élia formation

Enregistrée le 08 juin 2005
Sous le n° **93131183713**
Auprès du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

RAPPORT D'ACTIVITE

Et référentiel QUALIOPI

-2020-

SOMMAIRE

1- POINT SUR L'ACTIVITE DES FORMATIONS **page 2**

a. **De 2011 à 2020**

b. **LES APP**

c. **LA DEMARCHE RESOLUTIVE**

2- LE REFERENTIEL QUALIOPI **page 9**

a. **CERTIFICATION**

b. **PROCESSUS ET PROCEDURES**

Nous avions vu en 2019 que s'annonçait quelques années délicates pour le secteur de la formation professionnelle au regard de la réforme du financement des formations.

Tous les organismes de formation auraient dû être indexés à un nouveau référentiel, le QUALIOPI, pour Janvier 2020. Mais à cause ou grâce à la Covid 19, le référentiel a été décalé de deux années, et doit être validé par un organisme expert, au 31 décembre 2021.

QUALIOPI c'est le référentiel national qualité des organismes de formation qui permettra de bénéficier des fonds mutualisés des opérateurs de compétences, les OPCO.

QUALIOPI sera la seule certification qui permettra aux organismes qui dispensent des actions de formations, de bilan de compétences, de V.A.E et ou d'apprentissages, d'obtenir des fonds de financements publics et/ou mutualisés.

QUALIOPI atteste ainsi par la certification qu'il délivre, de la qualité des processus mis en œuvre par les prestataires des formations que l'organisme propose.

Afin d'obtenir la certification, il faut étudier le référentiel qualité (RNQ) et vérifier que l'organisme respecte tous les critères.

La certification QUALIOPI est valable trois ans à l'issue du résultat favorable de l'audit initial.

Il s'agit de répondre à 7 critères soit 32 indicateurs et fournir les preuves de ce qui est avancé.

EX : parce que nous avons une veille juridique, nous revoyons nos conventions avec les employeurs qui nous confient un marché en écrivant un nouvel article lié à la covid et ses gestes barrière. Noter sur la convention la mise à jour à telle date.

Les formations dispensées en 2020

Heures formateur (s) Elia	**173**	**286**	**211**	**205**	**188**	**72**	**173**	**244**	**123**	**86**
Nombre stagiaires	**163**	**162**	**150**	**117**	**119**	**51**	**99**	**69**	**68**	**173**
Nombre heures stagiaires	**2 212**	**2 851**	**2 014**	**1 415**	**1 968**	**392**	**1 246**	**2 122**	**983**	**1 242**

Ce tableau des formations dispensées depuis 2011, tend à démontrer que 2020 est la meilleure année depuis qu'elia formation existe en termes de stagiaires formés. Nous trouvons deux types d'employeurs :

- ceux qui à cause des budgets formatifs restreints, constituent des groupes de 12 à 15 stagiaires au lieu d'une huitaine en moyenne, les années précédentes,
- et ceux qui à cause des contraintes liées à la Covid 19 acceptent de dédoubler les groupes pour respecter les gestes barrières.

Evidemment, en termes d'heures dispensées, il y en a moins puisque les activités en présentiel ont été interdites pendant plusieurs mois en 2020.

Nos formations ont concerné :

- 3 associations marseillaises : ADELIES, INTER PARCOURS HANDICAP 13 et SARA LOGISOL
- 1 sur Avignon : DUNES
- 1 sur Carpentras : RHESO via IMF Avignon

➢ **Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) via la démarche résolutive :**

- *ADELIES : 3 heures /5 mois / 2 groupes de 11 médiateurs*

Leur évaluation en synthèse :

Evaluation de la formation
(synthèse collective des évaluations individuelles)

LES M.E. et les APPRENTIS ADELIES

AU DEMARRAGE DE LA FORMATION :

A cause de la Covid 19, 5 sessions ont été menées à bien contre 10 commandées.
A chaque session, une dizaine de salariés présents en grand groupe. Six en novembre et décembre 2020 pour avoir dédoublé les groupes afin de mettre en œuvre les gestes barrière. La commande de l'employeur est de leur permettre de déposer leurs questions, voire leurs problèmes et leur fournir un enseignement qui les assure et les rassure dans leur posture professionnelle. Toutes leurs questions initiales tournent autour de la place du médiateur dans le paysage de l'intervention sociale, comment maitriser ses émotions, comment aborder un jeune agressif…

AU TERME DE LA FORMATION :

➢ **LES PARTICIPANTS ESTIMENT UN INDICE GLOBAL DE SATISFACTION DE LA FORMATION : 3.9 / 4**

➢ **LES PARTICIPANTS EXPRIMENT LES REMARQUES SUIVANTES :**

- *« j'ai appris une façon différente d'entamer une démarche professionnelle ainsi qu'une méthode de formation, atypique ».*
- *« j'ai appris à comprendre mes accompagnés et à les pousser vers l'avant en leur faisant trouver leurs propres solutions »*
- *« j'ai appris une nouvelle manière de m'exprimer et de gérer des situations dans ma vie de tous les jours »*
- *« j'ai appris une autre façon complètement différente d'aller à la rencontre de l'Autre en lui offrant un espace transparent, honnête et juste afin d'atteindre des objectifs positifs pour soi et les autres.*

➢ **LES PARTICIPANTS EXPRIMENT LES SUGGESTIONS SUIVANTES :**

- *« tout était parfait, rien à modifier ou à améliorer. J'aimerais juste continuer avec cette formatrice en Janvier 2021 ».*
- *« cette formation devrait être dispensée de manière pérenne ! »*
- *« accorder des espaces individuels avec cette formatrice pour ceux qui le souhaitent ».*
- *« je veux continuer ces analyses de pratique de manière plus régulière ».*

- *DUNES : 2 heures /6 mois / 2 groupes de 12 médiateurs*

Un exemple d'évaluation :

EVALUATION DE FIN DE FORMATION PAR LE STAGIAIRE

Intitulé de la formation	ACCOMPAGNEMENT ET ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES MÉDIATEURS SOCIAUX
Nom de l'Organisme de Formation	ELIA
Nom du formateur	L. NOSSIER
Date(s) de la session	~~du 1 septembre 2017 au 31 juillet 2018~~ 02.07/2020
Lieu	13003 MARSEILLE
Emploi occupé	

Comment avez-vous eu connaissance de cette formation ?
par l'association DUNES

Pour chacun des items, indiquez votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 3

0	1	2	3
PAS DU TOUT	*PAS VRAIMENT*	*OUI PLUTOT*	*TOUT A FAIT*

A. LE DEROULEMENT DE LA FORMATION

	0	1	2	3
1 - La durée	X			
2 - Le rythme de la formation	X			
3 - Les supports pédagogiques utilisés				X
4 - La composition du groupe		X		

Commentaires

B. LE CONTENU DE LA FORMATION

	0	1	2	3
5 - La réalisation du programme pédagogique prévu				X
6 - Les objectifs du programme ont-ils été atteints ?				X
7 - La réponse à vos attentes				X
8 - L'équilibre entre la théorie et la pratique				X
9 - L'utilité de cette formation sur votre poste de travail				X

Commentaires

C. L'ANIMATION DE LA FORMATION

	0	1	2	3
10 - La qualité des échanges entre participants				X
11 - La démarche pédagogique et la qualité de l'animation				X
12 - La clarté des explications				X

Commentaires

Elle apporte une bonne energie au groupe, beaucoup à l'écoute et prend le temp avec chacun. ~~des~~ (Notre soleil).

D. L'ORGANISATION MATERIELLE DE LA FORMATION

	0	1	2	3
12 - La qualité de l'accueil				X
13 - Les locaux (espace, aménagements)			X	
14 - Le matériel et les équipements utilisés		X		
15 - L'hébergement (uniquement pour les formations se déroulant dans les Villages Vacances)				

Commentaires

	0	1	2	3
E. APPRECIATION GENERALE : êtes-vous satisfait de cette formation ?				X

Ce qui vous a le plus intéressé dans la formation :

les jeux de rôles, les 10 mauvaise habitude, le processus de deuil.

Ce qui vous a le moins intéressé dans la formation :

Ce stage vous sera-t-il utile à votre retour dans l'entreprise ?

oui, j'ai beaucoup appris surtout dans la manière de communiqué avec l'autre.

Que retenez-vous de cette formation ?

Quelle (s) autre (s) formation (s) aimeriez-vous suivre ?

de l'APP à nouveau pour les prochains apprentis.

Dans quels délais ?

VOTRE BRANCHE OU SECTEUR PROFESSIONNEL	Médiatrice apprentis
NOM DU STAGIAIRE (facultatif)	BOURBATT
STRUCTURE (facultatif)	DUNES.

