

Publication du secteur de l'insertion socioprofessionnelle
Décembre 2020

Les cahiers de l'interfédé

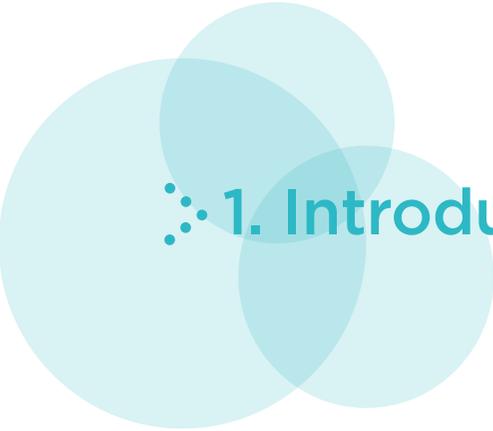


NUMÉRO
24

Décembre
2020

Référentiel
de compétences
de l'accompagnement
en CISP

L'interfédé
CISP



1. Introduction

Le secteur des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) a une mission de formation socioprofessionnelle des demandeur·euse·s d'emploi les plus éloigné·e·s du marché du travail. Dans le cadre de cette mission, l'accompagnement des stagiaires en formation est une mission centrale de l'action des CISP. En témoignent ces extraits du décret et de son arrêté d'application.

Extraits du décret du 10 juillet 2013 relatifs aux Centres d'insertion socioprofessionnelle¹

Art. 4 : “Le centre a pour mission de favoriser, par une approche intégrée, l'insertion socioprofessionnelle du stagiaire (...), par l'acquisition de connaissances, de compétences et de comportements, nécessaires à son insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi, à son émancipation sociale et à son développement personnel dans le respect du principe de non discrimination, de promotion de l'égalité des chances face à l'emploi et la formation et de la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. (...)”

Art. 14.7 : (Obligations du centre dont le fait de) “assurer les fonctions de direction, d'administration et d'accompagnement social du centre.”

Extraits de l'arrêté du gouvernement wallon portant exécution du décret du 10 juillet 2013 relatifs aux Centres d'insertion socioprofessionnelle²

Art. 2.7 : Le personnel encadrant : les personnes exerçant au sein du centre des fonctions de coordination pédagogique, de formation, de suivi pédagogique ou d'accompagnement social, liées contractuellement au centre pour les fonctions visées ;

¹ Art. 4 et Art. 14 §7 du Décret du 10 juillet 2013 relatifs aux Centres d'insertion socioprofessionnelle, Service public de Wallonie, 20-08-2013.

² Art. 2 §7 et Art. 12 de l'Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution du décret du 10 juillet 2013 relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle du 15 décembre 2016, Service public de Wallonie, 30-01-2017.

Art 12 : Le suivi pédagogique du stagiaire consiste en l'exercice, au minimum, des activités suivantes :

- 1° l'organisation d'un bilan au début de la formation ;
- 2° l'élaboration et le suivi du programme individuel de formation sur la base du bilan ;
- 3° l'organisation d'évaluations intermédiaires et finale de la formation visant à reconnaître les connaissances, compétences et comportements professionnels acquis par le stagiaire et les adaptations éventuelles du programme individuel de formation ;
- 4° le cas échéant, l'organisation de stages ;
- 5° la préparation avec le stagiaire de son projet post-formation.

L'accompagnement social du stagiaire consiste en l'exercice, au minimum, des activités suivantes :

- 1° l'élaboration d'un bilan social individuel, le cas échéant, les résultats d'une action antérieure de formation et d'insertion ;
- 2° la définition, dans le programme individuel de formation, des objectifs visant l'acquisition de compétences transversales sociales et en situation professionnelle ;
- 3° l'organisation et l'animation d'activités individuelles et collectives visant l'autonomie et l'émancipation sociale en vue de l'insertion socioprofessionnelle ;
- 4° l'organisation des évaluations intermédiaires et finale des compétences transversales sociales et en situation professionnelle ;
- 5° le cas échéant, l'organisation et le suivi de l'intervention d'opérateurs spécialisés dans l'aide psycho médico-sociale.

La mission de formation des demandeur·euse·s d'emploi les plus éloigné·e·s du marché du travail, qui inclut leur accompagnement, ne se réduit pas à la formation technique. *“Cette mission inclut de travailler avec les personnes les freins à l'emploi, qu'ils soient d'ordre personnel ou professionnel, dans le but de soutenir le développement de leurs capacités, leurs capabilités.”*³

Dans le cadre de la mission des CISP, le travail d'accompagnement des demandeur·euse·s d'emploi repose sur une approche intégrée qui articule un travail sur deux plans :

La mission de formation des demandeur·euse·s d'emploi les plus éloigné·e·s du marché du travail, qui inclut leur accompagnement, ne se réduit pas à la formation technique.

³ “Pratiques pédagogiques en EFT-OISP. Sens et essence du secteur”, Fédération ALEAP, 2014, p.19.

Les options pédagogiques du secteur et les méthodologies qu'il met en œuvre ne relèvent pas uniquement de la didactique, mais elles visent aussi à produire des effets sur la position qu'occupent les personnes dans la société.

⁴ « Ya René qui vient. Une autre façon de concevoir la formation des travailleurs, pour soutenir le professionnalisme du secteur des EFT/OISP ou les dessous de la formation par le travail à l'AID l'Escale à Tournai », Cahier de l'Interfédé n°3, octobre 2011 et « Pratiques pédagogiques en EFT-OISP. Sens et essence du secteur », Fédération ALEAP, 2014.

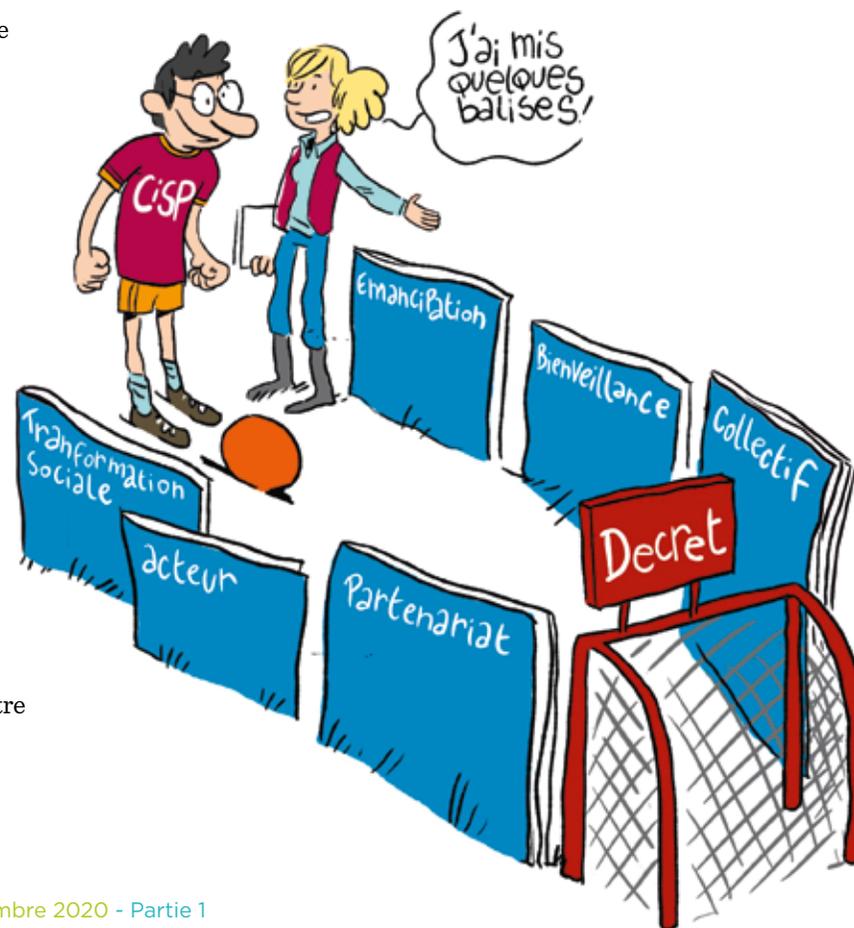
⁵ <https://www.caips.be/laccompagnement-psychosocial-selon-les-affilies-de-caips/>

L'insertion sociale et professionnelle. Cette démarche d'accompagnement est multidimensionnelle. Elle se réalise au travers de trois dimensions, le plus souvent imbriquées les unes aux autres :

1. La transmission de compétences et ressources "métier".
2. La construction de compétences transversales liées à la vie professionnelle.
3. Le travail sur des compétences sociales et citoyennes.

