

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

en formation pour adultes



Partage d'expériences

Des repères pour agir

Le travail social / des définitions...

Dans cette ressource l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. Sont concernés par la ressources, accompagnateurs et accompagnatrices, formateurs et formatrices, infirmiers et infirmières, stagiaires hommes et femmes.

« Le travail social a pour vocation première d'aider à ce qu'une personne, une famille ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère, et crée ou recrée des liens sociaux. »

Conseil Économique et Social (2000)

« Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités, sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien être de tous. »

Définition du travail social (10/07/2014) International Association of Schools of Social Work (IASSW)

AVANT-PROPOS

Au même titre que tous les organismes de formation, les **Centres de Formation d'Apprentis (CFA)** agricoles et les **Centres de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles (CFPPA)** exercent pleinement leurs activités dans le champ et les cadres législatifs de l'apprentissage, de la formation professionnelle continue, et des politiques publiques ou sectorielles de développement (marchés publics, conventions, accords de partenariats, contrats de prestations).

Depuis l'année 2013, en lien avec le cahier des charges de l'offre de formation qualifiante soutenue par le Conseil Régional des Pays de la Loire, les organismes de formation, et en l'occurrence les CFPPA, ont pour consigne d'assurer un accompagnement sanitaire et social pour favoriser la réussite des parcours de formation.

« Cet accompagnement vise à apporter un premier niveau de réponse aux stagiaires confrontés **à des problèmes**

sociaux ou de santé susceptibles de compromettre leur parcours de formation et, si nécessaire, à orienter ces derniers vers les services extérieurs spécialisés. »

Au niveau du Ministère de l'Agriculture, le référentiel professionnel des formateurs en CFPPA* prévoit « une série d'activités « autour de la formation » qui participent pleinement au processus : ingénierie pédagogique, recrutement, positionnement, **accompagnement**, suivi, évaluation... »

Ce même référentiel apporte des précisions :

« L'action des formateurs est guidée par la satisfaction des usagers (stagiaires) ou des commanditaires (financeurs). L'emploi impose le respect de règles déontologiques, notamment de neutralité et de confidentialité vis à vis des entreprises clientes et de discrétion vis à vis des publics en formation... »

« Il (le formateur) peut conduire des démarches d'accompagnement individuel des publics en réponse à des demandes particulières ... »

« Accompagnement vers l'insertion professionnelle. »

« Il assure : suivi individuel, régulation et ajustement des parcours de formation, le cas échéant médiation... »

Ces dispositions viennent officialiser et légitimer un accompagnement social qui se réalisait de fait en cas de difficultés dans les centres, en engageant à professionnaliser et formaliser les pratiques des équipes.

* Référentiel professionnel des formateurs en CFPPA

NOTE DE SERVICE DGER/SDEPC/N2007-2018

Date: 07 février 2007

http://www.chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/emploi/metiers/referentiel-formateur-cfppa.pdf

Guide pédagogique de la formation par apprentissage dans l'enseignement agricole technique, AgroSup Dijon Eduter Ingénierie.

Version numérique sur Calaméo : <http://www.chlorofil.fr/ressources-et-pratiques-educatives/enseigner-eduquer-et-former/metier-denseignant-metier-de-formateurs/guide-pedagogique-de-la-formation-par-apprentissage-dans-lea.html>

UN PARTAGE D'EXPÉRIENCES

Les CFPPA ont missionné des référents « Accompagnement social » volontaires pour agir localement. Ils se sont structurés en « Groupe de Travail Régional » au sein du Réseau CFA-CFPPA Pays de la Loire pour se professionnaliser, modéliser leurs pratiques et leurs organisations, pour créer ensemble des outils et notamment ce carnet.

Les repères pour agir proposés dans ce carnet pourront être utiles à d'autres situations de formation et d'accompagnement.

Interroger sa pratique, offrir des points de repères et d'organisation pour conduire un entretien individuel dans les meilleures conditions sont les objectifs de cette ressource, réalisée par des acteurs de terrain, à partir de situations rencontrées.

Ce livret propose un déroulement chronologique en six temps :

1/ Préparer l'entretien.....	p.4-5
2/ Accueillir.....	p.6-7
3/ Poser le cadre.....	p.8-9
4/ Conduire l'entretien.....	p.10-11
5/ Conclure l'entretien.....	p.12-13
6/ Assurer l'après-entretien.....	p.14-15

Préparer l'entretien

➔ Présenter la mission d'accompagnement social dès le début de la formation.