UNIFORMATION VOUS REMERCIE
D'AVOIR BIEN VOULU REPONDRE A CE QUESTIONNAIRE

- **Formation aux lois de la communication via la démarche résolutive :**

  - *INTER PARCOURS HANDICAP 13 : 7 heures / 4 mois/ 1 équipe de 9 cadres-salariés*

Leur évaluation en synthèse :

Evaluation de la formation

« La démarche Résolutive »
INTER PARCOURS HANDICAP 13
07/02/2020

AU DEMARRAGE DE LA FORMATION :

- Une équipe avec 9 chargés de mission, présents à chaque séance. Ils sont tous professionnels pour mettre en œuvre des actions de mutualisation et de travail en réseau, le renforcement des collaborations sur les territoires et la création d'outils favorisant les collaborations.
  Tous se sont sentis concernés par cette formation qui a permis de réactiver, voire d'apprendre des fondamentaux :

  - *« un autre regard, et une approche du travail dans l'écoute de l'autre. Une approche plus humaine et tournée vers l'autre et pour l'autre »*
  - *« j'ai beaucoup appris sur les techniques de communication, comment arrêter de se mettre en avant soi-même pour mieux écouter l'autre et ses besoins. Certaines méthodes peuvent être appliquées à soi-même »*
  - *« j'ai appris que l'on ne doit pas penser à la place de la personne. Oui j'ai appris à penser différemment : laisser l'autre exprimer ses désirs sans penser automatiquement aux solutions »*
  - *« tout passe par la communication et l'écoute : il ne faut pas réfléchir à la place des autres et apporter des solutions à leur place »*
  - *« ai réactivé et enrichi ma pratique du questionnement en situation d'aide »*
  - *« ai appris à être moins dans la suggestion et plus dans l'écoute et l'accompagnement à l'expression »*
  - *« ai appris que l'écoute peut être associée au silence. Qu'il faut être ouvert pour accueillir l'autre et l'aider à formuler son projet de vie. Cette formation m'a renvoyé à l'intérieur de moi-même et qu'il était indispensable de verrouiller sa voix off pour s'ouvrir totalement aux autres »*
  - *« ai compris qu'il fallait casser le formatage et s'ouvrir à d'autres méthodes »*
  - *« ai compris que la démarche reposait sur le fait de se faire confiance et être vrai »*

AU TERME DE LA FORMATION :

- **LES PARTICIPANTS ESTIMENT UN INDICE GLOBAL DE SATISFACTION DE LA FORMATION : 3.85/ 4**
-
- **LES PARTICIPANTS EXPRIMENT LES REMARQUES SUIVANTES :**

  - *« la méthode est bonne, car elle permet une libération de la parole »*
  - *« les jeux de rôle permettent de se rendre compte de la complexité de la démarche »*
  - *« formation sérieuse et légère dans l'ambiance »*
  - *« très bonne méthode avec des exemples concrets et une participation libre des participants car on se sent à l'aise »*
  - *« cette méthode est efficace et gomme le passé, le négatif pour n'offrir que des solutions exprimées par l'intéressé »*
  - *« très bonne méthode que l'on devrait appliquer au quotidien et notamment dans la formation des travailleurs sociaux »*
  - *« très agréable, efficace, vivante »*
  - *« les jeux de rôle et les outils sont vraiment utiles »*

- *« la formatrice a su décoder le groupe que nous étions et laisser la place à chacun de s'exprimer ; méthode ponctuée d'anecdotes qui rend la formation captivante. »*
- *« méthode bien construite avec un apport théorique et des documents puis de l'échange avec des exemples concrets »*
- *« super toutes les anecdotes ! super que nous ayons pu parler de nos propres expériences. Et aussi d'avoir résumé ensemble et régulièrement ce que nous avions appris ! »*

➢ **LES PARTICIPANTS EXPRIMENT LES SUGGESTIONS SUIVANTES : 8/9 demandent plus de formations**

- *« formation très passionnante dans son ensemble : une grande envie d'approfondir cette formation »*
- *« formation trop courte : pas assez de temps pour des mises en situation qui sont je pense très importantes »*
- *« vidéo de replay ! »*
- *« on veut en savoir plus ! »*
- *« creuser, vérifier ce que j'ai entendu : j'ai du mal à tout maitriser car il faut repenser à sa façon de communiquer jusqu'à présent »*
- *« rencontrer d'autres salariés expérimentés, plus de jeux de rôles.*

- *RHESO : 7 heures / 1 journée / 1 équipe de 10 salariés dont la direction.*

Cette journée n'a pas permis un développement de la formation malgré son évaluation positive…

- *SARA LOGISOL : 7 heures / 1 journée / 1 équipe de cadres-salariés dont la direction*

Cette journée de sensibilisation des cadres à la démarche résolutive a permis de poursuivre en 2021 sur deux heures d'analyse des pratiques par mois de janvier à décembre 2021 avec une équipe d'intervenants sociaux, transversale à plusieurs services de SARA LOGISOL. L'enjeu est de taille : si cette équipe est satisfaite de l'enseignement, la direction décidera qu'Elia Formation conduise les analyses de pratique de l'ensemble des équipes d'intervenants sociaux sur les pôles « asile »et « accueil-insertion ». Cette association est aujourd'hui la plus importante en nombre de salariés sur Marseille, soit près de 250.

Préconisations et questionnements QUALIOPI

2020

Tel qu'annoncé en introduction, cette année 2020 si particulière m'a permis de me concentrer à raison de près de 300 heures sur le référentiel QUALIOPI.
Vous trouverez ci-après tous les contenus et déroulés de nos formations, en termes de processus et de procédures.
Aussi j'ai le plaisir de vous informer qu'ELIA FORMATION a obtenu la certification QUALIOPI pour trois années, certification jointe ci-après.

Table des matières

Critère 1 - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ... 11

1. CRITERE 1 : Le prestataire diffusera une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux handicapés. ... 11

2. CRITERE 2 : Le prestataire diffusera des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis. ... 12

Critère 2 - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s). ... 13

3. CRITERE 4 : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s) ... 13

3. CRITERE 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation ... 15

4. CRITERE 6 : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires ... 19

5. CRITERE 8 : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation. ... 25

Critère 3- L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ... 25

6. CRITERE 9 : Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. ... 25

7. CRITERE 10 : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires 29

8. INDICATEUR 11 : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation ... 31

9. INDICATEUR 12 : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours ... 33

Critère 4 - Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions. ... 34

10. INDICATEUR 17 : Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, pla- teaux techniques...). ... 34

11. INDICATEUR 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. ... 34

Critère 5 - Qualifications et professionnalisation des personnels chargés des prestations ... 36

12. INDICATEUR 21 : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations. ... 36

13. INDICATEUR 22 : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre ... 36

14. INDICATEUR 22 : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements. ... 37

15. INDICATEUR 23 : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements. ... 37

16. INDICATEUR 24 : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolu- tion de ses prestations et en exploite les enseignements ... 37

17. INDICATEUR 26 : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap ... 39

Critère 7 - Mise en place d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations ... 40

18. INDICATEUR 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées ... 40

19. INDICATEUR 31 : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties pre- nantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation ... 40

20. INDICATEUR 32 : Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations ... 40

Critère 1 - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

1. CRITERE 1 : Le prestataire diffusera une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux handicapés.

Elia formation est un petit organisme tenu par une seule responsable qui gère l'ensemble jusqu'à l'administratif. 200 h en moyenne qui expliquent qu'elle a peu de dysfonctionnements et si elle en a, elle les règle au fur et à mesure qu'ils se posent.

Afin de faire un choix éclairé sur la formation la mieux adaptée à leurs besoins, les stagiaires doivent savoir que : loin de produire un "acharnement à la participation sociale", l'accompagnement par la démarche résolutive - en ouvrant un espace de rencontres et de relations positives - s'intéresse aux ressources et aux solutions que les personnes sont capables de mobiliser pour accéder au même corpus de droits que tout citoyen et aux conditions de vie auxquelles elles aspirent.
- Changement de paradigme ou simple effet de mode ?- Comment cet accompagnement "à caractère résolutif" parvient-il, face aux exigences accrues de l'environnement, à susciter une participation qui ne soit pas que circonstancielle ou institutionnellement admise ?
- Comment réussit-il à moduler ses composantes, de sorte que les personnes prises en compte s'inscrivent volontairement ou se maintiennent dans une dynamique "inclusive" ?
- Finalement, en quoi la démarche résolutive est-elle contributive d'une évolution des rapports entre celles et ceux dont nous attendons qu'ils "participent" et les contextes chargés d'accueillir leur "participation sociale" ?".
Ainsi les processus de pensée proposés, les procédures et les moyens mis à disposition doivent permettre aux stagiaires de trouver une réponse qui les mette en mouvement pour mieux organiser et optimiser les évolutions des personnes accompagnées.