La démarche d'accompagnement des CISP se déploie à partir de cinq balises ou principes pédagogiques⁴ :

1. La formation en CISP a une visée émancipatrice et de transformation sociale.
2. La formation est un lieu et un espace qui accueille chaque stagiaire, quels que soient son histoire et son parcours. Ce cadre organisationnel, structurant et bienveillant, lui permet de "se poser".
3. Le processus pédagogique permet à la au stagiaire de construire ses compétences à son rythme, en s'appuyant sur ses ressources, à partir de projets partagés avec d'autres. L'apprenant-e a une place centrale c'est-à-dire que la formation se construit avec d'elle. de lui, à partir d'elle. de lui. La formation se déploie dans une relation d'adulte à adulte.
4. La démarche de formation est collective et repose sur une collaboration de divers-es intervenant-es. L'institution offre un cadre qui se veut à la fois structurant et bienveillant. La-le formateur-trice, l'équipe, le centre sont des passeurs de sens.
5. Le partenariat est une logique d'action tant dans la relation singulière entre la-le formateur-trice et la personne en formation, qu'au sein de l'équipe et avec des intervenant-es extérieur.e.s à l'institution et entre institutions.



Ces principes pédagogiques s’ancrent dans une vision de la formation et des rapports sociaux. Les options pédagogiques du secteur et les méthodologies qu’il met en œuvre ne relèvent pas uniquement de la didactique, mais elles visent aussi à produire des effets sur la position qu’occupent les personnes dans la société.

Il en résulte que la pratique d’accompagnement des demandeur·euse·s d’emploi par les CISP repose sur des références fondamentales telles que *“la centralité de l’humain, l’approche multidimensionnelle, le sens, la coopération, la créativité, la transformation sociale”*⁵. Un enjeu central de cet accompagnement est la disponibilité, l’empathie et le temps. Il ne vise ni l’adaptation conformiste des individus soumise à une perspective “d’activation” ni la mise en place d’un cadre formaliste. *“Il met en place des dispositifs fondés sur la participation active des stagiaires ; ces dispositifs étant propices à la dynamique d’écoute et d’émergence des besoins. Il s’inscrit dans une démarche de formation collective au sens où le collectif est porteur de changement, tout particulièrement en contexte pédagogique*



Pour le CISP, cet accompagnement va bien au-delà de l’action directe avec la-le-s stagiaire-s et concerne toute action visant à créer les conditions pour que la-le s stagiaire-s, puisse-nt “se former en vue de s’épanouir et de réaliser librement son-leur projet professionnel et de vie dans une société juste et égalitaire.”

à visée appropriative.”⁶ Cette pratique d’accompagnement s’inscrit dès lors dans “une perspective de développement de modèles d’intervention alternatifs dans le champ de l’insertion socioprofessionnelle.”⁷

La·le principal·e acteur·trice du processus d’accompagnement est la·le stagiaire elle·lui-même au sein d’un collectif, soutenu.e dans sa démarche par un travail collégial d’une équipe multi/interdisciplinaire. Pour le CISP, cet accompagnement va bien au-delà de l’action directe avec la·le·s stagiaire·s et concerne toute action visant à créer les conditions pour que la·le·s stagiaire·s, puisse·nt “se former en vue de s’épanouir et de réaliser librement son·leur projet professionnel et de vie dans une société juste et égalitaire.”⁸

Accompagner

Accompagner l’autre, c’est être ouvert à la relation.

Accompagner l’autre, c’est prendre le temps d’établir le contact.

Accompagner l’autre, c’est prendre son pas, ne pas chercher à le précéder, pas plus qu’à rester en arrière.

Accompagner l’autre, c’est reconnaître et accepter ses différences.

Accompagner l’autre, c’est respecter ses choix, ne pas vouloir lui imposer notre point de vue,

Accompagner l’autre, c’est lui permettre de partager ce qu’il ressent.

Accompagner l’autre, c’est comprendre ce qu’il dit à travers larmes, colère, espoir, abandon.

Accompagner l’autre, c’est être solidaire tout en acceptant sa solitude.

Accompagner l’autre, c’est être disponible à ses mots, afin que le sens de sa parole ne soit pas déformé par notre manière de la recevoir.

Accompagner l’autre, c’est mettre de côté nos critères, nos jugements de valeur.

Accompagner l’autre, c’est parfois écouter et entendre autre chose que la parole dite.

Accompagner l’autre, c’est être présent.

Tony Poumier

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Charte du secteur des Centres d’insertion socioprofessionnel en Wallonie - <https://www.interfed.be/charte/>

Dans le cadre du décret, une des missions de l'Interfédé est de “coordonner l’offre et les besoins de formation du personnel des CISP et du personnel affecté dans le cadre du dispositif “Carrefour Emploi Formation Orientation” (CEFO) en soutenant, notamment, le déploiement de (...) leurs compétences professionnelles afin de leur permettre de remplir au mieux leurs fonctions au service du parcours de formation des stagiaires”⁹.

Elle a également la mission de participer à l’élaboration de référentiels dans le cadre du Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ) ou de les produire, le cas échéant. En 2017, dans le cadre de cette mission, l'Interfédé a décidé de mettre en chantier le référentiel de l'accompagnement social en CISP, de s'emparer de cette question à l'instar du travail réalisé autour du métier de formateur·trice en CISP¹⁰.

Mobilisant le secteur, elle amorce alors une démarche de réflexion collective

en vue de définir les contours du métier de l'accompagnateur·trice social·e. Cette manière de procéder va aboutir à un changement de perspective. Partant d'une réflexion autour du métier de l'accompagnateur·trice social·e, cette approche conduira les participant·e·s

à aborder la question sous l'angle de la mission d'accompagnement des CISP, de ses différentes dimensions ou fonctions. Ce changement de perspective élargit le champ de l'accompagnement en prenant en compte l'accompagnement psychosocial, l'accompagnement pédagogique et l'accompagnement professionnel, intégrant par la même les trois dimensions présentes dans l'action des CISP : la formation, le social et le professionnel.



⁹ Art. 15 §5 et §6 du Décret du 10 juillet 2013 relatifs aux Centres d'insertion socioprofessionnelle.

¹⁰ Référentiels du métier de Formateur/Formatrice classe 1 en EFT/OISP, Les cahiers de l'Interfédé n°6, Octobre 2013. Référentiels du métier de Formateur/Formatrice classe 2 en CISP, Les cahiers de l'Interfédé n°15, septembre 2015.

Partie 2 : Démarche & méthode de production du référentiel

Les travaux ont débuté en octobre 2017. Les disponibilités de chacun·e, le temps nécessaire à la maturation de la réflexion, les aléas professionnels ont conduit à échelonner les travaux pour aboutir à une publication fin 2020.

La démarche se caractérise par un processus collectif, encadré d'un point de vue méthodologique¹¹, qui implique les travailleur·euse·s et les institutions. L'ensemble du processus a été supervisé par la Commission pédagogique¹² de l'Interfédé et son suivi opérationnel par le groupe de travail pédagogique¹³ et la coordination pédagogique de l'Interfédé. Ces travaux ayant été validés par ces instances, ils constituent une référence pour l'organisation de la fonction des travailleur·euse·s ayant une mission d'accompagnement au sein des CISP.

Ce travail collectif présente deux phases, une phase exploratoire et une phase de production. Chacune de ces phases est constituée de trois étapes et d'un travail de production. Enfin, il y eut plusieurs moments de validation des travaux.

¹¹ La démarche de réflexion et de production du référentiel a été accompagnée méthodologiquement par Myriam Colot (AID).

¹² La Commission pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit un mandataire de l'OA de l'Interfédé pour chacune des fédérations qui la constituent. Elle a une fonction politique et stratégique.

¹³ Le groupe de travail pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit des représentants des cinq fédérations qui constituent l'Interfédé et la coordination pédagogique de l'Interfédé. Elle met en œuvre et assure le suivi opérationnel des décisions prises en Commission pédagogique.

