

PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION 2008 / 2009 DU GIP ARIFOR

— POINTS D'IMPACT SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES —

44 professionnels interrogés entre janvier et juillet 2009

11 % 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 ?* »

- 2 ont répondu « Je l'ai suivie mais je n'ai rien pu mettre en application » soit, 4 %
- 10 ont répondu « Je m'en souviens car elle m'a intéressé » soit, 23 %
Leur intérêt a porté sur les techniques abordées, la pratique de l'intervenant ou la rencontre et l'échange avec d'autres professionnels.
- 32 ont répondu « **Elle m'a permis de modifier certains aspects de ma pratique** » soit, **73 %**

Ils ont fait évoluer :

Une pratique d'accompagnement pour 31 %

Une pratique d'animation de groupe pour 22 %

Une pratique d'ingénierie pédagogique pour 22 %

Une pratique de conduite d'entretien pour 16 %

Une pratique de management pour 9%

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 : Le métier de formateur

- Je prends le soin de reformuler les consignes de travail ou mes explications car avant, je considérais que ce que je disais une fois était acquis. J'aménage aussi l'espace de la classe en fonctions des situations de travail. J'ai aussi construit des études de cas en français.
- Je suis moins statique dans ma posture et ma gestuelle car avant j'étais très rigide et ne bougeais pas. J'utilise les techniques de reformulation qui me font être plus à l'écoute de ce que disent mes stagiaires. J'ai transformé mes supports pédagogiques pour qu'ils soient plus synthétiques et plus structurés.
- J'organise maintenant des brainstormings en début de cours pour recueillir les acquis et les connaissances des stagiaires et ça permet à tout le monde de participer. J'ai aussi aménagé la salle en mettant les tables en cercle pour que tout le monde se voit et pour favoriser les interactions entre les stagiaires. D'ailleurs, ils ont apprécié ces nouvelles façons de faire car ils me l'ont dit.

Action : Les processus psychologiques dans la relation

- Je suis davantage capable d'analyser ce qui se passe dans un entretien. Mon positionnement est sensiblement différent car avant j'avais tendance à être très

maternante. J'arrive mieux à prendre de la distance et à me sentir moins affectée. J'arrive à accepter les décisions que prend la personne que j'accompagne et je n'impose plus les miennes.

- Je ne cherche plus à satisfaire immédiatement une demande exprimée mais je vais chercher davantage à la comprendre. En fait, je suis moins dans la réactivité.
- J'ai retenu que les réactions de type « je m'en fous » exprimées par les jeunes ne sont pas des vérités mais qu'elles sont une manifestation de protection de l'image de soi.
- J'ai compris la notion de transfert et qu'il fallait être vigilant dans l'interprétation des réactions affectives de la personne en face de soi. Ces réactions peuvent venir de liens profonds avec les personnes de son enfance et peuvent être revécues avec nous.
- Après l'avoir moi-même vécu dans cette formation, j'applique maintenant le protocole de l'analyse des pratiques dans le cadre d'interventions que je réalise à l'IRTS avec des groupes d'assistantes familiales.

Action : Le rôle et les compétences du tuteur

- J'ai consolidé ma posture de direction et je peux mieux affirmer mes directives et donner des ordres de travail. J'ai conduit des entretiens de recrutement à partir des savoir-être et des savoir-faire propres au poste.
- J'ai réussi à définir et formaliser des objectifs évaluables sur des compétences transversales.
- Nous avons, avec l'équipe, préparé l'accueil d'un nouveau salarié recruté. Nous avons défini précisément son rôle et lui avons aménagé un espace physique.
- J'ai réalisé une fiche de poste avant l'arrivée d'un nouveau salarié pour que sa mission soit claire et pour lui et pour l'équipe.
- J'ai pu mettre en place des entretiens de recadrage pour des personnes de l'équipe qui avaient des écarts de comportements professionnels (des retards importants).
- Nous avons réalisé que lors des entretiens de recrutement de nos auxiliaires, nous conduisions les entretiens de manière très aléatoire avec des temps d'entretiens qui variaient selon le candidat. Avec les candidats loquaces, les échanges pouvaient se prolonger et avec d'autres plus stressés ou plus timides, l'entretien pouvait rapidement tourner court. Depuis, nous avons construit une grille d'entretien et nous posons les mêmes questions à tous.

Action : Cadre de vie et développement durable

- Nous avons conçu un module d'une journée sur l'éco-citoyenneté qui intègre désormais toutes nos actions de formation.
- Nous avons déjà conçu un module sur le développement durable dans nos actions et cette formation nous a permis d'alimenter les contenus de notre propre module mais surtout les méthodes pédagogiques ludiques utilisées pendant cette formation nous ont inspiré pour les reproduire en les adaptant auprès de nos propres stagiaires.

Action : Situation de conflits et de ruptures de contrats

- Avant, quand les stagiaires arrivaient chez nous, je ne m'occupais pas trop d'eux, maintenant, j'organise des temps à part avec chacun pour mieux suivre leur activité et je les questionne pour vérifier qu'ils comprennent ce qu'ils font. J'ai remarqué que ça les motivait davantage.
- J'impose plus mes idées vis-à-vis de mon équipe et je fixe maintenant des objectifs de travail par écrit.