LES FORMULES INTER ET INTRA…
Elles ne nécessitent aucun prérequis.
Un ascenseur dessert la salle de formation d'Elia Formation qui permet d'accueillir les personnes à mobilité réduite.
Les autres personnes en situation de handicap, psychique notamment, peuvent être orientées sur la plateforme de « Inter-Parcours Handicap 13»

2. CRITERE 2 : Le prestataire diffusera des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

LES INDICATEURS DE RESULTAT SUR LE SITE D'ELIA FORMATION : www.formation-elia.org

Ils ont lieu à l'issue de la formation dispensée par Elia Formation, pour mesurer le niveau de motivation, l'acquisition des connaissances et leur progression. Ils sont envoyés intégralement à l'OPCO pour remboursement à l'employeur. Ils font l'objet d'une synthèse à l'employeur.
Chaque formation fait l'objet d'un classement informatique et papier. Ce classement est organisé de sous-dossiers (informatiques) et de chemises cartonnées avec sous-chemises (papier) : devis, facture, convention, programme, contenus, questions préalables, travail à fournir, photos du groupe, bilan, enquête de satisfaction, bilan, évaluations…
Et sur le site d'Elia Formation, l'on trouve dans l'onglet « formations », un item nommé « indicateurs de réussite ». Il est mis à jour une fois par an et stipule en synthèse les évaluations des stagiaires qui concernent les thèmes suivants :

Degré d'atteinte des objectifs du stage
Implication du stagiaire
Motivation du stagiaire à mettre en application les contenus de la formation
Clarté du contenu
Qualité des échanges
Conditions matérielles
Prestation du formateur

Critère 2 - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

3. CRITERE 4 : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s)

A chaque commande d'un employeur d'une formation par Elia Formation, une entrevue avec l'employeur ou avec son adjoint est sollicitée par Elia de manière à ajuster la formation aux besoins spécifiques de l'équipe.

ANALYSE DES BESOINS D'UNE EQUIPE

QUESTIONS RELATIVES AUX ENTRETIENS INDIVIDUELS AVEC LES ACTEURS CLES

DIMENSION ENVIRONNEMENT

A) Environnement externe

- Quelles sont les contraintes liées à l'environnement ?
- Quelle est la vision de l'environnement ?
- Quelle est l'implantation géographique ?
- Quel est le positionnement sur le secteur social ou sanitaire ?
- Quelles sont les relations avec les partenaires, les financeurs ?

B) Environnement interne : gouvernance, management et organisation (gestion des pouvoirs)

- Comment s'organise la représentation syndicale ?
- Quels sont les syndicats dominants (équilibre des pouvoirs) ?
- Quel est le style de management de l'association ?
- Comment l'association est-elle dirigée, gouvernée : CA, CODIR, Regroupements, Mutualisation…
- Existe-t-il un organigramme fonctionnel et hiérarchique ?
- Quels sont les points clés de l'Histoire (Origine, historique et antériorité) ?
- Questions relatives à la mission, l'activité, au métier ?
- Quels sont les projets de développement ?
- Délégation, autonomie des équipes ?
- Quelles sont les valeurs clés ?
- Qu'est-ce qui caractérise l'état d'esprit ? Valeurs, convictions fortes du système
- Quelle est la forme d'organisation (centralisée, pyramidale, décentrée, chaque centre de profit autonome, matricielle, transversale).
- Quelle est l'implication des salariés dans le climat social ?
- Qu'est-ce qui caractérise le climat social ?

DIMENSION EQUIPE

- Quelle est la typologie des personnes ? Proportion hommes et femmes, anciens, nouveaux, âge...
- Quel est la culture métier ?
- Y-a-t-il du turnover, de l'absentéisme, de la mobilité interne ?
- Combien sont-ils ?
- Qui sont-ils ?
- Quel est le climat social de l'équipe ?
- Depuis combien de temps sont-ils ensemble ?
- Y-a-t-il des interactions externes ou internes ?
- Quelle est la mission de l'équipe ?
- Qu'est-ce qui caractérise le fonctionnement de l'équipe ?
- Qu'est-ce qui marche bien dans l'équipe ?
- Qu'est-ce que l'équipe doit améliorer ?
- Qu'avez-vous mis en œuvre pour résoudre le problème ? Différentes actions ?

- Quelles sont les difficultés rencontrées ?
- Quels sont les moments clés de l'histoire de l'équipe ?
- Comment les objectifs sont déterminés ? Pour cette année ?
- Quelle est leur nature ?
- Comment évaluez-vous les objectifs ?
- Quel est l'objectif de changement/progrès attendu pour l'équipe ?
- Quels sont les indicateurs qui permettront de savoir si l'objectif est atteint ?
- Que savent-ils de la démarche ?
- Quel est le niveau d'adhésion de l'équipe à la démarche d'accompagnement ?

DIMENSION MANAGER

- Quel est son parcours ?
- Depuis quand est-il à la tête de l'équipe ?
- Quel est son rôle ?
- Quelles sont les attentes par rapport à lui ?
- Quels sont les moyens mis à sa disposition pour assurer sa tâche : formation, délégation, responsabilité, autonomie…
- Quel est son style de management ?
- Quelle est la nature des relations avec la hiérarchie ? avec son équipe ?
- Qu'est-ce que l'équipe dit de lui ?
- Quels sont ses points forts ?
- Quels sont ses points d'amélioration ?
- Que sait- il de la démarche et des objectifs ? Comment se situe-t-il ?

Comment sont transformées concrètement les réponses à ces questions ?

Le questionnement ci-dessus permet de contextualiser la demande et de faire une proposition commerciale adaptée aux besoins.

Exemple

Nous proposons un dispositif de formation qui cible dans l'association….les responsables, les chefs de service, les coordinateurs et les administratifs des 5 pôles (médiation-animation-hébergement-ressources humaines-finances).

1. **La loi des Ancrages** pour ne plus être déstabilisé par :
   a. les tentatives de pouvoir de l'Autre et de Soi,
   b. les circonstances extérieures
2. **La démarche résolutive** pour mettre en mouvement de manière coopérative, les professionnels en lien avec les bénéficiaires, les bénévoles, les partenaires, les administrateurs, les élus…

Date(s) :

- 1 équipe de 10 stagiaires et deux 1/2 journées par mois
- 48 heures

Lieu : ELIA **Durée :** de novembre 2019 à juin 2020 soit 8 mois **Coût :** ….

3. CRITERE 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation

Objectifs formulés par des verbes d'action

élia
Enregistrée le 08 juin 2005
Sous le n° **93131183713**
Auprès du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Data Dock :0030204

FORMATION A LA DEMARCHE RESOLUTIVE
EN LIEN AVEC LA LOI DES ANCRAGES

i. SEQUENCE 1 : « FORMATION A LA CONNAISSANCE ET A LA LOI DES ANCRAGES »

Objectifs opérationnels

- Apprendre à lire les relations
- Repérer les jeux de pouvoir
- Désamorcer les jeux de pouvoir
- Pratiquer l'aïkido relationnel
- Construire des relations gagnant-gagnant

Objectifs pédagogiques et Programme

APPRENDRE A LIRE LES RELATIONS : ***Jour1***

- Connaître les 10 habitudes qui empoisonnent la vie relationnelle et les possibles changements
- Se fixer des buts motivants
- Traduire son but en objectifs
- Coopérer avec son inconscient
- Se donner des permissions.
- Distinguer les messages explicites, implicites , le 3ème niveau
- Détecter la bande porteuse relationnelle

REPERER LES JEUX DE POUVOIR : ***Jour 2***

- Reconnaitre les enjeux cachés des relations
- Débusquer les jugements
- Découvrir la nature des jeux de pouvoir
- Repérer les tentatives de jeu de pouvoir
- Découvrir la complicité circulaire
- Expérimenter la dynamique énergétique des relations

DESAMORCER LES JEUX DE POUVOIR : ***Jour 3***

- S'ancrer corporellement
- S'ancrer dans les permissions
- S'ancrer dans les émotions
- S'ancrer dans les besoins
- S'ancrer dans l'ici et maintenant
- S'ancrer dans la conscience
- S'ancrer dans les faits objectifs

PRATIQUER L'AIKIDO RELATIONNEL : *Jour 4*

- Prendre soin de la bande porteuse
- Clarifier le cadre de mes relations
- Rendre explicites les implicites et le silence
- Transformer les conflits en confrontations
- Dénouer les situations triangulaires
- Gérer le centre de gravité énergétique
- Gérer ses communications écrites.

CONSTRUIRE DES RELATIONS GAGNANT-GAGNANT : ***Jour 5***

- Pratiquer l'écoute active et la description objective des comportements
- Poser quels types de questions et reformuler dans la bienveillance
- Le message « je » de Thomas Gordon
- Boucler « les unfinished business »
- Rompre dans le respect et la légèreté

II. SÉQUENCE 2 : « LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION »

Objectifs opérationnels

- **Présenter la démarche résolutive** : pour susciter, renforcer et alimenter la coopération et permettre de trouver une réponse
  adéquate au potentiel de chacun. Les efforts sont dirigés vers le futur, le changement souhaité et non pas sur le passé.

- **Apprendre à questionner** : pour développer sa capacité à se centrer tout en se distanciant de ses représentations personnelles et avoir un autre regard sur la notion de problème humain. C'est-à-dire orienter les interventions des professionnels sur « l'espace solution » plutôt que sur « l'espace problème ». L'énergie déployée vise à créer une dynamique autour 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.