PREMIÈRE PHASE : EXPLORATION

16 octobre 2017

Accompagnateurs sociaux, Coordinateurs péda, Jobcoach...
Identifier les contours de la fonction via les tâches principales

24 novembre 2017

Directeurs, Coordinateurs pédagogiques :
Approfondir les contours de la fonction

Décembre 2017 - Janvier 2018

Questionnaire en ligne vers tous les CISP pour valider / amender les contours de la fonction

Production 2018

Production d'un document qui décline les fonctions de l'accompagnement en CISP

DEUXIÈME PHASE : PRODUCTION DU RÉFÉRENTIEL

Mars 2018

La Commission pédagogique décide de travailler sur les contours de la mission d'accompagnement en CISP

Novembre 2018 - Mars 2019

Le Groupe de travail "Référentiel" produit le référentiel

Novembre 2020

Validation du référentiel par la Commission pédagogique

Production 2020

Publication du référentiel & diffusion dans le secteur

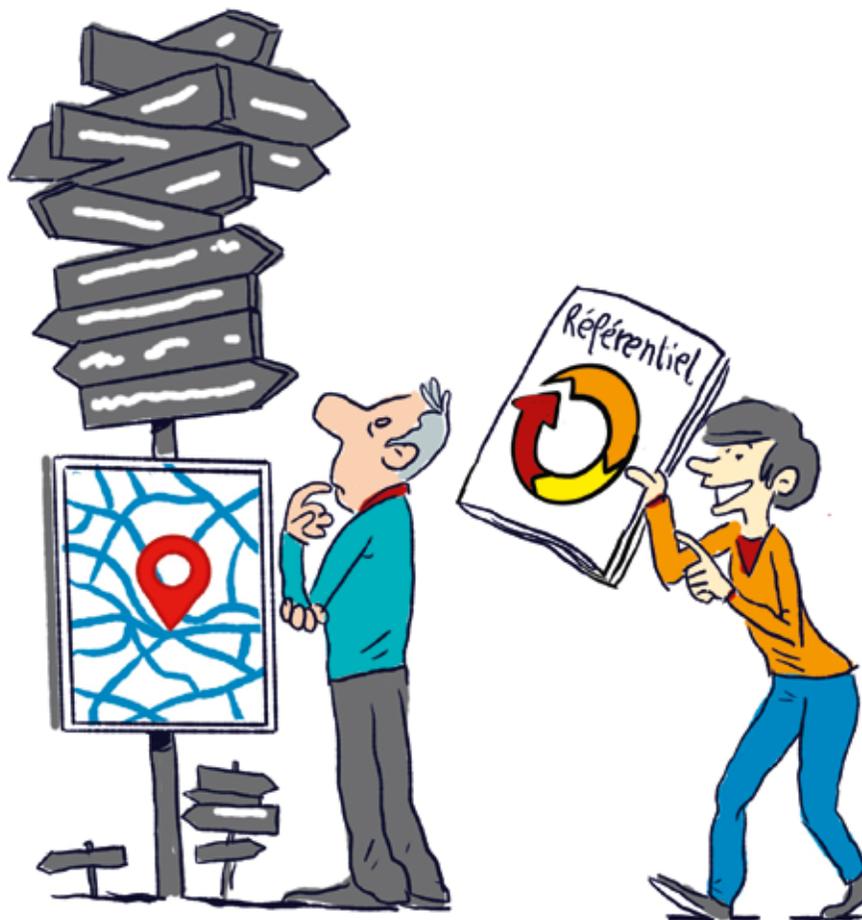
> Première phase : Une phase exploratoire

La phase exploratoire comprend trois étapes. Ces trois premières étapes donneront lieu à une première production.

Dans cette première phase, l'Interfédéré s'est engagée dans un travail exploratoire en vue de déterminer la pertinence de la démarche de production d'un référentiel autour du métier d'accompagnateur-trice social-e en CISP. Il s'agissait de cerner les contours de cette mission et d'envisager s'il était pertinent de mettre en chantier un référentiel métier/compétences. Dans ce cadre, des travailleur-euse-s exerçant des fonctions d'accompagnement et des directions de CISP se sont réunis pour travailler collégialement, avec un retour régulier dans les instances de l'Interfédéré.

En effet, deux groupes se sont mis au travail et une large consultation des CISP a été organisée.

Première étape : un premier groupe était composé de travailleur-euse-s exerçant la fonction d'Accompagnateur-trice social-e¹⁴. Ce groupe de travail avait pour tâche de déterminer les domaines d'activités de la fonction.



L'Interfédéré s'est engagée dans un travail exploratoire en vue de déterminer la pertinence de la démarche de production d'un référentiel autour du métier d'accompagnateur-trice social-e en CISP.

¹⁴ Ce groupe fût composé de Thierry CAPOUILLEZ (IPSP), Edwige COLLIGNON (IPSP), Nathalie DELCORPS (IPSP), Justine DEVALLEE (IPSP), Laetitia DROPSY (IPSP), Véronique FERIR (IPSP), Caroline GILOT (IPSP), Delphine HANOTIAU-DUBUISSON (IPSP), Geneviève LANGUILLIER (IPSP), Cheila OLIX (IPSP), Caterina MORABITO, Nathalie PIEROUX (IPSP), Christian RUCCI (Formateur).

¹⁵ En novembre 2017.

¹⁶ Les six tâches identifiées : Réaliser l'accueil et le recrutement des stagiaires. Réaliser l'accompagnement individuel de la·du stagiaire. Réaliser l'accompagnement collectif des stagiaires. Elaborer le projet professionnel de la·du stagiaire. Réaliser le suivi administratif (en lien avec l'accompagnement social et le suivi pédagogique des stagiaires). Elaborer des "partenariats internes" (à l'équipe) et externes (dans le sens de créer un réseau avec d'autres opérateurs de formation ou psycho-médico-sociaux afin de faciliter l'accompagnement) qui relèvent de ce qu'il y a à communiquer en interne et vers l'extérieur.

¹⁷ Concernant le cursus initial, certains possèdent un baccalauréat en Travail social, en Logopédie, en Instituteur·trice primaire, ou un master en Psychologie clinique, Communication sociale, Histoire, Sciences et techniques de la formation...

¹⁸ Concernant la dénomination de leur fonction, on observe qu'il y a des "responsables de projet filières et passerelles", des "Accompagnateur·trice·s à la formation", ou "Accompagnateur·trice·s social.e.aux", ou "Agent de guidance, d'orientation et d'intégration", ou "Responsable du suivi individuel des stagiaires", ou "Assistant·e social·e", ou "Coordinateur·trice pédagogique", ou "Responsable du suivi psycho-social", etc.

Plusieurs constats ont émergé

Nous en présentons ici la synthèse.

Premier constat : les Activités-clés liées à la fonction d'accompagnement social en CISP se déclinent en six tâches principales¹⁶. Ces tâches correspondent considérablement à celles définies par le décret CISP et ses arrêtés d'application. Cependant, si ces tâches sont communes à tou.te.s, elles le sont à des degrés différents, pour diverses raisons. Premièrement, le panel de professionnel·le-s qui réalisent ces tâches présente une certaine hétérogénéité tant au niveau de leur formation de base¹⁷ qu'en ce qui concerne leur fonction initiale dans leur centre¹⁸.

Des spécificités dans la prise en charge de cette mission renvoient également à l'organisation, parfois spécifique de leur CISP. L'ensemble de ces caractéristiques influence le type et le nombre de tâches qu'un·e professionnel·le prend en charge ainsi que son degré d'investissement dans la fonction d'accompagnement social.

Deuxième constat : au-delà de ces variations, la fonction d'accompagnement est tridimensionnelle : elle est psycho-sociale, pédagogique et socioprofessionnelle. Elle se réalise sur deux plans, les plans individuel et collectif. Elle comporte deux axes transversaux : l'accompagnement administratif individuel et collectif ainsi que la communication interne et externe.

Seconde étape : dans un second temps, l'Interfédé a organisé une rencontre avec les directions et coordinations pédagogiques afin d'approfondir le travail réalisé par le premier groupe¹⁵ et le valider.

Lors de cette phase exploratoire, il est dès lors apparu qu'étant pluridimensionnelle, cette fonction était plurielle et n'était pas circonscrite à un métier comme l'est celui de formateur·trice, de coordinateur·trice pédagogique, de secrétaire ou de directeur·trice.

Elle présentait certaines caractéristiques spécifiques : d'une part, elle est prise en charge par une ou plusieurs personnes au sein d'un CISP, et d'autre part, les professionnel·le-s qui prennent en charge cette mission présentent des profils divers quant à leur formation initiale et la dénomination de leur fonction au sein du CISP. Cette mission était donc "à géométrie variable" étant donné la diversité de profils et la spécificité organisationnelle des CISP.

Lors d'une troisième étape, un questionnaire en ligne a été diffusé auprès de l'ensemble des CISP afin de valider les travaux réalisés par les deux groupes sur les contours de la mission ainsi définis, d'obtenir leurs amendements et leur validation. 78 CISP

y ont participé. Cette consultation a validé le travail réalisé jusqu'à présent.

Suite à ces trois premières étapes, un document qui décline la mission de l'accompagnement en CISP a été rédigé.

> Deuxième phase : La production du référentiel

Cette deuxième phase présente elle aussi trois étapes. Ces trois étapes donneront lieu à une production finale, le référentiel.