➔ Recenser les besoins d'accompagnement dès le recrutement.

➔ Connaître le dossier du stagiaire.

Indispensable pour :

- ✓ Adapter l'entretien à la situation et aux difficultés.
- ✓ Anticiper les partenariats à activer et vers lesquels relayer le stagiaire en fonction de ses demandes et de ses besoins.

Des questions à se poser :

- ✓ Le stagiaire a-t-il vu d'autres membres de l'équipe ? (qui ? quand ?)
- ✓ Quelles difficultés ont été identifiées par l'équipe ? (demande du stagiaire, absences, retards, problèmes de comportement...)
- ✓ Quels atouts, ressources, compétences, ont été identifiés par l'équipe ? (rapport au groupe, implication, attitude...)
- ✓ Le stagiaire a-t-il eu un parcours auprès de structures et professionnels extérieurs ? (qui ? quand ? pourquoi ?...)

➔ Disposer d'un réseau de partenaires à activer*.

INTERNES

Equipe pédagogique (coordonnateur, tuteur, formateur...), équipe administrative, direction, référent handicap, infirmier...

EXTERNES

Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, CNIDFF, CPAM, MSA, IRSa, ANPAA, Samu social, CCAS, CAF, Maison Départementale des Adolescents, Conseil Départemental, Conseil Régional, Halde ...

➔ Travailler et s'appuyer sur l'équipe, favoriser l'observation d'une situation et son accompagnement par l'interdisciplinarité.

LES SUPPORTS PRATIQUES

- ✓ Une liste des besoins d'accompagnement (santé, mobilité, logement, accès aux droits, citoyenneté...).
- ✓ Un carnet d'adresses avec les contacts et coordonnées des réseaux de partenaires (sociaux, sanitaires, médico-sociaux).
- ✓ Une fiche de demande de rendez-vous disponible pour les stagiaires.
- ✓ Des temps de mutualisation en équipe pour se concerter, favoriser une connaissance commune des dossiers.
- ✓ Des supports d'accompagnement et de partage avec l'équipe (mails, compte-rendus permettant de conserver une mémoire des échanges...).
- ✓ Un calendrier pour planifier les rencontres, veiller et anticiper les moments déstabilisants pour les stagiaires (évaluations, départs en stage, visites en entreprises, fin de formation...).
- ✓ Un organigramme ou un trombinoscope permettant d'identifier la mission d'accompagnement, l'équipe, le référent thématique.



POUVEZ-VOUS
M'AJDER ?

HEUREUSEMENT,
J'AI TOUTE UNE
EQUIPE AVEC
MOI !



Philippe

Accueillir

Veiller aux conditions de la rencontre avec le stagiaire.

Dans quelles conditions le stagiaire contacte l'accompagnateur social ou lui est adressé ?

- ✓ Comment le relai se fait dans l'équipe vers le référent accompagnement social ?
- ✓ Comment ce relai a été présenté au stagiaire ?
- ✓ Comment l'équipe reste impliquée et associée après ce relai ?

Planifier l'entretien.

Pour être à l'écoute, il faut être disponible.

Favoriser sa disponibilité en prenant acte d'une demande de rencontre.

- ✓ Savoir être réactif et s'adapter si le temps de l'échange s'improvise ou s'éternise.
- ✓ Anticiper un entretien potentiellement difficile.
- ✓ Dans le cas d'un entretien trop long ou improvisé, inviter à poursuivre l'échange en le différant dans un autre lieu, à un autre moment.

Choisir le lieu et veiller à :

- ✓ L'intimité professionnelle : téléphone en veille, espace dédié et accueillant (choix d'un entretien en face à face ou côte à côte).
- ✓ La sécurité : avertir l'équipe de l'entretien, proposer un cadre sécurisant et officiel pour la personne accueillie et pour soi.
- ✓ Le matériel : horloge, carnet d'adresses, supports pour prendre des notes, post it, échelle des émotions, mouchoirs...

Instaurer un climat de confiance

LES SUPPORTS

Organisation collective validée par l'équipe : le collègue qui a repéré le problème accompagne le stagiaire auprès du référent, il explique ce qu'il a repéré comme difficulté chez le stagiaire. Ce relai facilite l'accompagnement et favorise l'implication de l'équipe. Le réseau interne doit être un soutien, l'équipe doit pouvoir être citée en référence et sollicitée lorsque c'est nécessaire.



