

## ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION 2009 / 2010 DU GIP ARIFOR

### ▪ POINTS D'IMPACT SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ▪

**50** professionnels interrogés entre juin 2009 et juin 2010

**8 %** ont vu leur situation professionnelle évoluer après la formation pour des postes à responsabilités élargies.

A la question :

« *Comment pourriez vous parler aujourd'hui de la formation que vous avez suivie ?* »

- 4 ont répondu « Je l'ai suivie mais je n'ai rien pu mettre en application » soit **8 %**  
Les raisons évoquées sont le manque de temps et d'opportunités ou le manque de liens avec l'activité effective
- 21 ont répondu « Je m'en souviens car elle m'a intéressé » soit **42 %**  
Leur intérêt a porté sur le processus du projet, les techniques de questionnement, les méthodes pédagogiques, la fonction tuteur, l'approche de l'entreprise, la démarche ludique, la méthodologie de réponse à un appel d'offres
- 25 ont répondu « Elle m'a permis de modifier certains aspects de ma pratique » soit **50 %**  
Les évolutions concernent :
  - Une pratique d'accompagnement individuel pour **44 %**
  - Une pratique d'animation de groupe pour **32 %**
  - Une pratique d'ingénierie pédagogique pour **24 %**

Question posée aux professionnels dans le cadre d'entretiens téléphoniques 3 mois après la formation suivie :

« *Que faites-vous maintenant que vous ne faisiez pas avant la formation ?* »

### Echos des réponses par action de formation

#### **Action F1 : L'insertion par l'élaboration du projet professionnel**

- J'organise plus le travail avec un groupe en fonction de thèmes ; autour de la connaissance de métiers par exemple. J'ai aussi découvert, à l'occasion d'exercices réalisés pendant la formation, des méthodes de travail pour exploiter des expériences de vie.
- J'ai modifié ma façon de questionner quand je mène des entretiens individuels et j'utilise l'outil de co-diagnostic de situation que j'ai découvert en formation. Je me suis également servi des apports de la formation pour rédiger des réponses aux appels d'offres. Nous avons d'ailleurs été retenus.

#### **Action H1 : Le rôle et les compétences du tuteur**

- Nous avons amélioré notre accueil. Par exemple, pour la personne que nous avons actuellement, nous lui avons fourni un bureau propre, lui avons donné des directives claires avec des tâches bien définies et un projet à accomplir. Nous évitons de parler en abrégé afin qu'il puisse comprendre. Nous avons pris le temps d'expliquer les choses beaucoup plus et de dire les possibilités au sein de l'entreprise.

### **Action B1 : Les processus psychologiques dans la relation**

- Après la formation j'ai développé mon écoute auprès des apprentis. J'ai mieux tenu compte de toutes leurs questions, y compris quand elles étaient individuelles et pas forcément liées au contenu du cours. Et pour que mes réponses servent à l'ensemble des apprentis, j'essaie de trouver des liens entre la question et les cours afin de les restituer au groupe.

### **Action B5 : Les situations de communication et l'analyse transactionnelle**

- J'ai découvert un outil de décodage des comportements individuels et des rôles qu'on peut adopter en fonction des situations et des personnes avec lesquelles on est en contact. J'essaie de l'utiliser dans ma pratique pour mieux comprendre ce qui se passe dans un groupe mais ce n'est pas toujours facile et j'aurais besoin d'être coaché ou d'avoir une supervision pour avoir un regard extérieur et être sûr de mon interprétation.
- Depuis cette formation je prends en compte les situations individuelles dans mes interventions auprès des jeunes de l'E2C. Avant je ne savais pas qu'un manque de participation de leur part pouvait simplement être lié à un problème qu'ils ne parvenaient pas à résoudre dans un coin de leur tête et non pas automatiquement à un refus de contribuer ! Je tiens donc compte de tous ces aspects pour présenter et proposer différemment des activités.  
En outre, je prépare davantage mes animations de groupe en amont, par la définition d'objectifs à atteindre, objectifs que je présente en début de séance aux jeunes et à partir desquels on échange sur leur degré d'atteinte en fin de séance.
- Avec l'utilisation du concept d'empathie, je me mets davantage dans la peau de mes interlocuteurs (des locataires) ou de mes collègues. J'en retire une meilleure communication avec les personnes et je recherche des solutions plus personnalisées qu'avant aux problèmes rencontrés par mes clients.  
Par exemple, j'ai eu un échange avec une personne dont la dimension « enfant » semblait surdimensionnée. En essayant de mieux comprendre les motivations de sa demande de changement de logement, j'ai fini par déchiffrer qu'en fait elle souhaitait habiter près de chez ses parents.

### **Action B6 : Les jeux de rôle**

- Depuis que j'ai suivi cette formation, j'implique davantage les stagiaires dans la recherche de leur propre solution. Par exemple, quand je travaille sur le thème des discriminations, j'organise un jeu de rôle par 2, dans lequel une personne subit une discrimination tandis que la seconde l'orchestre. A travers ce jeu, les protagonistes vont ensuite analyser, décrypter ce qui s'est passé, ce qui a été vécu de part et d'autre pour ensuite imaginer des réponses plus adaptées aux situations de discrimination.
- Cette action m'a fait gagner en confiance pour tenter la mise en place de jeux de rôle. Aujourd'hui je les utilise pour travailler des situations professionnelles difficiles auxquelles sont confrontés des assistants familiaux. Ces derniers sont notamment en contact avec des enfants placés, parfois très fragilisés sur le plan psychologique. Prendre conscience de l'impact de leurs postures, réactions, façons de se situer vis-à-vis de ces enfants les aide à mieux résoudre les problèmes. Les jeux de rôle facilitent la verbalisation de vécus professionnels et à en dépasser les difficultés.