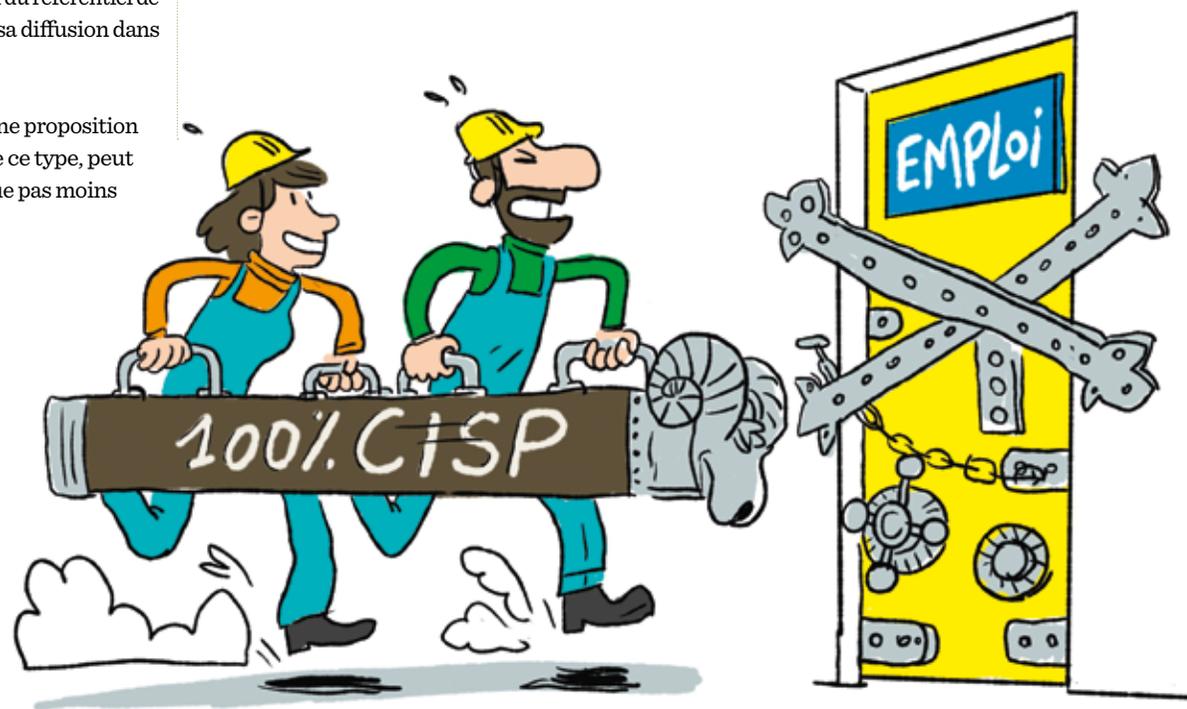
Première étape : En mars 2018, la Commission pédagogique a validé le résultat de ce travail exploratoire et a décidé de mettre en chantier la production du référentiel sur la fonction de l'accompagnement en CISP, sans produire de référentiel de formation ni d'évaluation.

Seconde étape : Ensuite, un Groupe de travail "Référentiel" a été constitué afin de s'emparer du travail de production du référentiel. Il rassemblait des Coordinateur-trice-s pédagogiques et s'est réuni à trois reprises entre novembre 2018 et mars 2019.

Troisième étape : Fin 2020, le travail de production du référentiel de l'accompagnement a été validé par la Commission pédagogique l'Interfédé.

Ces trois étapes de la deuxième phase ont permis d'aboutir, en 2021, à la publication du référentiel de l'accompagnement en CISP et à sa diffusion dans le secteur.

Le travail produit est un cadre, une proposition qui, comme toute production de ce type, peut être améliorée. Elle n'en constitue pas moins une référence commune.



Ces trois étapes de la deuxième phase ont permis d'aboutir, en 2021, à la publication du référentiel de l'accompagnement en CISP et à sa diffusion dans le secteur.

Partie 3 :

Référentiel de compétences de l'accompagnement en CISP

La démarche référentielle se base sur l'analyse des situations dans lesquelles évoluent les professionnels. Elle liste les Activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

L'ensemble de ce travail a été réalisé en cohérence avec la démarche référentielle déployée au sein du Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ).

Le référentiel Métier/Compétences définit le métier en termes de production et de services attendus. La démarche référentielle se base sur l'analyse des situations dans lesquelles évoluent les professionnels. Elle liste les Activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées¹⁹. Elle permet ainsi de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches et les responsabilités qui en découlent. Ces compétences sont déclinées en savoirs et aptitudes (savoir-faire, savoir-faire comportementaux). Ainsi, elle traduit ces compétences en comportements observables et mesurables. Chacun

se décline par l'aptitude à réaliser une série de tâches. Ces comportements sont ceux qui sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

> 3.1. Les domaines de compétences

S'inscrivant dans la démarche de production d'un référentiel, l'objectif du groupe de travail fut de délimiter les Compétences-clés relatives à cette mission d'accompagnement, et à ses fonctions, afin de décliner ces compétences en savoirs et aptitudes.

Poursuivant l'objectif de délimiter les aptitudes et les savoirs nécessaires à la prise en charge de cette mission d'accompagnement, le groupe de travail a croisé les profils de fonctions de "l'Agent de guidance et d'orientation", "l'Agent d'insertion" et le "Conseiller en insertion socioprofessionnelle Brevet Promotion sociale". Ensuite, il a mis en parallèle des compétences communes de l'accompagnement en CISP et les référentiels métiers "Formateurs classe 1 et classe 2" précédemment construits par l'Interfédé²⁰.



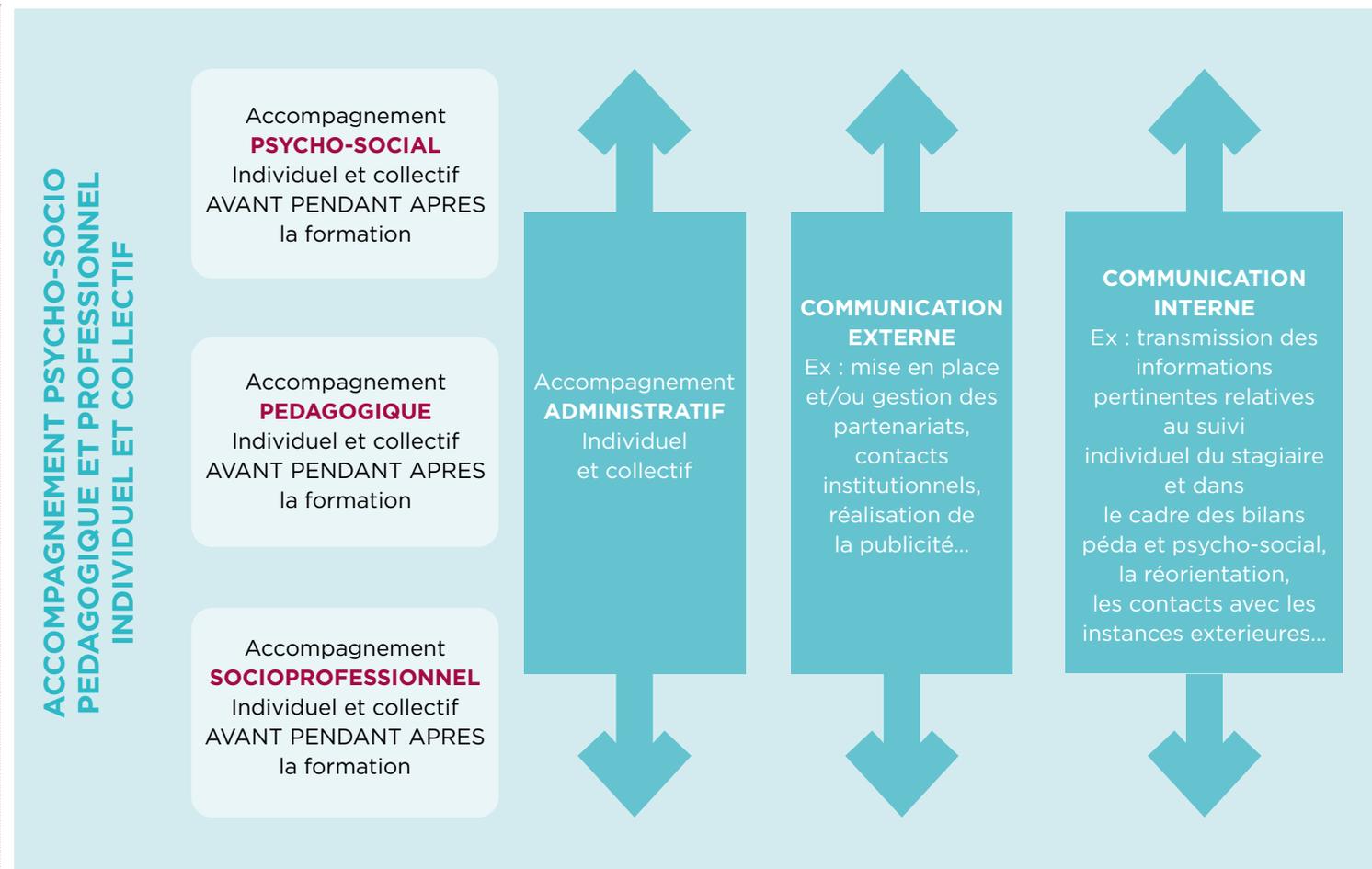
¹⁹ Les sources de références pour la production de référentiels métier/compétences sont les travaux de la CCPQ, les référentiels sectoriels, le Répertoire Emploi Métier (REM) du Forem, le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois français (ROME), l'Ifapme, le Consortium de validation des compétences...