Poser le cadre

Le cadre de l'accompagnement doit être posé par le référent. Dès le début du premier entretien, il permet de :

- ✓ rappeler les horaires de l'entretien (début/fin spécifiés),
- ✓ exprimer sa mission et ses limites,
- ✓ favoriser les modalités de l'échange : tutoiement ou vouvoiement ?

La confidentialité doit être négociée avec le stagiaire sur ce qui va être restitué à l'équipe ; un pacte d'entretien peut être proposé.

Faire préciser à la personne accueillie ce qu'elle attend de nous (« Vous allez m'aider à vous aider », « qu'attendez vous de cette rencontre ? »).

Une fois le cadre posé, la parole appartient à la personne accueillie.

Ce cadre pourra être rappelé plus succinctement dans les entretiens suivants.

Une personne en difficulté a plusieurs solutions :

- ↳ la solution idéale
- ↳ la solution imparfaite
- ↳ l'évitement
- ↳ la solution extérieure, non-validée par elle-même et qui la renvoie à son impuissance...

LES OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT :

- ✓ Encourager, donner confiance
- ✓ Souligner les points positifs
- ✓ Remotiver
- ✓ Recadrer
- ✓ Répondre à une demande spécifique
- ✓ Offrir une écoute et favoriser l'expression
- ✓ Amener l'apprenant à s'interroger sur son projet/son parcours
- ✓ Réfléchir, proposer et co-construire des pistes, des hypothèses
- ✓ Concilier demande du stagiaire et exigence du centre



Conduire l'entretien

ÉCOUTER, ÉCHANGER, RÉPONDRE, PROPOSER.

- ✓ **Prendre des notes.**
- ✓ **Maîtriser l'entretien**, canaliser la parole (l'entretien ne doit pas devenir un exutoire), veiller à la durée de l'entretien.
- ✓ **Gérer la distance relationnelle.**
- ✓ **Savoir être empathique** sans être une éponge.
- ✓ **Gérer ses émotions** : les qualifier si besoin à voix haute : « je suis surpris », « je me demande »...
- ✓ **Rester attentif** à la communication non verbale.
- ✓ **Demander ce qui a déjà été fait, proposer des hypothèses**, les stagiaires ont déjà expérimenté des choses, où en sont-ils ?
- ✓ **Regarder les potentialités, prendre appui sur les compétences**, positiver, chercher à restaurer, développer l'estime de soi qui va largement influencer sur les capacités d'apprentissage, **garder à l'esprit que les stagiaires sont les sujets, les auteurs, les acteurs.**
- ✓ **Permettre à la demande implicite de s'exprimer** en refusant dans un premier temps la demande explicite.
- ✓ **Mettre en sécurité, sécuriser** sans infantiliser, chercher l'autonomie et la responsabilisation.
- ✓ **Gérer les priorités.**
- ✓ **Proposer des leviers** et non des solutions.
- ✓ **Veiller à écouter, à proposer et non à diriger, être vigilant sur la dépendance, l'assujettissement qui pourraient se mettre en place.**

Poser la question de l'alliance, de la coopération : le stagiaire doit nécessairement adhérer à la démarche d'accompagnement social.

- ✓ **Co-construire, élaborer, concevoir** avec le stagiaire un projet humble, avec des objectifs accessibles.

POINTS DE VIGILANCE

Le premier entretien est important, il permet une approche globale de la situation. Il peut nécessiter un temps plus long. Respecter une éthique d'accompagnement. Éviter l'écueil d'une position de puissance, de contrôle ou de sauveur, travailler sur « l'empowerment » :
« Se préserver de l'interventionnisme et de l'assistantat. Favoriser le développement du pouvoir d'agir.

- ✓ La personne accompagnée est détentrice de compétences, elle peut et doit être actrice de ses choix, et s'investir avec ses difficultés propres,
- ✓ L'intervention sociale est le résultat d'une coopération entre les professionnels et les personnes accompagnées »*

*Jaeger Marcel, *Soutenir les travailleurs sociaux, La Santé en action, Intervénants du social : quel rôle pour promouvoir la santé des populations ?*, Mars 2016, N°435, page 9
<http://inpes.santepubliquefrance.fr/SLH/pdf/sante-action-435.pdf>



Conclure l'entretien

- ✓ **Convenir avec le stagiaire** d'un pacte d'entretien si ce contrat n'a pas été posé lors de l'accueil,
- ✓ **Synthétiser** les points de l'échange,
- ✓ **Envisager les suites à donner**,
- ✓ **Valider avec la personne ce qu'elle pense pouvoir faire**,
- ✓ **Remercier le stagiaire à l'issue de l'entretien**,
- ✓ **Rendre compte à l'équipe** (dans le respect du pacte de confidentialité),
- ✓ **Conserver les notes prises** lors de l'entretien (situation, pistes, partenaires, échéances, RDV proposés...),
- ✓ **Assurer le suivi du stagiaire** en terme d'accompagnement.