### **Action MF2-3 : Formateur pour adultes : l'ingénierie et l'animation pédagogiques**

- En application d'une méthodologie vue en formation, je suis plus rigoureuse dans la préparation de mes animations de groupe. Je formalise désormais mes interventions sur papier, ce qui me fait gagner en efficacité.

### **Action MF2-3 : L'ingénierie et l'animation pédagogiques**

- Cette formation très concrète et en phase avec les réalités du terrain m'a notamment apporté des repères en matière d'ingénierie pédagogique. Elle m'a confortée dans mon choix de devenir formatrice et m'aide dans ma recherche d'emploi.

### **Action MF5 : Animer un atelier de recherche d'emploi**

- Cette formation m'a surtout apporté un plus sur les techniques d'animation de groupe, en particulier sur la mise en situation des stagiaires (technique du stylo, prise de parole par les stagiaires différente d'un tour de table classique).

### **Action MF7 : Développer une relation client avec l'entreprise**

- J'ai gagné en confiance dans les échanges directs avec les entreprises. Désormais je prends plus facilement le téléphone pour les contacter car j'ai le réflexe d'identifier le bon interlocuteur à solliciter et j'ai en tête les arguments que je vais utiliser pour installer un bon contact. Les retours de ces échanges sont d'ailleurs très positifs et agréables : un véritable dialogue s'instaure et parfois j'obtiens même des tuyaux supplémentaires.

### **Action JO1 : Les outils de la médiation**

- Aujourd'hui je n'essaie plus de régler les conflits à la place des personnes concernées. J'essaie de réinvestir les apports de la formation dans les situations difficiles à gérer en cherchant à faire dialoguer les personnes en conflit et faire de sorte qu'elles trouvent une solution par elle-même.

### **Action CB2 : Illettrisme et entreprise, la problématique des compétences de base**

- Cette formation m'a incitée à prêter davantage attention au choix du formateur qui sera positionné sur une réponse formation, en croisant les besoins spécifiques exprimés pour le public final à former et les compétences spécialisées de chaque formateur présent dans l'organisme.

### **Action CB3 : Illettrisme et entreprise, la dimension « ingénierie de formation »**

- Cette formation a influencé les pratiques d'élaboration des réponses formation dans le domaine des savoirs de base car le marché demande aujourd'hui de travailler les compétences clés à partir des projets de formation des demandeurs d'emploi et des situations de travail des salariés en poste.
- Les 3 actions du parcours « Illettrisme et entreprise » m'ont toutes apporté une plus value dans mes pratiques. Je me suis engagée dans une démarche pour aller vers les entreprises et je construis à cet effet un argumentaire sur mesure. Parallèlement je réalise un état des lieux local des structures intervenant sur le champ de l'illettrisme afin d'élaborer un plan d'actions.

### **Action CB4 : Illettrisme et entreprise, la dimension « ingénierie pédagogique »**

- J'adapte des documents professionnels issus du monde de l'entreprise aux projets des demandeurs d'emploi que j'accompagne et forme dans le domaine des compétences clés. Je crée également des lexiques.

Aujourd'hui je fais davantage attention à la dimension « apprendre à apprendre » dans le parcours de formation des stagiaires en les interrogeant sur le comment ils ont fait telle ou telle activité de formation.

#### **Action IG1 : La construction d'une réponse à un appel d'offres**

- Consécutivement à cette formation nous avons mis en place un tableau de bord de suivi des appels d'offre (devis émis, issue des réponses aux A.O., etc.) et nous effectuons désormais une veille sur Internet.
- A la suite de cette formation, j'ai organisé une veille plus systématique des appels d'offre à partir de sites Internet ciblés. Parallèlement j'ai optimisé le processus d'ingénierie de projets en rendant les pièces constituant le dossier technique rapidement mobilisables.

#### **Action FT1 : Fonction tuteur : accompagner le développement des compétences**

- Je prends maintenant plus de temps pour expliquer les choses aux stagiaires et faire des points plus réguliers avec eux, surtout lors de leur arrivée, afin de faciliter leur acclimatation dans l'entreprise.
- J'individualise davantage le suivi des personnes en contrat aidé et met en place des temps de suivi plus régulièrement, par exemple quand il est nécessaire de revenir sur un élément insuffisamment compris par les personnes encadrées.

#### **Action FT2 : Fonction tuteur : accueillir et intégrer dans l'entreprise**

- Cette formation m'a facilité la réalisation de suivis plus approfondis des personnes que j'encadre, aussi bien celles qui ont un CDI que celles qui ont un contrat aidé. Je m'investis davantage dans l'avenir professionnel et la recherche d'emploi des personnes en contrat aidé, en lien avec Assodel.
- J'explique beaucoup plus les choses aux personnes accueillies dans ma structure, j'évite les abréviations et je recours désormais à la reformulation. L'équipe d'encadrants interne est aussi globalement plus attentive à la personne pour faciliter son intégration.

#### **Action FT4 : Fonction tuteur : gérer des situations de conflit et de rupture de contrats**

- Depuis cette formation, je mets en place des entretiens individuels et des temps d'évaluation intermédiaire avec les agents. Ces actions proactives facilitent l'anticipation de conflits potentiels entre agents, jusque là laissés entre eux, tout en améliorant l'accompagnement individuel de ces derniers au quotidien. L'un des enjeux du tutorat est de faciliter les échanges de pratiques entre collègues et à terme de les amener à intégrer la fonction publique.