²⁰ Référentiels du métier de Formateur/Formatrice classe 1 en EFT/OISP, Les cahiers de l'Interfédé n°6, Octobre 2013. Référentiels du métier de Formateur/Formatrice classe 2 en CISP, Les cahiers de l'Interfédé n°15, septembre 2015.

> CONTOURS DE LA MISSION DE L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIO-PÉDAGOGIQUE ET PROFESSIONNEL EN CISP.

3.1.1. Le schéma du contour de la mission d'accompagnement en CISP

Cette démarche a permis de délimiter les contours de la mission de l'accompagnement en CISP. Celle-ci est pluridimensionnelle et renvoie à trois domaines d'activités, celui de l'accompagnement psycho-social, de l'accompagnement pédagogique et de l'accompagnement socioprofessionnel. Ces activités se réalisent sur deux plans, le plan individuel et le plan collectif. Ces trois domaines d'activités impliquent des compétences transversales : le travail administratif (individuel et collectif) et la communication (interne et externe).





3.1.2. Les trois domaines de compétences de la mission d'accompagnement en CISP

Poursuivant sa démarche, le groupe de travail déclina chacun des trois domaines en compétences.

Individuel	
ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL	Réaliser les bilans de compétences transversales sociales à chaque étape de la formation (entrée, en cours et en fin)
	Analyser les besoins psycho-sociaux avec la-le stagiaire
	(Ré)Orienter vers les services appropriés (psycho-socio-médicaux)
	Accompagner le projet d'émancipation et d'autonomie de la-du stagiaire
	Accompagner la-le stagiaire dans le suivi de problématiques psycho-sociales
	Collectif
	Organiser des activités collectives d'émancipation et d'autonomie
	Gérer la dynamique de groupe

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE	Individuel
	Réaliser les bilans de compétences et les évaluations nécessaires, tout au long du parcours de formation (entrée, en cours et de sortie)
	Accompagner la·le stagiaire dans son processus de formation
	Analyser les besoins pédagogiques avec la·le stagiaire
	Accompagner la·le stagiaire dans la gestion des problématiques d'apprentissage
	Collectif
	Organiser des activités adaptées aux besoins d'apprentissage des stagiaires
	Gérer la dynamique de groupe

ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL	Individuel
	Co-construire/soutenir la construction du projet post-formation
	Soutenir la recherche de stage
	Préparer et le cas échéant réaliser le suivi post-formation
	Accompagner la·le stagiaire dans la gestion de problématiques socioprofessionnelles
	Collectif
	Animer des activités permettant l'insertion professionnelle post-formation



3.1.3. Les deux axes transversaux

Ces trois domaines de l'accompagnement sont traversés par deux axes transversaux :

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF	Individuel
	Réaliser les suivis administratifs liés aux domaines de l'accompagnement individuel
	Collectif
	Réaliser les suivis administratifs liés à l'accompagnement collectif
COMMUNICATION	Interne
	Transmettre en interne des informations pertinentes relatives au suivi de la du stagiaire
	Externe
	Etablir des contacts institutionnels
	Elaborer des partenariats relatifs aux domaines de l'accompagnement
	Participer à la promotion de l'association en fonction des missions d'accompagnement

> 3.2. Détails des compétences

Dans cette partie, les compétences de l'accompagnement en CISP sont détaillées et déclinées selon les savoirs et aptitudes (savoir-faire et savoir-faire comportementaux) qui permettent la réalisation des fonctions d'accompagnement.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Réaliser les bilans de compétences transversales ²¹ à chaque étape de la formation (entrée, en cours et en fin)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des outils adaptés • Utiliser des outils adaptés • Déterminer avec la-le stagiaire les éléments pertinents pour le bilan et le suivi individualisé • Identifier avec la-le stagiaire les ressources et les points d'attention relatifs aux compétences transversales pour le parcours de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa communication à la- au stagiaire • Adopter une posture d'écoute active (empathie, questionnement, reformulation) • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la- du stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Les prescrits du décret en matière d'accompagnement psycho-social en CISP • Les postures du travail social • Les finalités et les spécificités techniques des outils utilisés (entretien, test spécifique, bilan des compétences numériques...) • La technique de rédaction de bilan • Les techniques d'évaluation

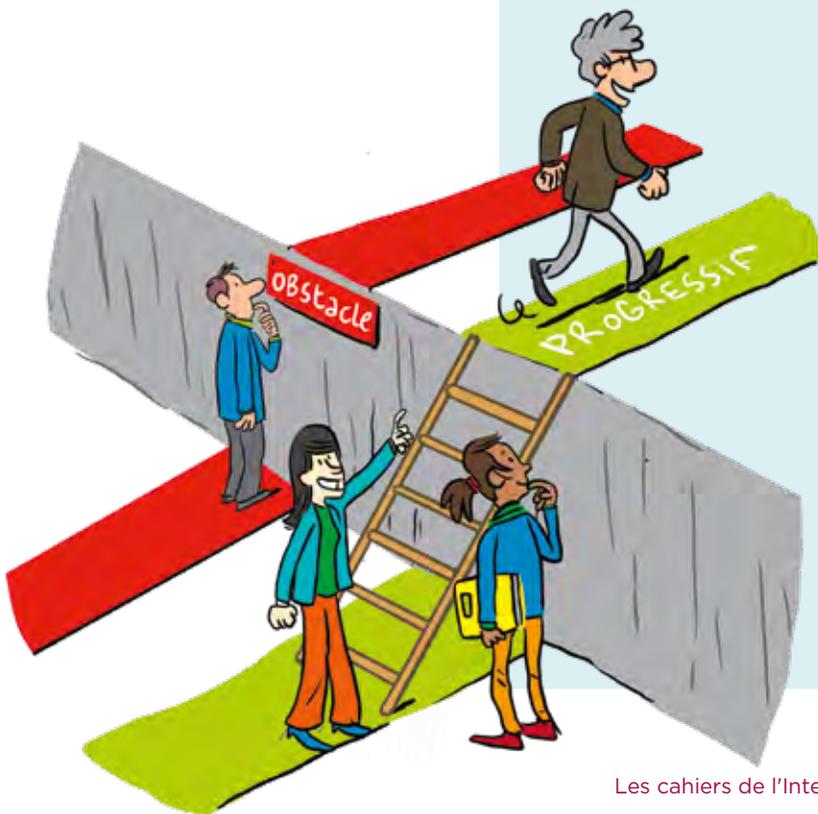
²¹ Les compétences transversales sociales et en situation professionnelle comme prévu dans le Plan Individuel de Formation (PIF).

PARTIE 3

Le travail produit est un cadre, une proposition qui, comme toute production de ce type, peut-être améliorée. Elle n'en constitue pas moins une référence commune.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Analyser les besoins psycho-sociaux de la-du stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des outils adaptés • Utiliser des outils adaptés • Cibler et hiérarchiser les besoins • Utiliser des grilles d'analyse • Synthétiser les informations • Identifier les enjeux en présence, les ressources et les contraintes • Utiliser les informations concernant l'évaluation des compétences transversales de la-du stagiaire, y compris numériques • Prendre en compte les caractéristiques de la-du stagiaire (au lieu du public) • Utiliser des informations partagées par les autres intervenant-e-s • Intervenir dans les limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa communication à la-du stagiaire • Adopter une posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la-du stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Les droits et obligations de chacun-e en matière de non-discrimination (préjugés sexuels, ethniques, sociaux...) • Les notions concernant la législation relative au respect de la vie privée et RGPD • Les notions de droit, de psychologie, de sociologie, de santé... • Les principes de la communication (dont la communication non violente et interculturelle) • Les techniques d'entretien • Le travail en équipe