POINTS DE VIGILANCE

En cas d'agressivité ou de violence :

- ✚ **Avant** l'entretien : solliciter un appui, échanger avec un interlocuteur membre de l'équipe et/ou un professionnel extérieur dans le respect des règles de confidentialité*.
- ✚ **Pendant** l'entretien : désamorcer la violence en faisant preuve d'empathie, en exprimant son ressenti.
- ✚ **Après** l'entretien :
 - Analyser la situation
 - Définir les mesures appropriées et s'assurer de leur mise en œuvre.

* RESSOURCES UTILES

Devoir de réserve, secret professionnel, partage d'informations :

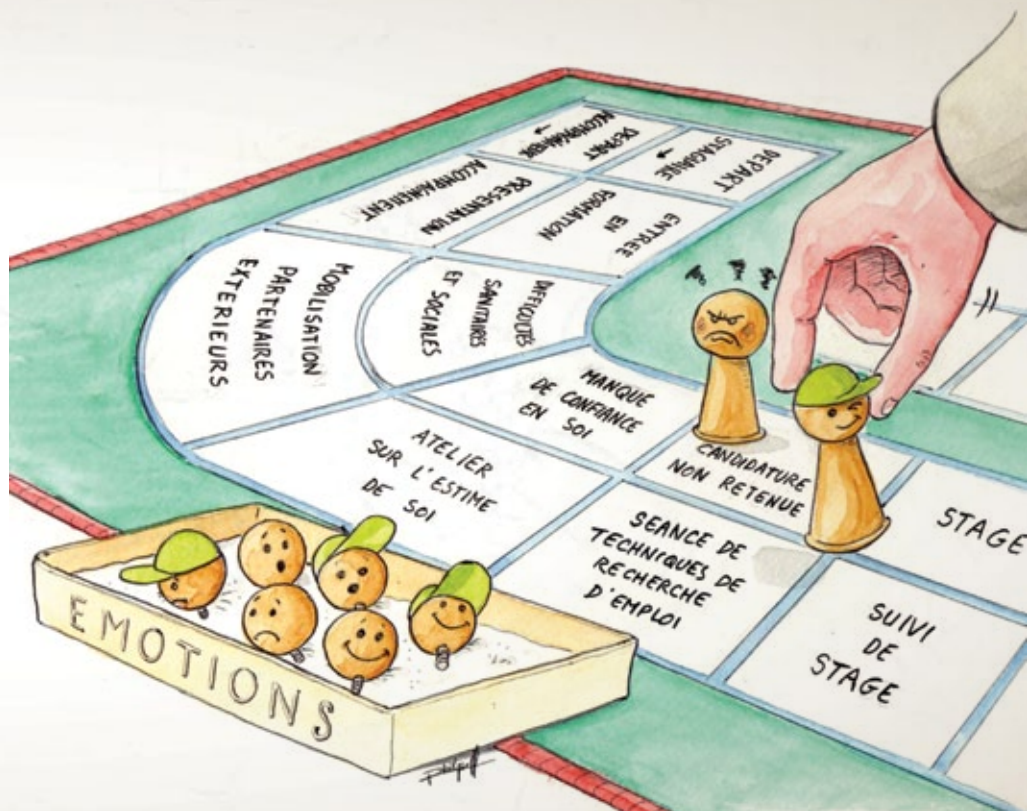
Consulter les articles du code pénal : Article 226-13, Article 434-1, Article 434-3, Article 9 du code civil.

En cas de situation préoccupante de violence ou de danger :

Article 226-14 du code pénal, Article L121-6-2 du code de l'action sociale et des familles.

