

AUTODIAGNOSTIC ACCOMPAGNEMENT



Ce guide est un outil d'autodiagnostic proposé aux organismes de formation pour les aider à établir leur état des lieux personnel en ce qui concerne l'accompagnement de leurs stagiaires.

Les résultats de ce diagnostic sont la propriété de l'organisme de formation et du réseau auquel il appartient.

En préalable à l'autodiagnostic

L'organisme de formation est invité à procéder à un état des lieux sur les points suivants considérés comme des critères objectifs et observables qui peuvent constituer des points d'alerte :

- Le taux d'absentéisme et les causes repérées
- Le taux de rupture / d'abandon et les motifs repérés
- Le taux de réussite et le taux d'insertion professionnelle :
 - par niveau
 - par secteur professionnel
 - par actions/type de formations (orientation, pré-qualification, qualification)
 - s'agit-il d'une action rémunérée ou non ?
- Les problématiques rencontrées :
 - leurs typologies (santé, organisation, psycho pédagogique, professionnel)
 - Exemple : des retards ou absences et leurs causes (garde d'enfant, mobilité...)
 - leur récurrence (jamais / quelquefois / régulièrement...)
- Les types de publics accueillis (personnes sous mains de justice, en situation de handicap reconnu ou non, personnes touchant les minima sociaux...)
- Les évolutions au sein de l'organisme en nombre, nature et importance des difficultés rencontrées et repérées

La typologie en matière d'accompagnement

Les informations recueillies pendant la phase de recueil de pratiques en 2014 ont permis de dégager, à très grands traits, trois tendances, qui ne se veulent pas des profils enfermants, mais plutôt des repères pour éventuellement envisager des évolutions.

- **Tendance « Réactive »** : La mission principale de l'organisme est de développer des compétences pour optimiser la réalisation d'un projet professionnel. En cas de problèmes sociaux, sanitaires, psychologiques..., les équipes mettent en place une réponse, en interne ou en faisant appel à l'externe.
- **Tendance « Anticipatrice »** : la dimension « formation » fonctionne en parallèle de la dimension « accompagnement ». Une mission est créée (par exemple un mi-temps), spécifiquement dédiée à l'accompagnement des stagiaires. Les problèmes pouvant survenir durant le parcours sont anticipés, grâce à un dispositif mis en place (des entretiens, une coopération entre l'équipe pédagogique et le-la professionnel-le missionné-e pour l'accompagnement).
- **Tendance « intégrée »** : le développement des compétences est totalement imbriqué à l'accompagnement. L'accompagnement vise le développement de compétences professionnelles, sociales, transversales dont la maîtrise est requise pour gérer les différentes situations de la vie professionnelle, familiale, sociale.

Quatre paramètres ont émergé suite au recueil des pratiques

Les quatre paramètres détaillés ci-après synthétisent, à partir du recueil de pratiques effectué en 2014, les conditions jugées favorables à un accompagnement optimal durant le parcours. L'hypothèse est posée que plus ces conditions sont présentes et plus les organismes se rapprochent de la tendance dite « intégrée », a priori la mieux à même de répondre aux besoins actuels des stagiaires.

1. Une prise en compte globale de la personne en formation.

La mission de l'organisme de formation se construit autour de l'ensemble des dimensions et problématiques du stagiaire, interconnectées : sociale (conditions de vie, moyens matériels) ; psychologique ; sanitaire (santé, hygiène) ; familiale. Le projet professionnel ne pourra être conduit sans la prise en compte de l'ensemble des problématiques durant le parcours de formation.

2. Une fonction accompagnement à conceptualiser/modéliser par chaque organisme de formation.

Tout autant que la fonction « Formation » ou « Développement de compétences », l'accompagnement est également **une mission et une fonction** à part entière de l'organisme de formation, qui est à définir, à construire et à formaliser dans chaque organisme, dans le respect de ses valeurs et ses spécificités. De cette fonction découle une compétence collective à construire et déployer, ainsi que des compétences individuelles, à distribuer au sein de l'équipe. Des ré-aménagements de l'espace peuvent être envisagés pour plus de cohérence avec la manière dont est organisé l'accompagnement.