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
(Ré)Orienter la·le stagiaire vers les services appropriés (psycho-socio-médicaux)	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des partenariats adaptés • Effectuer une veille sur les organismes pouvant répondre aux problématiques rencontrées par les stagiaires • Conduire des entretiens individuels dans le cadre d'orientation psycho-socio-médicaux • Prendre en compte les caractéristiques de la·du stagiaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer en relation avec la·le stagiaire en tenant compte de ses ressentis (apaiser ses peurs et ses résistances) et aux circonstances • Adapter sa communication à la·au stagiaire • Adopter une posture d'écoute active • Etre capable de se remettre en question • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la·du stagiaire • Développer des contacts avec des services appropriés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'entretien • La connaissance du paysage psychosocial et médical de sa région • Une connaissance des canaux de communication avec les services (y compris les canaux numériques)



Accompagner le projet d'émancipation et d'autonomie de la-du stagiaire

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL

INDIVIDUEL

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Accompagner le projet d'émancipation et d'autonomie de la-du stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le point de vue critique de la-du stagiaire • Susciter la participation active du stagiaire et, le cas échéant, favoriser l'émergence de projet • Créer les conditions pour que la-le stagiaire soit acteur. actrice de sa formation • Utiliser la démarche d'éducation permanente/populaire dans l'accompagnement psycho-social de la-du stagiaire • Identifier et s'appuyer sur les aspirations spécifiques de la-du stagiaire (pour développer son autonomie) • Planifier des activités adaptées aux besoins identifiés 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer en relation avec la-le stagiaire en tenant compte de ses aspirations, ses valeurs et des circonstances • Adapter sa communication à la-au stagiaire • Adopter une posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la-du stagiaire • Etre capable de se remettre en question • Etre capable de mobiliser les capacités de questionnement, de réflexivité et de remise en question de la-du stagiaire 	<ul style="list-style-type: none"> • La dialectique/Argumentation • Le concept d'acteur social • Les principes de la démarche d'éducation populaire/permanente et leur déclinaison en EFT et Défi (concept de capabilité...) • Le concept de participation, démocratie participative • La notion de droits et devoirs, • Le concept de liberté • Le concept d'émancipation

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Accompagner la-le stagiaire dans la gestion des problématiques psychosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Conduire des entretiens individuels (entretiens semi-structurés, entretiens non directifs...) • Soutenir la-le stagiaire dans sa prise de parole en “je” • Soutenir la-le stagiaire dans l’identification et l’analyse des situations problématiques • Elaborer avec elle-lui des pistes d’action • Soutenir la-le stagiaire dans la réalisation de ces pistes d’action • Partager, le cas échéant, des informations avec les autres intervenant-e s • Intervenir dans les limites de sa fonction • Mettre en oeuvre des partenariats adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa communication à la-le stagiaire • Adopter une posture d’écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l’autonomie de la-le stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • L’éthique et la déontologie • Les notions de gestion de conflits • Les notions concernant la législation relative au respect de la vie privée et au RGPD • Des notions de droit, de psychologie, de sociologie, de santé... • Les principes de la communication • Les techniques de communication

PARTIE 3

L'ensemble de ce travail a été réalisé en cohérence avec la démarche référentielle déployée au sein du Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ).

²² Le concept d'éducation populaire/permanente (nous utilisons ici ces deux termes comme synonymes) renvoie au processus qui vise l'émancipation des personnes au travers des dispositifs d'action et de formation dans lesquels elles sont pleinement sujets et acteur-trice-s. Dans ces processus, les individus co-construisent le savoir, en prenant comme point de départ leur vie quotidienne, leur expérience au monde et à la société. L'ambition, celle d'atteindre une société plus démocratique est portée par une aspiration à la participation de tou.te.s à la vie en société et à l'esprit critique.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHO- SOCIAL			
COLLECTIF			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Organiser des activités collectives d'émancipation et d'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les aspirations individuelles et collectives des stagiaires en matière d'émancipation et d'autonomie • Identifier des ressources dans l'environnement et les ressources des stagiaires en fonction de leurs aspirations • Réaliser une veille autour des activités sociales, culturelles et politiques pertinentes en regard des aspirations des stagiaires et du projet pédagogique du centre • Utiliser la démarche d'éducation populaire/permanente dans la définition des objectifs, la préparation, l'organisation, le déroulement et l'évaluation de l'activité²², les suites de l'activité avec le groupe de stagiaires • Identifier les contraintes (institutionnelles et liées au groupe) et ressources présentes pour réaliser l'activité • Co-construire la préparation d'une activité en concertation avec ses collègues • Prendre en compte les aspects de sécurité tout au long de l'activité (y compris numérique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter la participation du public et favoriser l'émergence de projet • Adapter sa communication au groupe • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie du groupe • Etre capable de se remettre en question • Etre capable de se confronter à la diversité • Etre capable de se confronter aux résistances • Etre capable de mobiliser les capacités de questionnement, de réflexivité et de remise en question des stagiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Les prescrits du décret en matière d'accompagnement en CISP • Les caractéristiques des publics en CISP • Les principes de la démarche de l'éducation populaire/permanente et leur déclinaison en EFT et Défis (notion de capabilité) • Les principes de base de la gestion de projet • Les principes de base de la participation dans un groupe, dans un projet et dans une institution • Les éléments de la dynamique de groupe, du concept de participation et du concept d'acteur social • La dialectique / argumentation • Les différentes techniques d'animation

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Réaliser les bilans de compétences ²³ tout au long du parcours de formation (entrée, en cours et de sortie)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des outils de positionnement, de diagnostic et d'évaluation adaptés aux publics • Utiliser des outils de positionnement, de diagnostic et d'évaluation en fonction des objectifs poursuivis, adaptés aux publics • Participer à l'évaluation globale de la-du stagiaire (par rapport à l'ensemble de son programme) • Communiquer avec la-le stagiaire tout au long du parcours de formation (avant, pendant et après) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa communication aux stagiaires • Respecter les règles déontologiques et éthiques • Adopter une posture d'écoute active • Respecter l'autonomie de la-du stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Les prescrits du décret en matière d'accompagnement en CISP • Les principes de l'évaluation et ses différentes formes • Les différents outils de positionnement, de diagnostic et d'évaluation (ex. bilan de compétences, y compris numériques) • Les principes de communication dans le cadre de l'évaluation • La connaissance du public • Le principe de l'Approche par Compétences

²³ Bilans de compétences tels que décrits dans le décret qui englobe le processus d'évaluation tout au long du parcours de formation (positionnement, diagnostic, formative, normative). Le bilan de compétences est un outil permettant l'identification des compétences de la-du stagiaire utiles à la poursuite de son parcours de formation et/ou pour son entrée dans l'emploi.

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Analyser les besoins pédagogiques de la·du stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier avec la·le stagiaire ses points forts et ses difficultés en termes d'apprentissage (ce qui l'aide pour apprendre et ce qui la·le freine) tant du point de vue personnel que contextuel (les modalités de formation par exemple) • Identifier avec la·le stagiaire les causes de ses difficultés d'apprentissage et agir en conséquence • Utiliser les informations concernant les bilans de compétences de la·du stagiaire • Conduire un entretien d'accompagnement pédagogique centré sur la personne • Participer aux réunions pédagogiques pluridisciplinaires • Réaliser des diagnostics en équipe • Formuler vis-à-vis de l'équipe pédagogique des propositions d'amélioration du dispositif de formation et des procédures mises en place dans le centre en tenant compte des caractéristiques des stagiaires • Mettre en oeuvre des actions d'amélioration du dispositif de formation qui soutiennent l'apprentissage de chaque stagiaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer en relation avec la·le stagiaire en tenant compte de ses valeurs et de son contexte • Adapter sa communication à la·au stagiaire • Adopter une posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la·du stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de processus d'apprentissage • Les besoins spécifiques liés aux troubles de l'apprentissage • Les notions théoriques des processus d'apprentissage (lien de causalité...) • Les techniques d'entretien • Les notions théoriques et les outils liés à la démarche collective et communautaire • Les caractéristiques de l'apprentissage des personnes adultes

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Accompagner la.le stagiaire dans son processus de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'émergence du projet de formation de la-du stagiaire • S'appuyer sur le projet de formation de la-du stagiaire pour l'accompagner dans son parcours de formation • Participer aux réunions d'équipe en vue de permettre un suivi adéquat/interdisciplinaire de la-du stagiaire • Conduire des entretiens individuels dans le cadre d'une formation • Accompagner la.le stagiaire dans toutes les étapes de son parcours de formation (stage, réorientation, formation qualifiante, entretien, validation des compétences...) • Adapter le parcours de formation de la-du stagiaire dans le centre suite à ses bilans de compétences en tenant compte de son projet • Accompagner la.le stagiaire dans son processus de changement 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer en relation avec la.le stagiaire en tenant compte de ses valeurs et de son contexte • Adapter sa communication à la-au stagiaire • Adopter une posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la. du stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion du temps • La planification des actions • Le secteur de l'TSP en général et des CISP en particulier • Les techniques d'entretien • La validation des compétences • Les passerelles et les filières en lien avec la filière de formation • La connaissance des publics • L'écoute active • Les processus d'apprentissage • Les notions de psychologie liées au changement • Les réalités du marché du travail • L'usage des services en ligne

Dans le cadre du décret, une des missions de l'Interfédé est de "coordonner l'offre et les besoins de formation du personnel des CISP et du personnel affecté dans le cadre du dispositif "Carrefour Emploi Formation Orientation" (CEFO).