A consulter : *Synthèse du Rapport Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social* (2013)

http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/CSTS_synthese_rapport_partage_info_csts_juin_2013.pdf



Assurer « l'après entretien »

- ✓ **Utiliser des outils d'autoévaluation.**
- ✓ **Poser des indicateurs** pour évaluer le travail d'accompagnement :

- ↳ Format de l'échange
- ↳ Temps accordé
- ↳ Qualité d'écoute
- ↳ Pistes et échéances proposées
- ↳ Ressenti personnel, émotions, besoin de

- ✓ **Prendre soin de soi pour prendre soin des autres.**

Avoir conscience des limites de l'institution, de ses propres limites, de ses compétences professionnelles et personnelles. La posture professionnelle ne doit pas être mécanique et désincarnée, les émotions ressenties lors de l'entretien sont aussi un levier pour favoriser une écoute sensible et humaine.

La qualité de l'accompagnement s'appuie sur les singularités de l'accompagnateur en temps que personne, son humanité, ses remises en questions et sa capacité d'adaptation.

Le philosophe Eric Fiat invite à utiliser le terme de **positions** plutôt que celui de **posture d'accompagnement**.

La posture est fixe, figée. Il faut être capable de changer de positions pour s'adapter aux singularités de la personne accompagnée.

**APPRENDRE À SE MÉNAGER,
À PRENDRE DE LA DISTANCE,
À « LÂCHER PRISE », À SE RESSOURCER.**

A CONSULTER

Ministère de la Santé et des Solidarités.

Souffrances ou troubles psychiques : rôle et place du travailleur social 2005 : 27 p.

En ligne : http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/travailleur_social.pdf (dernière consultation le 15 février 2016).

Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS),
Refonder le rapport aux personnes.

« *Merci de ne plus nous appeler usagers* ».

Ce rapport interroge la fonction du travailleur social, les modes d'intervention, le rôle du collectif, les perceptions et les attentes des usagers vis-à-vis du travail social, les limites de l'intervention sociale, l'éthique de l'accompagnement.

Document en ligne :

http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/CAB_COM_RAPPORT_COMPLET_Merci_non_usagers-2.pdf

La nécessité de prendre du recul, de faire « un pas de côté » dans la relation d'aide fait de **l'analyse des pratiques professionnelles** un outil du travail social. Les obstacles rencontrés pourront être abordés entre pairs, dans un espace de parole guidé par un intervenant extérieur.

Travail social, L'analyse des pratiques, un temps pour les professionnels. Livret réalisé à l'initiative de l'école des parents et des éducateurs d'Île de France, Septembre 2014

http://ftpd.wkf.fr/RH/feuilletage/EPE_L-analyse-des-pratiques/index.html

FINALEMENT, MEME SI JE PORTAIS
CE GENRE DE COSTUME, JE N'AURAI
JAMAIS TOUTES LES REPONSES...





DES RESSOURCES UTILES

L'accompagnement social suppose la mobilisation d'acteurs spécialisés à l'échelon local voire départemental. Ce réseau d'acteurs spécialisés est à constituer et à entretenir au niveau de chaque centre. Pour autant certains partenaires ou acteurs sont incontournables :

Des partenaires et sites ressources au niveau national

- **Service Public** => www.service-public.fr
- **Le Défenseur des Droits (HALDE)** pour promouvoir l'égalité et combattre les discriminations => www.defenseurdesdroits.fr => 09 69 39 00 00
- **Le CNIDFF**, Centre National d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, pour garantir l'accès aux droits pour les femmes, lutter contre les discriminations sexistes et promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes => 3919 Violences Femmes info => www.infofemmes.com
- **Ministère des familles, de l'enfance et des Droits des femmes** => www.familles-enfance-droitsdesfemmes.gouv.fr/
- **Sécurité Sociale** => www.securite-sociale.fr/

- **Assurance Maladie, CPAM** => www.ameli.fr
- **MSA : Mutualité Sociale Agricole** => www.msa.fr
- **ANMDA : Association Nationale des Maisons Des adolescents** => www.anmda.fr/
- **Fil santé jeunes** => www.filsantejeunes.com => 0800 235 236
- **Enfants en danger, parents en difficulté** => 119
- **Le Refuge** : Association conventionnée par l'Etat et reconnue d'utilité publique pouvant prendre en charge les jeunes, jusqu'à 25 ans, victimes d'homophobie ou de transphobie familiale => <http://www.le-refuge.org/>
- **Drogues Info Services** => 0 800 23 13 13
- **SAMU Social** pour lutter contre la grande exclusion => 115

Au niveau régional, départemental, local :

Des espaces d'accueil et d'écoute qui prennent des noms et des formes différentes :

PMI (Centre de Protection Maternelle et Infantile), **CAF** (Caisse d'Allocations Familiales), **EPE** (Ecole des Parents et des Educateurs), **MDA** (Maison Départementale des Adolescents : accueil des adolescents jusqu'à 21 ans).