- **Présenter le panel des outils** : pour adopter une posture de co-constructeur et se décentrer émotionnellement pour ne pas -injustement- porter le poids des situations, ce qui engendre une fatigue professionnelle et éloigne de la bientraitance.

- **Mettre en situation :** pour dynamiser la relation entre les membres de l'équipe via des modalités d'intervention spécifiques afin que chacun trouve à sa mesure et à son rythme, une réponse adéquate à son potentiel. 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*.

Objectifs pédagogiques et Programme :

PRESENTER LA DEMARCHE RESOLUTIVE : *Jour 6*

- référencer de la démarche résolutive : concepts, finalités et principes
- spécifier la posture résolutive en intervention sociale

Méthodologie d'intervention

APPRENDRE A QUESTIONNER DE MANIERE SINGULIERE POUR CONSTRUIRE LES RELATIONS : *Jour 7*

- Ecouter, observer, circulariser le questionnement
- Différencier les questions fermées, questions ouvertes
- Repérer les types de questionnement : description, clarification, précision
- Observer les espaces de questionnement : environnement, contexte, le problème, les autres, la personne concernée *(« que souhaiterait-elle vivre si le problème n'existait pas ? »)*
- Questionner sur les exceptions (*« que se passe t-il pour la personne quand le problème ne se vit pas ? »)*

PRESENTER LE PANEL DES OUTILS *: Jour 8*

Avec l'étude des circonstances d'utilisation et les objectifs poursuivis :

- Questions à échelle
- Cercle des objectifs
- Processus de deuil

METTRE EN SITUATION

Après que les professionnels se soient familiarisés avec les outils spécifiques de communication et la démarche résolutive, 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 collègue, intervenant social voire « bénéficiaire», 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.

MODALITES D'ORGANISATION

Cible

Equipes de direction, Administrateurs, Intervenants sociaux auprès de demandeurs d'asile ou réfugiés, Animateurs….

Pré requis

Aucun

Participants

jusqu'à 10 personnes

Méthodologie et Outils pédagogiques

Remise de livrets stagiaires

Apports théoriques et méthodologies « résolutives» en lien avec les situations exposées

coût en intra

….€

Un ascenseur dessert la salle formation d'Elia Formation

1. CRITERE 6 : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires

Que comprennent les déroulés pédagogiques détaillés ?

OBJECTIFS	CONTENUS	DUREE	METHODE PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE	MODES D'EVALUATION
FORMATION AUX LOIS DE LA COM **J1** **LES JEUX DE POUVOIR**	Introduction-présentation Je prends des notes 10 habitudes qui empoisonnent la vie relationnelle Je me fixe des buts motivants Je traduis mon but en objectifs Je coopère avec mon inconscient Je me donne des permissions Je décode les lois de la communication Je distingue les messages explicites, implicites Le 3ème niveau La Bande Porteuse Je reconnais les enjeux cachés des relations Qu'est-ce que je fais bien ? L'idée est qu'en binôme chacun dise à l'autre et entende de l'autre du positif - Débriefing	9h-9h45 9h45-12h30 13h30-16h30 16h30-17h	Exercices de communication en équipe Jeux de rôle Binômes pour mise en pratique	Polycopiés d'exercices Livrets stagiaires remis dès la 1ère session sur lesquels des espaces pour prises de notes sont prévus. Ces livrets sont leurs repères entre chaque session qu'ils doivent apporter à chacune afin d'actualiser les contenus au fur et à mesure des enseignements.	Dès le début de la formation, le formateur demande aux stagiaires de former des binômes et que chacun s'engage à prendre soin l'un de l'autre pendant le temps de la formation : se soucier de son absence, se donner un code pour se réveiller, être à l'heure… *Afin de contrôler leur niveau de connaissance et leur donner l'opportunité de leur expression ils se placent en binôme pour poser à l'autre leurs besoins, questions, problématiques quant à leur métier. Chaque question est notée sur paper-board, mise de côté jusqu'au terme de la formation. Ces questions seront ressorties en fin de formation pour vérifier s'ils ont bien eu des réponses à leurs questions.* *Au terme de chaque journée pour ancrer les acquis* : - vérifier ce que chacun a retenu, interrogé, questionné… permettre par le travail en binôme de rencontrer son collègue autrement (*qu'est-ce que je fais bien, en quoi peux-tu compter sur moi, qu'est-ce que je devrais faire moins"* ...) et donner une image virtuelle et symbolique (du coton, une mer calme…) ou/et une couleur afin d'exprimer l'état émotionnel dans lequel chacun termine sa journée. - Leur donner un exercice en lien avec le sujet de la journée de manière à considérer son contenu à la prochaine session. C'est-à-dire à le travailler. Cela permet de les garder en tension tout en leur portant attention.

OBJECTIFS	CONTENUS	DUREE	METHODE PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE	MODES D'EVALUATION
J2	*Que s'est-il passé depuis la dernière séance ?* Je débusque les jugements ? Je découvre la nature des jeux de pouvoir Je repère les tentatives de jeu de pouvoir Je découvre la complicité circulaire J'expérimente la dynamique énergétique des relations Je contemple les grands classiques J'investigue les triangles dramatiques	9h-9h45 9h45-12h30	Exercices de communication en équipe Binômes pour mise en pratique Binômes pour se rencontrer au terme de la journée	Polycopiés d'exercices - Jeux physiques pour prendre conscience de son inconscient plus fort que son corps.	*En introduction à la journée, un tour de table pour que chacun exprime ce qu'il a retenu depuis la dernière séance ; partant de l'idée via le questionnement de la démarche résolutive qu'il s'est forcément passé qq chose, le monde étant impermanent à chaque instant. Même ne pas y avoir pensé c'est acter qq chose. Pas de culpabilisation.*
DESAMORCER LES JEUX DE POUVOIR **J2**	Je m'ancre corporellement Je m'ancre dans les permissions Débriefing	13h30-16h30 16h30-17h		- Apprendre par cœur une phrase afin de se donner toute les chances pour réussir à passer une épreuve quelle qu'elle soit.	*Au terme de chaque journée pour ancrer les acquis* : vérifier ce que chacun a retenu, interrogé, questionné… permettre par le travail en binôme de rencontrer son collègue autrement (*qu'est-ce que je fais bien, en quoi peux-tu compter sur moi, qu'est-ce que je devrais faire moins", « qu'est-ce que j'ai appris de toi aujourd'hui en formation ? »* ...) et donner une image virtuelle (du coton, une mer calme…) une couleur afin d'exprimer l'état émotionnel dans lequel chacun termine sa journée. Leur donner un exercice en lien avec le sujet de la journée de manière à considérer son contenu à la prochaine session. C'est-à-dire à le travailler. Cela permet de les garder en tension tout en leur portant attention.

OBJECTIFS	CONTENUS	DUREE	METHODE PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE	MODES D'EVALUATION
DESAMORCER LES JEUX DE POUVOIR ***(suite)*** **J3**	*Que s'est-il passé de différent, de plus, depuis la dernière séance ?*	9h-10h45			*Synthèse formatrice qui permet chaque nouvelle journée de mesurer les écarts entre ce qu'ils ont compris et retenus.*
	Je m'ancre dans les émotions Je m'ancre dans les besoins Je m'ancre dans l'ici et maintenant (hic et nunc en latin) Je m'ancre dans les faits objectifs	10h45-12h30	Exercices de communication en équipe Binômes pour mise en pratique	Polycopiés d'exercices	
	Je m'ancre dans la conscience CNV : sentiments et besoins Je clarifie le cadre de mes relations Je rends explicite l'implicite : Différence entre conflit et confrontation Je transforme les conflits en confrontation selon les intensités Centre de gravité énergétique L'écoute active	13h30-16h30	Jeux de rôle en com non violente : Relater un fait objectif qui a mis le stagiaire en grande difficulté. Repérer les sentiments ressentis lors de cette difficulté. Chercher grâce à une liste de besoins, les besoins qui n'ont pas été respectés. Oser le dire devant ses collègues contribue du fait de mieux se connaitre, se comprendre, moins se juger.		*Au terme de chaque journée pour ancrer les acquis* : vérifier ce que chacun a retenu, interrogé, questionné… permettre par le travail en binôme de rencontrer son collègue autrement (*qu'est-ce que je fais bien, en quoi peux-tu compter sur moi, qu'est-ce que je devrais faire moins" ...*) et donner une image virtuelle (du coton, une mer calme…) une couleur afin d'exprimer l'état émotionnel dans lequel chacun termine sa journée. Leur donner un exercice en lien avec le sujet de la journée de manière à considérer son contenu à la prochaine session. C'est-à-dire à le travailler. Cela permet de les garder en tension tout en leur portant attention.
	Débriefing En binôme : « qu'est-ce que je fais bien, en quoi peux-tu compter sur moi, qu'est-ce que je devrais faire moins »	16h30-17h			