De cette fonction découle également un système de transmission et de réception d'informations permanent et à disposition de l'ensemble de l'équipe : à tout moment chaque membre de l'équipe doit pouvoir d'une part transmettre des informations sur un-e stagiaire et d'autre part recueillir des informations aidant à optimiser le parcours de formation.

Cette organisation interne doit être visible et lisible pour l'ensemble des acteurs impliqués dans le suivi du parcours, à l'interne et à l'externe si besoin. Les suivis de parcours doivent être consultables à tout moment.

Des procédures de prise en charge des différentes problématiques doivent être capitalisées, formalisées afin d'être mutualisées.

Du point de vue du stagiaire, l'accompagnement doit être présenté clairement et contractuellement à chaque étape du parcours individualisé.

3. Des ressources humaines identifiées au service de l'accompagnement

Les problématiques des stagiaires nécessitent d'être prises en compte et gérées par un panel élargi de professionnels, peut-être à mutualiser entre organismes de formation : psychologues, coaches, conseillers-ères en économie sociale et familiale...

Le pôle administratif est partie prenante de l'accompagnement, surtout en début de parcours. Les activités et compétences des personnels administratifs nécessitent d'être reconnues, valorisées et reliées à la fonction globale d'accompagnement.

L'accompagnement global doit prendre appui sur l'accompagnement réalisé par les référents Travailleurs handicapés.

4. Un réseau d'acteurs à créer/entretenir

Que l'action soit locale, départementale ou régionale, l'organisme de formation est sans cesse dans l'activation et l'entretien du réseau d'acteurs, fondamental dans l'accompagnement global sur toute la durée du parcours. Plus le réseau d'acteurs, gravitant autour des activités de l'organisme, est étendu et activé de manière dynamique et plus les stagiaires ont des chances de s'autonomiser. Le réseau d'acteurs est constitué d'associations (aide au logement, restauration à bas coût, information sur l'endettement, information sur l'hygiène et la santé...), d'entreprises (invitations régulières, visites) et de tout service institutionnel pouvant servir de levier aux stagiaires.

Un « annuaire » peut-être constitué sur un territoire, voire mutualisé entre plusieurs organismes de formation afin d'être mis à disposition des stagiaires. Une mise à jour régulière devra être organisée.

Autodiagnostic

1. Prise en compte globale de la personne

La personne en formation conduit un projet visant une certification et/ou l'intégration dans le monde professionnel.

Réactive	Anticipatrice	Intégrée
<ul style="list-style-type: none"> L'OF répond à une demande exprimée par la personne. Si la personne rencontre des problèmes (santé, sociaux...) pendant le parcours, l'organisme de formation lui apportera des conseils, notamment en l'informant sur des structures pouvant l'aider. Les compétences clés peuvent faire l'objet d'un positionnement en début de parcours. Elles sont développées de manière transversale tout au long du parcours. 	<ul style="list-style-type: none"> L'OF a mis en place dès le recrutement et tout au long du parcours une alerte sur des points pouvant être un obstacle aux parcours (freins éventuels). L'OF a mis en place une procédure pour anticiper et, le cas échéant, accompagner la personne à solutionner ses problèmes. Des solutions éventuelles ont déjà été identifiées et formalisées en fonction de l'expérience passée. Un ou plusieurs temps de parcours sont spécifiquement dédiés au développement de compétences clés permettant de gérer ses problèmes. Exemple : « gérer son budget », « écrire un compte-rendu d'intervention ». 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisme de formation construit son dispositif autour de cette double visée : une insertion dans l'emploi et une autonomisation dans la gestion de son projet professionnel et personnel. Les freins éventuels sont transformés en objectifs de formation liés à l'autonomisation pour les personnes concernées. Le parcours vise le développement des compétences clés concomitamment aux compétences professionnelles. Les stagiaires sont informés de ces compétences et de leur utilité pour être plus autonomes dans leur vie. Ils peuvent être évalués sur l'évolution de leur maîtrise de ces compétences.