Action : L'insertion par l'élaboration du projet professionnel

- Pour une personne sans aucun projet professionnel, j'ai utilisé la technique du rêve abordé en formation pour faire émerger des envies, ensuite nous avons construit ensemble les étapes pour y arriver. Je suis également en train de construire un logiciel qui va permettre de retracer les différentes étapes de réalisation d'un projet afin que les personnes puissent visualiser l'avancement de leur projet. J'enverrai ce produit à l'Arifor quand il sera terminé pour que vous me fassiez un retour sur l'outil.
- Je n'avais pas d'expérience dans l'accompagnement au projet professionnel et suite à la formation, j'ai compris qu'il fallait laisser le choix à la personne même si je pensais qu'elle se trompait. Je suis vigilante à prendre en compte les propos de la personne que j'accompagne et à l'interroger davantage pour qu'elle aille plus loin dans sa réflexion.
- J'ai changé ma manière d'appréhender les personnes que je reçois. J'essaye davantage de comprendre leur point de vue et au lieu d'être moi-même dans la proposition, j'attends que les propositions émanent des personnes. Ma pratique de recrutement a aussi changé avec des questions qui portent désormais sur les aspects positifs dans le parcours des personnes alors qu'avant, c'était les points négatifs sur lesquels je demandais explications.
- Avant, je conduisais des entretiens sur le projet professionnel de manière très directive et très impersonnelle et aujourd'hui, j'ai complètement changé ma façon de faire. En fait, je conduis l'entretien en fonction de ce que la personne m'apporte.

Action : Les situations d'apprentissage et les techniques de questionnement

- Avant, je posais beaucoup de questions fermées et aujourd'hui j'arrive à mieux faire parler une personne et, avec d'autres questions ou réactions de ma part, à la faire prendre conscience de comment elle fonctionne et à la faire avancer dans son cheminement de pensée.

Action : Conduite de projet

- Je conçois maintenant des tableaux de bord dans le cadre de la conception et du suivi des projets que je mets en place et je gère mes plannings différemment ce qui me permet d'anticiper davantage la préparation des activités.
- Je m'organise mieux surtout dans la gestion de mes priorités.
- J'ai acquis, grâce à cette formation davantage de méthode. Par exemple je rédige actuellement un cahier des charges pour une prochaine action que je vais organiser. Aussi, j'ai une meilleure lisibilité concernant d'autres projets de partenaires et je repère mieux les faiblesses potentielles. Quand j'anime des réunions avec des partenaires, je les structure davantage et je sais quelles questions poser pour mettre en lumière des dysfonctionnements potentiels.

Action : Les situations de communication et l'analyse transactionnelle

- J'ai pris conscience de la manière que j'avais de me positionner et de l'impact sur le comportement des personnes que je suivais. Je garde ça en tête et je suis dorénavant beaucoup plus vigilante pour ajuster ma manière d'être et rester dans une relation d'adulte à adulte avec l'autre, même si parfois mon naturel reprend le dessus.
- Je suis moins dans la réactivité qu'auparavant et me donne des délais pour répondre. Je pratique davantage le questionnement. En fait, j'ai des outils pour prendre de la distance par rapport aux situations et aux personnes.

Action : Ecoute et gestion d'un groupe

- J'ai pris conscience des types d'attentes que pouvaient avoir les apprenants en formation et j'ai introduit une systématisation de leur prise en compte dans ma pratique. Après avoir recueilli les attentes en questionnant le groupe, je les retranscris sur paper board de façon à les avoir en permanence sous les yeux et à pouvoir en tenir compte tout au long de la formation.

Action : L'outil strat'ago dans une démarche d'accompagnement

- J'ai emprunté l'outil à l'Arifor, j'en ai fait un retour en interne et je l'utilise maintenant dans le cadre d'entretiens individuels. Il m'aide à poser un diagnostic et à définir un plan de travail avec la personne que j'accompagne. J'ai ajusté de manière personnelle la méthode qui nous a été présentée.
- J'ai ajusté un positionnement personnel pour me mettre davantage au niveau de la personne, être moins directive et faire ensemble. La personne est plus placée en position d'acteur par exemple, pour faire des recherches face à un écran, c'est elle qui manipule.

Action : La démarche d'accueil et d'intégration dans l'entreprise

- Quand une nouvelle personne arrive, je lui donne davantage d'informations et de documentations sur le fonctionnement de l'établissement que je ne le faisais avant. J'assure aussi un suivi plus régulier c'est-à-dire que je vais au-devant de la personne et n'attends plus que ce soit elle qui me sollicite.
- Avant, chez nous, les personnes étaient nommées avec un contrat et on ne s'en occupait pas plus que ça. Je mène dorénavant des entretiens de suivi réguliers. J'organise des temps de concertation et d'échanges avec les personnes qui sont en contrat aidé et que je suis. La formation m'a servi aussi dans le sens où je suis beaucoup plus attentive aux comportements de la personne et à ce qu'elle peut dire dans sa façon d'être.
- Depuis cette formation, j'ai mis en place des groupes de travail et des entretiens individuels avec les agents de la catégorie C, chose qui ne se faisait pas du tout avant car ce n'est pas obligatoire. Dans ma façon d'être, j'impose moins des directives mais je cherche plus à consulter les personnes, je sollicite leur avis, leur réaction pour les amener à prendre position. J'ai remarqué l'impact positif de cette démarche car ils se sentent écoutés et pris en considération.