OBJECTIFS	CONTENUS	DUREE	METHODE PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE	MODES D'EVALUATION
J4	*Synthèse formatrice de la précédente journée* Les questions : pourquoi, comment, opinion Le silence amplificateur de la phrase précédente = le poids des mots Le DOC ou description objectives des comportements Je reformule avec bienveillance J'aide l'Autre à se recentrer J'affirme ma réalité avec fermeté et respect et le message « je » Je crée, j'entretiens ou je répare la Bande Porteuse Je gère les communications écrites Je construis des relations gagnant-gagnant Débriefing	9h-9h45 13h30-16h15 16h15-17h	Exercices de communication en équipe Binômes pour mise en pratique Jeux de rôle, un ex : un courrier mail est distribué à chaque stagiaire qui a pour consigne d'être dans un état émotionnel singulier : certains en colère, d'autres dépressifs…ils vont se rendre compte que selon leur état émotionnel ils ne vont pas tous recevoir et accueillir de la même manière le mail en question = prendre conscience que mieux vaut le rapport direct que le texto ou le mail sources d'incompréhension car pas de gestuelle ni de tonalité pour donner de la chair à son propos.	Polycopiés d'exercices	*Synthèse formatrice qui permet chaque nouvelle journée de mesurer les écarts entre ce qu'ils ont compris et retenus.* *Que s'est-il passé de différent, de plus, depuis la dernière séance ?* *Au terme de chaque journée pour ancrer les acquis* : vérifier ce que chacun a retenu, interrogé, questionné… permettre par le travail en binôme de rencontrer son collègue autrement (*qu'est-ce que je fais bien, en quoi peux-tu compter sur moi, qu'est-ce que je devrais faire moins"* ...) et donner une image virtuelle (du coton, une mer calme…) une couleur afin d'exprimer l'état émotionnel dans lequel chacun termine sa journée. Leur donner un exercice en lien avec le sujet de la journée de manière à considérer son contenu à la prochaine session. C'est-à-dire à le travailler. Cela permet de les garder en tension tout en leur portant attention.

OBJECTIFS	CONTENUS	DUREE	METHODE PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE	MODES D'EVALUATION
J5	*Synthèse formatrice précédente journée* *Que s'est-il passé de différent, de plus, depuis la dernière séance*	9h-9h45			*Synthèse formatrice qui permet chaque nouvelle journée de mesurer les écarts entre ce qu'ils ont compris et retenus.* *Que s'est-il passé de différent, de plus, depuis la dernière séance ?*
	Je passe de la dépendance à l'interdépendance Je développe l'intimité avec moi et avec l'autre J'éduque à la conscience et à l'autonomie	9h45-12h30	Exercices de communication en équipe Binômes pour mise en pratique	Polycopiés d'exercices	
	Je boucle les unfinished business Je romps dans le respect et la légèreté Je méta communique Je me concentre sur les incontournables J'accepte les paradoxes de la relation Je déploie la dimension de l'amour	13h30-16h15	Jeux de rôle : ex : prendre conscience que nous avons tous des relations qui font souffrir car nous n'avons pas vraiment pu dire à la personne ce que l'on pensait vraiment : apprendre aux stagiaires à oser se confronter non pour faire conflits mais pour être en paix. Sans autre objectif et sans autre attente que dire ce que l'on ressent et pense. Et s'en aller !		*Au terme de chaque journée pour ancrer les acquis* : vérifier ce que chacun a retenu, interrogé, questionné… permettre par le travail en binôme de rencontrer son collègue autrement (*qu'est-ce que je fais bien, en quoi peux-tu compter sur moi, qu'est-ce que je devrais faire moins" ...*) et donner une image virtuelle (du coton, une mer calme…) une couleur afin d'exprimer l'état émotionnel dans lequel chacun termine sa journée. Leur donner un exercice en lien avec le sujet de la journée de manière à considérer son contenu à la prochaine session. C'est-à-dire à le travailler. Cela permet de les garder en tension tout en leur portant attention.
	Débriefing	16h15-17h			

OBJECTIFS	CONTENUS	DUREE	METHODE PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE	SUPPORT PEDAGOGIQUE
J6 – 7 – 8	Les modalités de la coopération en équipe La démarche résolutive et son questionnement singulier Les outils de la démarche résolutive : Les échelles d'état Le cercle des objectifs de l'équipe Le processus de deuil Le TLP Navigator Les jeux de rôle liés à la situation spécifique de l'association Evaluations-enquête de satisfaction	9h-10h 1 journée 2ème journée 3ème journée	*En atelier* Facilite l'intelligence commune, la prise de décision et en définitive la performance des hommes, des managers et des équipes. Propose une rencontre avec le meilleur de soi-même. il met en évidence les atouts pour être mieux soutenu dans ses choix professionnels et dans ses actions. Regroupe et organise les principaux facteurs de performance interdépendants, jouant un rôle essentiel pour assurer le succès de l'équipe et de l'association. .	Livrets stagiaires remis dès la 1ère session sur lesquels des espaces pour prises de notes sont prévus. Ces livrets sont leurs repères entre chaque session qu'ils doivent apporter à chacune afin d'actualiser les contenus au fur et à mesure des enseignements Jouer avec des objets, avec son corps, avec sa voix, avec l'espace, avec la musique, avec l'autre… avec toujours en tête cette envie de découverte et de surprise	*Construire en Equipe le contrat de la formation : « qu'est-ce qui devra se passer d'important, quelles sont les deux questions pour lesquelles j'aimerais trouver une réponse… »* Créer le contrat d'équipe – contrat de confiance via un outil de la démarche résolutive : *le cercle des objectifs*. *Au terme du cycle des six mois,* les jeux de rôle ont permis de résoudre des situations complexes de leur terrain. Le dernier travail en binômes a pour enjeu et effet d'apaiser, pour rendre efficiente la coopération *:* chaque salarié se place en face d'un collègue et lui dit par ex : *ce que j'ai appris de positif de toi dans cette session de formation…* et il se déplace vers un autre sans attendre la réponse de l'autre. Ainsi s'ils sont 10 salariés, chacun doit avoir exprimé 1 fois quelque chose de différent à chaque collègue et recevoir 10 fois quelque chose de différent et de positif le concernant. Puis ils écrivent leur enquête de satisfaction et leur évaluation qu'ils devront expliciter devant chacun : leur chef, leur collègue et le formateur. L'idée étant que les choses se disent, ici et maintenant et pas dans les couloirs, lieux des rumeurs.

2. CRITERE 8 : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Dès le début de la formation, le formateur demande aux stagiaires de former des binômes et que chacun s'engage à prendre soin l'un de l'autre pendant le temps de la formation : se soucier de son absence, se donner un code pour se réveiller, être à l'heure…

Afin de contrôler leur niveau de connaissance et leur donner l'opportunité de leur expression ils se placent en binôme pour poser à l'autre leurs besoins, questions, problématiques quant à leur métier. Chaque question est notée sur paper-board, mise de côté jusqu'au terme de la formation. Ces questions seront ressorties en fin de formation pour vérifier s'ils ont bien eu des réponses à leurs questions.
En introduction à la journée, un tour de table pour que chacun exprime ce qu'il a retenu depuis la dernière séance ; partant de l'idée via le questionnement de la démarche résolutive qu'il s'est forcément passé qq chose, le monde étant impermanent à chaque instant. Même ne pas y avoir pensé c'est acter qq chose. Pas de culpabilisation.

Critère 3- L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

3. CRITERE 9 : Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

ELIA FORMATION
Enregistrée le 08 juin 2005
Sous le n° 93131183713

LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE (mis à jour annuellement)

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions.

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :
TABLE DES MATIERES
1 – Le déroulement des formations
2 – Les locaux, le matériel et les documents
3 - La philosophie
4 – Les compétences et points forts
5 - La démarche résolutive au sein de la relation d'aide
6 – Les formules inter et intra et les évaluations
7 – Les formateurs
8 - Les témoignages
9 – Les contacts
10 – Le calendrier des formations
11 - Annexes :
Le règlement intérieur
Note sur le droit d'auteur

1 - DEROULEMENT DES FORMATIONS

Nous vous accueillons pour des formations dans nos locaux ou ceux de nos partenaires : - ELIA FORMATION -1 RUE SAINT FERREOL-13001 MARSEILLE
Vous trouverez le plan d'accès dans les pages suivantes.

INFORMATION SUR LE DEROULEMENT DES FORMATIONS

Les horaires de formation sont indiqués sur votre convocation. En cas d'absence ou de retard au stage, merci d'en avertir le formateur ou notre service au 04 91 13 01 63, ainsi que votre employeur. Sur le site de formation, des lieux de restauration sont accessibles à quelques minutes à pied.

REGLES DE SECURITE

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes de sécurité en vigueur et les consignes données par le formateur. L'accès aux installations pédagogiques est strictement interdit hors formation et se fait sous la surveillance de votre formateur uniquement. Des règles de sécurité et de vie nécessaires au bon déroulement des formations sont précisées dans le règlement intérieur à la fin de ce document. En cas de difficultés, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre formateur.
Nous vous souhaitons une bonne formation.

2 – LOCAUX /MATERIEL / SALLE DE COURS

La salle de cours équipée a une superficie de 35 m².
Sa disposition est ergonomique et conviviale.