PARTIE 3

Les travaux ont débuté en octobre 2017. Les disponibilités de chacun-e, le temps nécessaire à la maturation de la réflexion, les aléas professionnels ont conduit à échelonner les travaux pour aboutir à une publication fin 2020.

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE			
COLLECTIF			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Mettre en place/ organiser des activités adaptées aux besoins d'apprentissage des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions pédagogiques pluridisciplinaires • Identifier les besoins collectifs liés à l'apprentissage • Organiser des activités collectives liées aux besoins d'apprentissage individuels et collectifs • Evaluer les activités d'apprentissage mises en oeuvre • Adapter les activités d'apprentissage en fonction des résultats (bilans de compétences, PIF...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter la participation du public • Entrer en relation avec le groupe en tenant compte de ses valeurs et de son contexte • Adapter sa communication au groupe • Adopter une posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Les prescrits du décret en matière d'accompagnement en CISP • La connaissance des publics • L'écoute active • Les processus d'apprentissage • Les différents types de processus d'apprentissage • Les besoins spécifiques liés aux troubles de l'apprentissage • Les notions théoriques des processus d'apprentissage • Les principes de la démarche de l'éducation populaire/permanente et leur déclinaison en EFT et Défis (notion de capabilité) • Les principes de base de la participation dans un groupe, dans un projet et dans une institution • Les principes de base de la gestion de projet • Les éléments de la dynamique de groupe • Les différentes techniques d'animation

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE			
COLLECTIF			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Gérer la dynamique de groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les différents canaux de communication en fonction des profils des stagiaires • Utiliser un registre de langage adapté à la situation et aux stagiaires • Réguler les échanges dans le groupe ; notamment déceler les difficultés relationnelles et accompagner la mise en oeuvre de solutions • Gérer l'hétérogénéité d'un groupe • Etablir et faire respecter un contrat de vie en groupe • Etablir et faire respecter les règles de vie en groupe en cohérence avec le ROI 	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une posture d'écoute active • Faire preuve de tolérance • Distribuer la parole • Recueillir le point de vue de chacun-e • Se confronter au point de vue des autres • Etre dans une démarche de co-construction des savoirs • Avoir une maîtrise de soi • Avoir le sens de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Le principe de l'autorité bienveillante • Le principe du non-jugement • Les types de leadership • Les composantes de la relation pédagogique • Le contrat en formation • La dynamique de groupe • Le conflit sociocognitif • Les différents niveaux de conflits • Les techniques de gestion de conflits • La communication non violente • La communication interculturelle

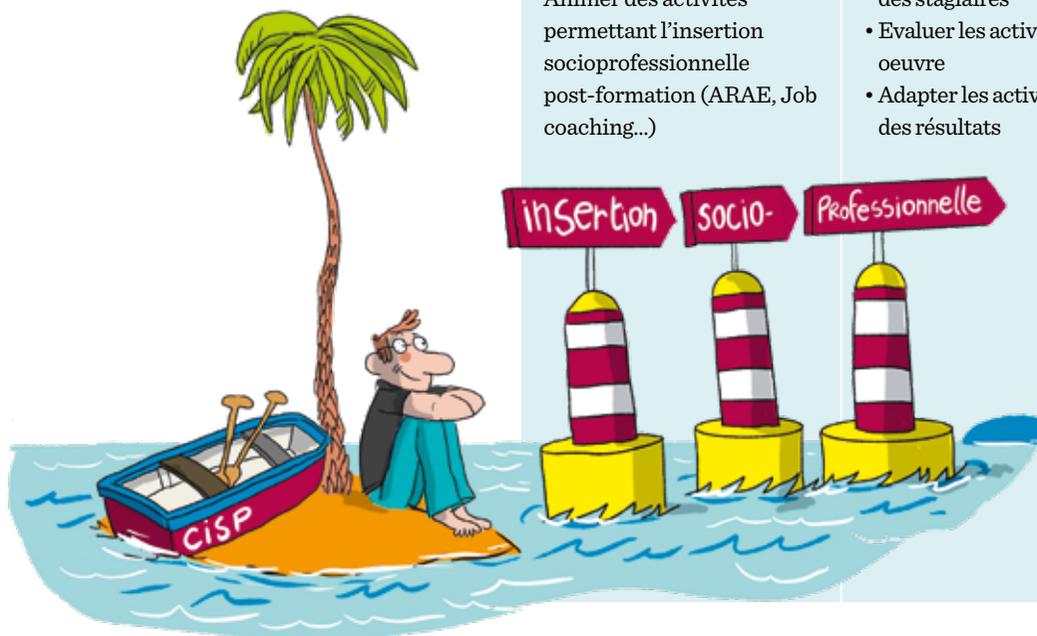
ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL

INDIVIDUEL

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Co-construire/soutenir la construction du projet post-formation	<ul style="list-style-type: none"> Analyser la demande de la personne en tenant compte du cadre institutionnel Participer aux réunions d'équipe en vue de permettre un accompagnement adéquat/pluridisciplinaire de la-du stagiaire Conduire des entretiens individuels pour favoriser l'élaboration du projet post-formation de la-du stagiaire Elaborer avec la-le stagiaire des pistes d'action Soutenir la-le stagiaire dans la réalisation de ces pistes d'action Accompagner la-le stagiaire dans son processus de changement Intervenir dans les limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter sa communication à la-au stagiaire Adopter une posture d'écoute active Respecter les règles éthiques et déontologiques Respecter l'autonomie de la. du stagiaire Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> Des connaissances relatives aux données administratives et socioéconomiques liées à l'emploi, à la formation continue et la validation des compétences Les techniques d'entretien Les techniques de communication (y compris numériques)

ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL			
INDIVIDUEL			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Accompagner la.le stagiaire dans ses démarches d'insertion socioprofessionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer la.le stagiaire à un comportement professionnel • Assurer le suivi de la-du stagiaire en entreprise • Réaliser des bilans de compétences transversales sociales en situation professionnelle • Soutenir la recherche de stage, de formation continue et/ou d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa communication à la:au stagiaire • Adopter une posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie de la. du stagiaire • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • La connaissance du secteur et plus globalement du monde du travail • La connaissance du secteur professionnel • Le contrat de stage • Les techniques d'entretien • Les techniques de communication (y compris numériques)
Préparer le suivi post-formation	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les modalités du programme individuel, déterminer les actions d'un projet post-formation • Réaliser des entretiens de suivi post-formation durant l'accompagnement de la-du stagiaire par le centre • Elaborer avec la.le stagiaire des pistes potentielles/praticables • Assurer le suivi administratif lié au suivi post-formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de l'organisation • Posture d'écoute active • Assertivité • Respecter les réglementations 	<ul style="list-style-type: none"> • La connaissance du secteur, de l'insertion socioprofessionnelle et plus globalement du monde du travail • Les techniques d'entretien • Les techniques de communication (y compris numériques)

Poursuivant l'objectif de délimiter les aptitudes et les savoirs nécessaires à la prise en charge de cette mission d'accompagnement, le groupe de travail a croisé les profils de fonctions de "l'Agent de guidance et d'orientation", "l'Agent d'insertion" et le "Conseiller en insertion socioprofessionnelle Brevet Promotion sociale".



Animer des activités permettant l'insertion socioprofessionnelle post-formation (ARAE, Job coaching...)

ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL

COLLECTIF

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'équipe pluridisciplinaire • Identifier les besoins collectifs liés à l'insertion socioprofessionnelle • Organiser ou co-organiser des activités collectives permettant l'insertion socioprofessionnelle des stagiaires • Evaluer les activités mises en oeuvre • Adapter les activités en fonction des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une posture bienveillante et accueillante • Adopter une posture d'animateur : susciter la participation du groupe, garantir la circulation de la parole, faire respecter le cadre • Entrer en relation avec le groupe en tenant compte de ses valeurs et de son contexte • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Etre capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'animation • Les techniques de communication • Les principes de base de la participation dans un groupe, dans un projet et dans une institution • Les principes de base de la gestion de projet • Les éléments de la dynamique de groupe • La connaissance des publics

Les axes transversaux de la mission d'accompagnement

Les tâches administratives et la communication sont deux domaines d'activités transversales de la mission d'accompagnement en CISP.

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

L'accompagnement administratif se réalise sur un plan individuel et un plan collectif. Cependant, que cela soit sur l'un ou l'autre versant, cet accompagnement mobilise des compétences identiques, c'est pourquoi il sera présenté conjointement.