- **IRSA** : Institut inter Régional pour la Santé
=> pour bénéficier d'un examen de santé
- **MDPH-MDA** : Maison Départementale des Personnes Handicapées, Maison Départementale de l'Autonomie : structures chargées de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs proches. Il s'agit d'un guichet unique pour toutes les démarches liées aux diverses situations de handicap.

Des dispositifs spécifiques à la région des Pays de la Loire

- **Pack 15-30** : tous les services des 15-30 ans de la Région des Pays de la Loire (logement, culture-sport, ordinateur, complémentaire santé, transport, 1^{ère} installation, prévention-contraception). => www.pack15-30.fr
- **Destineo** pour gérer tous les déplacements en région Pays de la Loire => www.destineo.fr
- **Le site du réseau CFA-CFPPA Pays de la Loire** : www.formation-agricole-paysdelaloire.fr/



DES RESSOURCES EN LIGNE SUR L'ÉTHIQUE, LES PRATIQUES, L'ÉVOLUTION ET L'ÉVALUATION DU TRAVAIL SOCIAL

Le Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) contribue à la réflexion sur l'organisation, les méthodes et les objectifs du travail social et veille au respect de l'éthique des pratiques sociales et de la déontologie des professionnels. Il relaie les observations des usagers et des praticiens du travail social.

http://www.travail-social.com/_CSTS_

<http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/travail-social/>

Bourguignon Brigitte, *Reconnaître et valoriser le travail social*, Juillet 2015.

http://www.travail-social.com/IMG/pdf/Rapport_Brigitte_Bourguignon.pdf

Dauphin Sandrine, *Le travail social : de quoi parle-t-on ?*, Informations sociales 2/2009 (n° 152), p. 8-10.

www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-8.htm

Territoires fragilisés : quelles stratégies pour la santé des populations ? Juin 2014, n° 428.

En ligne : <http://inpes.santepubliquefrance.fr/SLH/pdf/sante-action-428.pdf>

Inégalités sociales de santé : connaissances et modalités d'intervention, 2011, n° 414.

En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-414.pdf>

Les actes du colloque *Les paradoxes de l'accompagnement, un chemin de crête*, 30 juin 2011.

<http://www.fondation-amisdelatelier.org/publications/32p-amis-colloque.pdf>

CETTE RESSOURCE A REÇU LE
SOUTIEN DE :

La Direction Générale de la Santé
Ministère des Affaires Sociales et de
la Santé

La Direction Générale de l'Enseignement
et de la Recherche
Ministère de l'Agriculture, de
l'Agroalimentaire et de la Forêt

La Direction Régionale de l'Alimentation,
de l'Agriculture et de la Forêt des
Pays de Loire

**« Tout homme est capable d'évoluer. Le travail
social est là pour permettre aux gens de cheminer
vers autre chose que le moment précis »**

Jacques Ladsous (CSTS, avis sur l'éthique)

MERCI

Pour leur enthousiasme et la qualité de leurs
contributions :

Marie-Sophie Breitbach (CFPPA Segré 49),
Jacques Brossard (CFPPA Nature La Roche Sur
Yon 85), **Stéphanie Godet** (CFPPA La Germinière
Rouillon 72), **Nathalie Joseph** (CFPPA Edgard Pisani
Montreuil-Bellay 49), **Frédérique Keraron** et **Pamela
Thierry** (CFPPA Angers-Le Fresne 49), **Nadège
Triquet** (CFPPA Laval 53), **Jeanne-Marie Rousseau**
(CFPPA Nantes Terre Atlantique 44).

Merci également à Philippe Greffard (Illustrateur),
Claire Pailharey (Reseda) et Pierre Poitou (Maison
des adolescents 44) pour la bienveillance de leur
accompagnement dans notre démarche. A Evelyne
Foucher-Bénard, Pierre Hervouet et Anne Jégou, pour
leur relecture.

Initiative et coordination du projet :

Frédérique Dubourdiou Chargée de mission Réseau CFA-
CFPPA Pays de la Loire.

Coordination de la ressource :

Claire Pailharey, chargée de mission santé, animatrice
RESEDA.

Bureau de la vie scolaire, étudiante et de l'insertion.

Illustrations : Philippe Greffard

Conception graphique : Ludivine You

Impression : Go Impression

MÉMO

« Du travail sur autrui...
au travail avec autrui... »