EQUIPEMENTS :

Vidéoprojecteur et écran
Tableau blanc

COIN PAUSE

Aux pauses sont proposées des boissons chaudes (thé, café, chocolat…).
Un micro-ondes est mis à disposition des stagiaires.

TOILETTES

Toilettes aux normes handicapés.
Lavabo.

RESSOURCES DOCUMENTAIRES / SUPPORTS DE COURS

Une bibliographie et des supports de cours adaptés à chaque formation sont remis en début de stage.

3 - 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.

4 - NOS COMPETENCES ET POINTS FORTS

a) 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

b) Un lieu convivial, d'échange sur les pratiques et de développement des compétences
c) Une approche professionnelle par des professionnels

5 - 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.

5.1 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.

5.2 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.

6 - LES FORMULES INTER ET INTRA ET LES EVALUATIONS…

6.1 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.

6.2 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.

6-3 Evaluation de la qualité de la formation Lors de la session, chaque module est évalué de manière formative (qcm, questions/réponses, jeux formatifs, mises en situations, etc.) et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation. Nous demandons également à l'apprenant remplir un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de la formation.

7 - 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

Fabrice BIZET : titulaire du DESS « Responsable d'actions éducatives et sociales dans l'espace urbain », Doctorant en « Sociologie des migrations et des relations interethniques », Formateur à la démarche Résolutive, Directeur d'ELIA BAIL GLISSANT.

Monique LINOSSIER : 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 à 2016) dans lesquelles elle a pratiqué avec ses équipes :

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 36)

■ TEMOIGNAGES

La formation m'a appris à me faire « évacuer » tout ce que je pense et cela m'a beaucoup aidé ; ainsi que les jeux ludiques que j'ai beaucoup aimés. David
Prendre le temps d'écouter, réfléchir avant de pouvoir dire ce que j'ai à dire à la personne qui est en face de moi. Moins de colère, plus calme, patiente. Je ne suis plus dans mon DESERT. Sihame
Je pense que cette méthode est superbe car elle m'a fait travailler sur moi et elle m'a permis d'acquérir des techniques de communication et de libérer mes émotions. Jean-Luc
J'ai trouvé les sessions de formation très riches, impartiales, sans jugement de valeur. Elles ont approfondi des notions dont on entend souvent parler comme celle de la coopération sans en comprendre le sens. Beaucoup d'écoute et une atmosphère sereine et sincère. Beaucoup d'éléments mais pas de sentiment de « survol ». Chaque notion est claire et précise. La méthode très pédagogique favorise l'expression libre et l'échange. Déborah
La formation est de très bonne qualité. L'approche est intéressante et concrète. La méthode est structurée, concise, très maitrisée. La mise en place d'une nouvelle organisation est concrète avec obligation de résultats. Et la coopération liée à la démarche résolutive m'a permis de mieux percevoir ma place et celle de mes collègues au sein de l'Equipe. Christine
Formatrice intéressante qui nous fait réfléchir sur nous-mêmes et notre façon d'être. L'objectif est atteint. Les contenus sont assez théoriques mais toujours dans le questionnement. La méthode est intéressante car toujours dans l'action en variant les activités : théorie, questionnement, travail individuel, en groupe. J'ai apprécié d'être questionnée sur notre état d'esprit à chaque étape de la formation et tout au long d'une journée. Marie-Christine

9 - CONTACTER L'ASSOCIATION ELIA

1 Rue Saint-Ferréol
13001 Marseille
Tél. : 04 91 13 01 63
Fax : 04 91 33 55 01

10 - LE CALENDRIER DES FORMATIONS

A PROGRAMMER

4. CRITERE 10 : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires

<u>En quoi l'évaluation, les méthodes pédagogiques, le rythme pédagogique sont- ils adaptés aux publics accueillis</u>

C'est l'employeur ou le cadre hiérarchique qui rentre en contact avec Elia Formation et qui lui expose les besoins et les attendus pour son équipe pédagogique. La problématique est récurrente : besoin de travailler la coopération d'équipe, de se distancier de ses émotions, de trouver du sens à son travail, d'y mettre une forme de légèreté, de ne pas porter le poids des souffrances à la place du public, et surtout que le public fasse une différence entre le moment où il est arrivé dans l'institution et le moment où il en sort : quelle est sa plus-value ?
Ainsi à chaque début de formation, Elia Formation demande à chacun d'exprimer les questions qui sont les siennes. Elles sont notées aux yeux de tous sur un paper-board. Ce papier sera ressorti à la fin de la formation pour mesurer les écarts entre leurs attendus et les réponses qu'ils ont obtenu.

Pour chacune de nos formations il est stipulé le type de publics auquel s'adressent nos formations. Et selon les contraintes des établissements, Elia Formation s'adapte aux rythmes différents des uns et des autres. Les maisons d'enfants se voient proposer des formations l'après-midi deux fois par mois quand les enfants sont en classe, hors vacances scolaires, les cadres préfèrent bloquer une journée pleine une fois par mois sur 6 mois, les médiateurs de rue ne pouvant guère se concentrer de longues heures, retiennent deux heures par mois, mais sur 10 mois, etc… Toutes les formations se déroulent en intra avec l'enjeu important de proposer aux cadres d'être partie intégrante de l'équipe en cours de formation, de manière à être moteur et relais quand la formatrice a clôturé son travail.

PROJET PERSONNALISE ET DEMARCHE RESOLUTIVE

Pour travailler via la démarche Résolutive, la posture professionnelle permettant de laisser toute sa place à l'Autre : « centration – distanciation – coopération ».

Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Formateurs, Equipes de direction,…

HEBERGEMENT, BAIL GLISSANT ET INTEGRATION

SENS, PROCESSUS ET OUTILS

Pour que les ménages assument, avec lucidité et responsabilité, leur citoyenneté

Directeurs, Chefs de service, Intervenants Sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale.

COACHING INDIVIDUEL PROFESSIONNEL ORIENTE SOLUTION

Pour mieux se positionner et développer son esprit d'initiative et de coopération

Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Equipes de direction, Administrateurs, ...

MISE EN COOPERATION D'UNE EQUIPE

Pour faciliter l'émergence de « faire mieux et être mieux ensemble », pour co-construire une équipe efficiente

Equipes d'Intervenants sociaux et ses cadres, de Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, de Direction, Administrateurs,...

ANALYSE RESOLUTIVE DES PRATIQUES

Pour renforcer la qualification des professionnels et développer les dynamiques institutionnelles

Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Equipes de direction,…

LE RECRUTEMENT VIA LA DEMARCHE RESOLUTIVE

Pour susciter, renforcer et alimenter la Coopération

Salariés et / ou bénévoles en situation de management

L'ENTRETIEN ANNUEL PROFESSIONNEL

Pour s'approprier les enjeux et les conditions de réussite de la mise en œuvre des entretiens annuels

Directeurs et cadres intermédiaires.

AOCEM, LE RÉFÉRENTIEL DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Pour une démarche qualité fondée sur le sens des actions entreprises ou à entreprendre

Les professionnels de l'action sociale et médico-sociale.

FORMATION, LA DEMARCHE RESOLUTIVE EN ACTION

Pour adopter une posture professionnelle de co-constructeur.

Intervenants sociaux, Personnels de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale, Formateurs,…

5. INDICATEUR 11 : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation

Les évaluations sont le terreau du rapport d'activité annuel et ici :

Exemple de Grille d'évaluation de la formation
« Démarche résolutive auprès des médiateurs de rue »

Qu'avez-vous appris ou réactivé de cette formation ?
……
……
……
……
……..

Que pensez-vous de la méthode pédagogique ?
……
……
……

Quels sont les 3 sujets de la formation qui vous ont le plus marqué ?
1-
……
……
2-
……
……
3-
……
……

Suggestions de modifications et/ou de sujets complémentaires à cette formation :
……
……
……

Dans votre contexte professionnel, quelles attitudes professionnelles avez-vous commencé à mette en pratique ?
……
……
……

(Cochez la case correspondante à votre choix)	DECIDE	HESITANT	NON MOTIVE
1 - Rechercher et s'appuyer sur les points forts de l'Autre (adulte, ado, enfant) ou de son collègue et les lui dire			
2 - Améliorer sa communication orale par sa tonalité et sa gestuelle			
3 - Apprivoiser le questionnement singulier de la démarche résolutive pour aider l'Autre à trouver ses propres solutions : par exemple, « *en quoi* c'est un problème ? plutôt que *pourquoi* vous avez ce problème ? «			
4 - Utiliser le processus de deuil			
5 – Utiliser l'échelle d'état			
6 - Utiliser le cercle des objectifs			
7 - Prendre conscience de ses émotions en situation de relation			
8 - L'empathie ce n'est pas seulement éprouver ce que l'autre ressent mais c'est le lui manifester			
9 - Oser partager ses appréhensions ou ses questions avec son binôme ou/et son équipe			
10 - Impulser au sein de son service une réflexion collective quant à l'accompagnement des habitants			
11 – Etre conscient de ses valeurs pour mieux les faire respecter et les ancrer dans sa réalité professionnelle			