Observations : exemples de situations où l'OF est dans une démarche :

Réactive :

Anticipatrice :

Intégrée :

Actions envisagées :

2. Modélisation/conceptualisation de la fonction accompagnement

Réactive	Anticipatrice	Intégrée
<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnement de types « professionnel » et « psychopédagogique » est conceptualisé et modélisé. Il fait pleinement partie du dispositif de formation. • L'accompagnement de type « sanitaire, social, conditions de vie » n'est pas modélisé. Il est déclenché en cas de problèmes chez un ou quelques stagiaires. • Un outil de suivi garde trace de l'évolution en termes de compétences professionnelles, en prenant appui sur les expériences en entreprises et en organisme de formation. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnement de types « professionnel » et « psychopédagogique » est formalisé et modélisé. • L'accompagnement « sanitaire, social, conditions de vie » est formalisé sous forme de procédure, du repérage des problèmes à leur résolution. • En plus des compétences professionnelles développées et à développer, l'outil de suivi peut mentionner, si le stagiaire en est d'accord, les entretiens menés avec, par exemple, le-la psychologue, le-la conseiller-ère ESF, la personne relais interne à l'organisme.... 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnement est conceptualisé de manière globale. Il ne se situe pas dans une logique de traitement de problèmes mais dans une logique de développement de compétences professionnelles et de compétences transversales, ou clés, visant l'autonomisation dans la gestion de sa vie sociale, de sa santé, ses conditions de vie. • En plus des compétences professionnelles et transversales, un outil de suivi garde trace des démarches entreprises par le stagiaire liées aux évolutions en termes d'autonomisation, en respectant la confidentialité des informations.

Observations : exemples de situations où l'OF est dans une démarche :

Réactive :

Anticipatrice :

Intégrée :

Actions envisagées :

3. Ressources humaines identifiées au service de l'accompagnement

Réactive	Anticipatrice	Intégrée
<ul style="list-style-type: none"> Des compétences existent en interne pour accompagner les stagiaires dans leur intégration professionnelle (gestion de l'alternance) et plus globalement la gestion de leur parcours. L'organisme de formation ne dispose pas d'expertise en interne sur d'autres champs (psychologique, social, juridique, financier, médical...). 	<ul style="list-style-type: none"> En plus des compétences en interne pour accompagner sur les plans professionnel et psycho-pédagogique, des professionnels externes (par exemple des psychologues et conseillers-ères en économie sociale et familiale) sont sollicités (ponctuellement ou régulièrement) pour accompagner les stagiaires à solutionner leurs problèmes sanitaires, sociaux ou liés à leurs conditions de vie. Il arrive également qu'un membre de l'équipe soit missionné en tant que « personne relais » entre les formateurs, les stagiaires et les partenaires extérieurs. 	<ul style="list-style-type: none"> L'objectif de l'organisme de formation est de développer une compétence collective distribuée entre tous les membres de son équipe, au service de l'accompagnement global de la personne. Des ressources expertes (telles que le psychologue et le-la conseiller-ère en ESF) sont intégrées dans l'OF ou un groupement d'OF. De plus, l'équipe participe à des séances régulières d'échanges ou d'analyses de pratiques animées par un-une professionnel-le. Il existe une professionnalisation à l'accompagnement de tous les acteurs, y compris les équipes administratives ou autres (restauration, hébergement...).

Observations : exemples de situations où l'OF est dans une démarche :

Réactive :

Anticipatrice :

Intégrée :

Actions envisagées :

4. Réseau d'acteurs à créer/à entretenir

Réactive	Anticipatrice	Intégrée
<ul style="list-style-type: none">• Seuls les acteurs économiques sont des partenaires à part entière, ils peuvent être associés à certaines étapes du parcours.• Les acteurs pouvant aider à la résolution des problèmes sont sollicités en tant que de besoin, sans qu'un partenariat soit officialisé.	<ul style="list-style-type: none">• Un réseau d'acteurs est constitué en fonction des problèmes sanitaires, sociaux et liés aux conditions de vie rencontrés de manière récurrente par les stagiaires.• Des partenariats se nouent, des interventions peuvent être organisées.	<ul style="list-style-type: none">• L'organisme de formation s'appuie sur un réseau d'acteurs pour construire le parcours. Ces partenaires sont autant de ressources à intégrer dans les progressions pédagogiques.• Les partenaires interviennent également sous forme d'ateliers, de conférences. Ils peuvent être des acteurs de la professionnalisation des équipes.

Observations : exemples de situations où l'OF est dans une démarche :

Réactive :

Anticipatrice :

Intégrée :

Actions envisagées :

Radar final pour synthétiser son auto-diagnostic

Synthèse de l'autodiagnostic

