par ailleurs, s'il avait à répondre à cette même question, il donnerait dans la grande majorité des cas une réponse ne correspondant pas à celle de la personne interrogée.

En référence aux écrits de Christine Josso⁶ et en guise de conclusion, il nous paraît opportun d'évoquer trois figures anthropologiques qui illustrent bien les exigences et les défis de l'accompagnement professionnel que nous tentons de relever avec cette méthode : compétences professionnelles et humilité pour se mettre à l'école de l'autre.

La première fait référence à l'**Amateur**. La personne qui accompagne doit aimer ce qu'elle fait, mais surtout les gens auprès et avec qui elle le fait. « L'amateur est animé d'une inépuisable ouverture à l'unique, à la singularité, en quête de cet unique et de cette singularité. ». La deuxième figure est l'**Ancien**. L'accompagnateur, à titre d'ancien, ou de personne ressource, connaît les étapes du processus, les questionnements, les dangers...il peut les partager, non pour dicter le chemin, mais pour l'éclairer, en respectant avec vigilance le rythme unique de la personne accompagnée. Et enfin, le **Passeur**, qui sachant très bien que nul ne peut faire la traversée à la place de l'autre, se mettra au service de cette traversée. « Bien que *le Passeur* connaisse de nombreuses voies de passages possibles, il ne peut cependant que les signaler car il n'est détenteur d'aucune expertise sur le devenir existentiel qui l'autoriserait à indiquer la suite du chemin que chacun choisira d'emprunter. »

Fabrice Bizet
Directeur ELIA
Doctorant en Sociologie

NOTES

⁶ JOSSO, C. (1998), « Cheminer avec » : Interrogations et défis posés par la recherche d'un art de la convivance en histoire de vie. Dans : Pineau, G. *Accompagnements et histoire de vie*. Paris : L'Harmattan, pp 263-283.

NOTES

NOTES

NOTES

NOTES

NOTES



EVALUATION LOGEMENT INITIATIVE ALTERITE (ELIA)
1 rue Saint Ferréol – 13001 Marseille – Tél : 04 91 13 01 63 – Fax : 04 91 33 55 01
SIRET 450 659 305 000 20 - APE 9499Z
www.formation-elia.org Courriel : formation1@eliasud.org