Précédemment on a vu que c'est l'employeur qui vient chercher des réponses aux problématiques de ses équipes. Et il trouve dans le processus formatif d'Elia Formation des sujets qui peuvent y contribuer. Concernant le travail auprès des équipes, en tant que Responsable de la formation, il est appliqué la maïeutique au travail social étant entendu que la connaissance est construite de manière coopérative. Il ne s'agit pas de donner des réponses « toutes cuites » aux personnes, mais d'encourager le doute et les inquiétudes qui les mènent à penser et à réfléchir dans le but de créer leurs propres notions voire solutions. Le dialogue est donc primordial avec les stagiaires pour les aider à trouver, voire découvrir, des réponses dans leur analyse.
Très vite l'on s'est rendu compte que si on se contentait de leur faire cours, nous allions à la rupture. En ce qui me concerne, J'ai donc décidé de partir de leurs situations de vie qu'ils me feraient l'honneur de déposer en analyse des pratiques. Et qu'ils soient cadres, travailleurs sociaux ou médiateurs de rue (de type les grands frères issus des cités). Souvent je leur ai martelé le fait que pour être disponible sur la Cité avec les habitants souvent agressifs et récalcitrants, ou avec ses collègues de travail, ou avec son personnel, il était important d'avoir un lieu de confiance pour déposer ses maux en mots. C'est la seule manière de se délester et de faire la place à une énergie positive et constructive non polluée par des difficultés jamais évoquées ou alors uniquement sur le mode de la plainte.
Chaque mois je prépare l'enseignement que je vais leur proposer, pour les faire avancer. Mais si leurs situations évoquées ne « collent » pas à mon enseignement prévu, je m'adapte en mettant en adéquation une pensée théorique en lien avec l'évocation de leurs besoins du jour.

6. INDICATEUR 12 : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours

Quel process d'accueil pour favoriser l'assiduité ?

Dès le début de la formation, le formateur demande aux stagiaires de former des binômes et que chacun s'engage à prendre soin l'un de l'autre pendant le temps de la formation : se soucier de son absence, se donner un code pour se réveiller, être à l'heure…Il s'appuie sur une méthodologie nommée les Ateliers de Réflexion Partagée.

Quels moyens pour éviter les ruptures tant en termes de présence qu'en termes d'attention ?

Partir de leur réalité de terrain : toujours commencer la séance de formation par : « *qu'est ce qui s'est passé de différent depuis la dernière fois, qu'est ce qui s'est passé de plus concernant l'enseignement ? qu'avez-vous expérimenté ? » :* bref, les écouter et coller à leur réalité.
Et pendant la formation les solliciter par le fait de leur proposer des jeux de rôle pour qu'ils puissent se mettre en « je » et en jeu, bouger, marcher, exprimer par leur corps ce qu'ils veulent dire et faire comprendre : qu'ils soient constructeurs de la formation. Pas que des écoutants !
Terminer la séance de formation du jour par leur permettre d'exprimer l'état émotionnel dans lequel ils se trouvent, par une couleur, une image, un mot…afin d'ancrer dans la matière leurs acquis du jour. Leur donner un exercice en lien avec le sujet de la journée de manière à considérer son contenu à la prochaine session. C'est-à-dire à le travailler. Cela permet de les garder en tension tout en leur portant attention.

Critère 4 - Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions.

7. INDICATEUR 17 : Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

Quelle est la liste ? Comment expliquer l'adaptation aux formations délivrées et public accueilli ?

Elia détient un bail locatif qui lui permet de louer 4 étages dont 1 loué pour recevoir les stagiaires et autres bénévoles de l'association. La maif a délivré une attestation d'assurance démontant qu'Elia paie une cotisation complète pour accueillir les salariés mais aussi les publics, stagiaires et bénévoles.
Par ailleurs, dans l'un de ses articles selon la convention qu'Elia Formation fait signer au commanditaire, il est noté la clause suivante :

IV-1 Obligations de l'intervenant
Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues, l'intervenant s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art, et s'interdit de sous-traiter à quiconque la réalisation de l'objet défini à l'Article I ci-dessus.
L'intervenant considèrera comme strictement confidentiels et s'interdira de divulguer toute information et tout document dont il aura connaissance à l'occasion de l'exécution de la présente convention.
Les interventions se déroulant sur le site de ELIA à Marseille, cette dernière s'engage à mettre à disposition de l'intervenant et des participants des espaces de travail (salles de réunion équipées de climatisation-chauffage, tableau blanc, paper board, feutres, vidéo projecteur…) adaptés aux besoins de l'action d'accompagnement.
Elia Formation s'engage à respecter et à faire respecter les gestes barrières liés à la Covid 19 : distanciation sociale, masques, gel hydro-alcoolique.

Quelles sont les exigences concernant les salles extérieures ?

Dans la convention que devra signer le commanditaire il est stipulé la clause suivante :
IV- 2 Obligations de l'association accueillante
Les interventions se déroulant sur le site de xxxxxxx, cette dernière s'engage à mettre à disposition de l'intervenant et des participants des espaces de travail (salles de réunion équipées de climatiseur-chauffage, tableau blanc, paper board, feutres…) adaptés aux besoins de l'action d'accompagnement.

INDICATEUR 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Avez-vous une liste des supports et une explication de l'intérêt pédagogique pour chacun d'entre eux.

Power point pour les formations sur » le bail glissant » : permet de suivre étapes par étapes la mise en œuvre du bail glissant de manière à rendre efficiente l'action, très concrètement :

Le processus « bail glissant »

Introduction : genèse et intérêt du concept « bail glissant »

Les étapes

- Le choix des appartements : un moment décisif
- L'admission des personnes dans le dispositif
- Attribution et visite du logement : 1er diagnostic et temps de réflexion
- Le contrat d'hébergement
- Le projet 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

Organiser et assurer le fonctionnement du B.G

La relation bailleur

- En amont : négociation des travaux, gratuité des loyers, etc.
- Pendant l'hébergement : la gestion locative (compte famille) et administrative (compte bailleur) ; le suivi technique des logements

- Après l'hébergement : le « service après-vente »

Le partenariat : avant (les orientations), pendant et après l'hébergement (inscription sur le territoire

Les réunions spécifiques :

- Réunions d'organisation, pédagogique, technique, administrative et d'analyse des pratiques

Les outils d'accompagnement « bail glissant »

- 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.

Des livrets stagiaires qui reprennent en synthèse trois modules principaux de la « démarche résolutive :et qui stipulent la date de la dernière mise à jour en fonction de la veille pédagogique/métier. (Cf preuve 19)

1er module : *d'où la démarche vient ? de quelle école de pensée ? explications théoriques et historique* : Présentation de la démarche Résolutive, Installation de la relation d'aide, Le questionnement, Bibliographie.

2ème module : *compréhension des relations humaines* : Les ressources actionnables, Les moments d'exception, Les différents types de relation, Le processus de deuil.

3ème module : *les outils comme support à la relation* : Les questions à échelle, Le cercle des objectifs, La question miracle, L'externalisation du problème.

Critère 5 - Qualifications et professionnalisation des personnels chargés des prestations

8. INDICATEUR 21 : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

9. INDICATEUR 22 : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre

Pour les salariés, comment sont adaptées et maintenues les compétences ?

Etant la seule formatrice, je suis supervisée comme l'atteste la certification ci-après :

Véronique Brard-Desroches, 5153 chemin Bertine
04300 Saint-Maime
Enseignante en Voice Dialogue, auteure, consultante individuelle, couple, et famille, formatrice et superviseure de thérapeutes, psychologues et accompagnants ; formée en psychologie des co-personnalités par les Drs Hal Stone (Ph.D) et Sidra Stone (Ph.D); supervisée régulièrement par l'un et l'autre.*
Je soussignée Véronique Brard certifie que Madame Monique Linossier, domiciliée 1 rue Ferréol à Marseille (13001) a suivi le cursus de Voice Dialogue de février 2020 à juin 2020.
Avec :
- l'approfondissent de la méthode de Voice Dialogue
- la pratique des schémas de lien pour sortir des automatismes relationnels
- le travail avec les rêves
- le travail avec les archétypes et sa famille intérieure
- le travail énergétique et émotionnel
Fait à Saint-Maime, le10 juillet 2020, pour valoir ce que de droit.
Véronique Brard
warina@wanadoo.fr
04 92 79 17 15

Exemple de tableau qui était mis à jour avant 2018 concernant les intervenants extérieurs et qui atteste de leurs formations suivies.

Organisme de formation	Nom/prénom du formateur	Intitulé de la formation	Date de début et de fin de la formation	Attestation de fin /certification
CEGOS	GASTINE Philippe	TOUT POUR ANIMER VOS REUNIONS DE CREATIVITE	10/04/20..au 11/04/20..	attestation
URIOPSS	LINOSSIER Monique	L'ART ET LA MANIERE DE MANAGER	20/11/20..au 30/06/20..	attestation
FNARS	BIZET Fabrice	REFORME DE L'ASILE	10/09/20..	attestation
CONVERGENCE	BIZET Fabrice	FAIRE DE SA VIE UNE HISTOIRE	12/10/20..au 14/10/20..	attestation

Critère 6 - Inscription du prestataire dans son environnement socio-économique

10. INDICATEUR 22 : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

Montrer les éléments de nature à stipuler les formations métier entreprises, et les supervisions métier en cours.