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Réaliser les suivis administratifs liés aux domaines de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> Participer à la constitution des dossiers individuels des stagiaires en fonction des domaines de l'accompagnement Participer aux réunions d'équipe Rédiger des rapports de suivi administratif 	<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation Respecter les réglementations 	<ul style="list-style-type: none"> Le décret CISP Les législations spécifiques Les procédures
Utiliser les outils informatiques liés à la gestion administrative des domaines de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> Encoder les informations dans les logiciels adéquats Mettre en page les rapports et documents de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les réglementations Sens de l'organisation Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> La littératie numérique (traitement de l'information et création de contenus. Exemple : création & gestion d'une boîte mail, utilisation d'internet, recherche de l'information à partir de moteurs de recherche, ...) Les outils bureautiques de base Notions de base Word, Excel... Les outils numériques de base

PARTIE 3

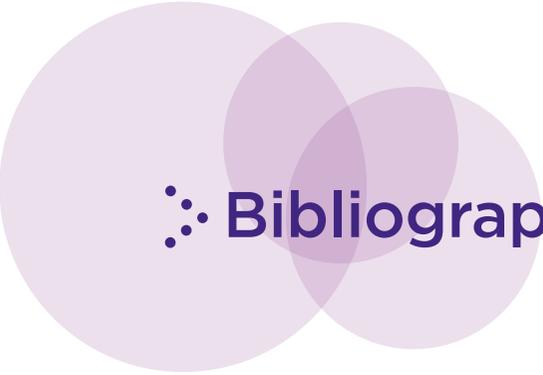
La fonction d'accompagnement est tridimensionnelle : elle est psycho-sociale, pédagogique et socioprofessionnelle.

COMMUNICATION			
COMMUNICATION INTERNE			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Transmettre des informations pertinentes relatives au suivi de la du stagiaire dans le cadre des bilans pédagogiques et psycho-sociaux, la réorientation, les contacts avec les instances extérieures...	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en équipe pluridisciplinaire • Identifier les informations pertinentes à transmettre • Identifier les rôles et fonctions dans l'équipe • Rechercher des informations adéquates • Identifier les personnes ressources extérieures pertinentes à la qualité d'accompagnement de la du stagiaire selon sa situation (dont le transfert de l'information) • Capacité de synthèse : rapport oral ou écrit... 	<ul style="list-style-type: none"> • Assertivité • Sens de l'organisation • Respecter les réglementations 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme • La conduite de réunion • L'analyse de l'environnement, des situations, du cadre, des fonctionnements, des procédures • Les processus de co-construction • Les notions d'analyse organisationnelle (acteurs, enjeux, objectifs, ressources, freins...) et institutionnelle • La recherche et le traitement de l'information (y compris numérique)

COMMUNICATION			
COMMUNICATION EXTERNE			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Etablir des contacts institutionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et mobiliser un réseau de partenaires pour optimiser la réponse aux besoins des stagiaires • Gérer le réseau autour de la situation d'accompagnement du stagiaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Porter les valeurs de l'institution • Avoir le sens de l'organisation • Faire preuve d'assertivité • Respecter les réglementations • Communication active • Etre capable de négociation (dont les conditions du partenariat) • Etre capable de s'insérer dans la dimension collective • Médiation • Innovation 	<ul style="list-style-type: none"> • La connaissance du secteur • Des connaissances sur les partenaires: type d'institution, missions, fonctionnement, enjeux, rôles... • Des connaissances sur les différents types de contrats • Les cadres légaux liés à la mise en réseau • Des notions d'analyse organisationnelle (acteurs, enjeux, objectifs, ressources, freins...) et institutionnelle • Les techniques de négociation et d'argumentation • Les techniques de communication
Elaborer des partenariats relatifs aux domaines de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • S'inscrire dans les actions partenariales de son organisation • Identifier les partenaires pertinents en fonction de leur(s) caractéristique(s) • Négocier, développer et évaluer les partenariats • Réaliser le suivi des accords/contrats/conventions établis • Travailler en équipe pluridisciplinaire 		

COMMUNICATION			
COMMUNICATION EXTERNE			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Participer à la promotion de l'association en fonction des missions d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les moyens de communication adéquats • Identifier les informations pertinentes à promouvoir • Participer aux réunions d'équipes pluridisciplinaires 		





· Bibliographie



BIBLIOGRAPHIE

> Ressources légales

Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution du décret du 10 juillet 2013 relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle du 15 décembre 2016, Service public de Wallonie, 30-01-2017, Art. 2 §7 et Art. 12.

CP 329, consultation des référentiels de l'Agent de guidance et d'orientation, de l'Agent de suivi, du Conseiller en insertion socioprofessionnelle Brevet promotion sociale, dernière adaptation au 05/05/2017.

Décret du 10 juillet 2013 relatifs aux Centres d'insertion socioprofessionnelle, Service public de Wallonie, 20-08-2013, Art. 14 §7, Art. 15 §5 et §6.

> Ressources référentielles

Charte du secteur des Centres d'insertion socio-professionnelle en Wallonie - <https://www.interfed.be/charte/>

“L'accompagnement psychosocial selon les affiliés de CAIPS” - <https://www.caips.be/laccompagnement-psychosocial-selon-les-affilies-de-caips/>

“Pratiques pédagogiques en EFT-OISP. Sens et essence du secteur”, Fédération ALEAP, 2014.

Référentiels du métier de Formateur/Formatrice classe 1 en EFT/OISP, Les cahiers de l'Interfédé n°6, Octobre 2013.

Référentiels du métier de Formateur/Formatrice classe 2 en CISP, Les cahiers de l'Interfédé n°15, septembre 2015.

“Y'a René qui vient. Une autre façon de concevoir la formation des travailleurs, pour soutenir le professionnalisme du secteur des EFT/OISP ou les dessous de la formation par le travail à l'AID l'Escale à Tournai”, Cahier de l'Interfédé n°3, octobre 2011.

> Autres ressources

“Accompagner” par Tony Poumier.

Rue Marie-Henriette, 19-21
5000 Namur
Tél. : 081/74 32 00
Fax : 081/74 81 24
secretariat@interfedere.be

Mise en page :
Olagil - www.olagil.be

Crédit illustrations :
Vincent Rif - www.vincentrif.com

Les données diffusées pourront
être reproduites par tout
utilisateur qui sera tenu
d'en indiquer la source.

Interfédération des CISP asbl
ACFI BY UNESSA • AID • ALEAP
• CAIPS • Lire et Ecrire Wallonie

Numéro d'entreprise :
BE 0439.244.011
N° de compte :
BE 60 0013 2078 8170

Dans le cadre de sa mission de coordination de l'offre et des besoins de formation du personnel des CISP, l'Interfédéré a élaboré, avec des formatrices, des formateurs, des coordinatrices pédagogiques, des coordinateurs pédagogiques et des directrices, des directeurs le référentiel de compétences de l'accompagnement en CISP.

Animatrice méthode :
Myriam Colot (AID)

Ont participé aux groupes
de travail

Phase exploratoire :
Véronique BIERNAUX (Emploi
et Moi - CPAS de Courcelles),
Dominique BRICOULT
(LE GERMOIR), Thierry
CAPOUILLEZ (Plein Air),
Edwige COLLIGNON (Afico),
Carine DARMONT (Vis-à-Vis),
Nathalie DELCORPS
(Sens Equi-Voc), Agnès
DELIRE (A IDEES

FORMATION), Sabine
DENGHIEN (LEE Wapi),
Justine DEVALLEE (Plein Air),
Laetitia DROPSY (Codef),
Véronique FERIR (Afico),
Caroline GILOT
(AID-Perron de l'Ilon),
Delphine HANOTIAU-
DUBUISSON (LEE Wapi),
Geneviève LANGUILLIER
(AID-La Calestienne),
Caterina MORABITO
(Lire et Ecrire), Cheila OLIX
(AID-La Calestienne),
Nathalie PIEROUX
(Le Gerموir), Christian RUCCI

(GABS), Fabienne SIMON
(Alternatives Formations -
AIGS), Myriam VAN MIGEN
(Codef)

**78 centres CISP
ont répondu à l'enquête**

**Phase de production
du référentiel :**

Marie INGELS (sjb-formation),
Salima AMJAHAD (AID),
Anne-France LELOUP (CAIPS),
Marie DONEUX (API
Charleroi), Marina MIRKES
(Interfédéré)

Ce travail collectif a été réalisé sous la supervision de la Commission
pédagogique et du Groupe de travail pédagogique de l'Interfédéré.

Editrice responsable : Anne-Hélène Lullin Rue Marie-Henriette, 19-21 à 5000 Namur