11. INDICATEUR 23 : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

Démontrer que grâce à l'OPCO Santé l'on se tient au courant de la législation et en la matière c'est une formation d'une journée qui a déclenché la compréhension et le besoin incontournable d'anticiper le qualiopi.

12. INDICATEUR 24 : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolu- tion de ses prestations et en exploite les enseignements

Comment est réalisée la veille ? Comment est-elle exploitée ?

ELIA FORMATION qui est un service de l'association ELIA, a accès aux newsletters liées à ses abonnements :

Veille légale et réglementaire

- Ministère du travail : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/
- DIRECCTE : http://direccte.gouv.fr FranceCompétence :https://www.francecompetences.fr/
- OPCO Santé : https://opco-sante.fr/prehome
- Caraxo : http://www.caraxo.fr/blog/
- AEF Info : https://www.aefinfo.fr/depeches/social-rh/formation_professionnelle abonnement

Veille politique

- FAS **:** réseau généraliste de lutte contre les exclusions. Abonnement à sa newsletter :
  - informe sur l'actualité, l'évolution de la législation et la réglementation,
  - participe à la valorisation des bonnes pratiques, actions, initiatives des adhérents,

Veille métier

- URIOPSS : abonnement à la revue Union Sociale et à sa newsletter tous les 15 jours :
  - des textes de droit
  - des publications
  - des manifestations
- Collège coopératif : organisme de formation supérieure continue préparant aux diplômes de l'encadrement dans les secteurs de l'intervention sociale.
- IRTS PACA : établissement d'enseignement supérieur privilégiant les principes de l'alternance intégrative et cœur de métier en travail social.

Veille pédagogique

- Sydologie : http://sydologie.com
- C-Campus : http://c-campus.fr
- andragogie.com : apprendre et évoluer sans cesse. Car on forme à partir d'un besoin, avec du contenu individualisé selon le groupe et les expériences de chacun, puis en misant sur l'acquisition de compétences applicables dans des situations réelles. Le formateur aide les apprenants à acquérir une compétence comme le ferait un « coach ». Ainsi, pour ce faire, certains principes de la formation aux adultes sont à considérer. D'où l'importance de lire, de s'informer, de se former encore…

Retracer les différentes évolutions du fonctionnement lié à la veille

Pour ELIA BAIL GLISSANT crée par Monique Linossier en 2004, à la retraite depuis 2016 et formatrice depuis.

Créée peu après l'installation fin 2002 du « nouveau » Haut Conseil à l'intégration[1], la réactivation en janvier 2003 du Comité interministériel à l'intégration[2] et la loi de novembre 2003[3], ELIA s'est positionnée au plan local comme un acteur des politiques publiques en matière d'accueil et d'accompagnement des personnes issues de l'immigration, et notamment les primo-arrivants.
Et conformément aux Conventions internationales, l'Etat français accueille des réfugiés politiques. Il a la responsabilité de la conception et du développement des dispositifs d'insertion en direction de ces populations.
A ce titre en 2004, l'Etat choisit le projet associatif d'ELIA pour sa réponse originale en termes d'insertion durable : le Bail Glissant.

S'en suivra la contribution originale d'ELIA et sa mobilisation sur la question du soutien apporté aux aîné(e)s. Deux services *« un toit deux générations » et « de la compagnie en plus »* seront financés par le Conseil Général et la CNSA de 2007 à 2009. Devant le retrait de la CNSA en 2009, les services ont fermé en août 2009.

ELIA fonctionne depuis son ouverture en janvier 2004, sans agrément et grâce à des subventions prises sur différents budgets qui demandent d'être très au fait de la règlementation :

2003-2004-2005 : chapitre 46-81 art.20 « Lutte contre les exclusions »,
2006-2007 : BOP 104 « Accueil des étrangers et intégration »
2008-2009 : BOP 303 « Accueil et hébergement des demandeurs d'asile.
2010-2011-2012-2013 : BOP 303 « Accueil et hébergement des demandeurs d'asile.
2014 : deux budgets opérationnels :
BOP 104 « Intégration et accès à la nationalité française »
BOP 303 « Accueil et hébergement des demandeurs d'asile.
2015 : au 31/058/15 : trois budgets opérationnels :
BOP 104 : « Accompagnement des étrangers primo-arrivants »
BOP 177 : « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables
BOP 303 : « Actions d'accompagnement social des demandeurs d'asile »
2020 : Création d'un CPH bail glissant, unique en France et qui octroie à ELIA une dotation sur 15 ans…

[1] Le Haut Conseil à l'Intégration (HCI), créé en octobre 2002, est une instance de réflexion et de proposition sur la politique d'intégration des immigrés et des personnes issues de l'immigration
[2] Le Comité interministériel à l'intégration (CII) avait été créé par décret en 1989 (n°89-88) mais il ne s'était jamais réuni depuis 1990…
[3] Loi n° 2003-1119 du 26 novembre 2003 relative à la maîtrise de l'immigration, au séjour des étrangers en France et à la nationalité

POUR ELIA FORMATION

Attester de la formation en ligne canadienne avec Crèvecoeur.
La nature de l'approche « orientée solution » se réfère au courant du constructionnisme social qui est une évolution du mode de pensée, sous tendue par un changement de paradigme. Ainsi, l'accompagnement inscrit dans une démarche résolutive et qui s'inspire donc du constructionnisme social, s'appuie sur l'idée que toute pensée est une construction sociale issue de nos relations avec les autres.
Sur les traces du travail du Mental Recherche Institute (MRI) point d'origine de l'approche systémique en 1970, l'équipe du Brief Family Thérapy Center (BFTC) a installé un centre psychothérapeutique constitué de Steve Shazer et de Insoo Kim Berg et accueillait des familles et tous ceux qui se présentaient, notamment caractérisé par un public socialement défavorisé. C'est la nécessité qui explique pour cette équipe d'inventer de nouveaux modèles d'intervention devant répondre à une urgence du changement.

13. INDICATEUR 26 : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap

Les formateurs sont-ils formés à la prise en charge des stagiaires en situation de handicap ?
Oui, les formateurs sont formés à la prise en charge de stagiaires en situation de handicap. Ils savent pouvoir orienter sur la plateforme de Inter-Parcours Handicap 13 dont la mission est de coordonner les associations oeuvrant en ce domaine :
Grâce aux 190 structures adhérentes dans les six territoires du département des bouches du rhône, Le Mouvement Parcours Handicap 13 mobilise des centaines de bénévoles, concernés à titre personnel ou professionnel par le handicap.
De 2011 à 2014, Elia Formation a été l'organisme choisi par les bénévoles de Interparcours handicap 13 pour les aider à mettre en œuvre des entretiens spécifiques au projet de vie des personnes en situation de handicap. A ce titre, Elia Formation est intervenu en inter établissements sur le siège social de interparours handicap 13. Elia y a cotoyé des bénévoles sur fauteuils roulants, mais aussi des non voyants. Elle propose depuis 2014 une formation de type groupe de parole pour les parents d'enfants en situation de handicap .

Pour autant et afin d'améliorer sa compétence en ce domaine, il est envisageable de se former rapidement auprès de l'AGEFIPH ou/et grâce à des modules d'elearning handicap pour étudier :

- Le fonctionnement des stéréotypes
- Le Handicap au travail, de quoi parle-t-on ?
- Les différents types de handicap
- Les bénéficiaires de la loi de 2005
- Les enjeux pour les entreprises
- Les bonnes pratiques dans l'intégration d'une personne handicapée.

Critère 7 - Mise en place d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations

14. INDICATEUR 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées

Indication sur outlook comme preuve le fait que j'envoie le 14 janvier 2022 à sara logisol une évaluation à froid : un engagement !

15. INDICATEUR 31 : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties pre- nantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation

Elles sont classées et donnent lieu à des témoignages (sur le site pour certains). Et si réclamations il devait y avoir, elles seraient traitées dans la semaine, vu le contexte étroit d'elia formation qui ne repose que sur une salariée professionnelle à 1/3 de temps !

16. INDICATEUR 32 : Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations Comment sont consignées les remontées ? Dysfonctionnements ?

Les évaluations fournies par les stagiaires, en toute liberté, c'est -à-dire pour Elia Formation et non pour leur employeur sont toutes largement positives. Les remarques que peuvent faire certains sont reprises dans les rapports d'activité annuels d'Elia formation et sont un terreau pour se perfectionner. Pour exemple en 2019, le rapport d'activité repose essentiellement sur les émotions dont la responsable découvre qu'elles sont peu assumées et entravent de ce fait la mise en mouvement des stagiaires.

Monique LINOSSIER
Responsable ELIA FORMATION

Décembre 2020