

Cycles de formations FeBISP

L'accompagnement psychosocial en ISP

(21 et 22 avril, 13 mai 2016)

Avec le soutien de



Les cycles de formations de la FeBISP

Depuis septembre 2015, la FeBISP propose aux travailleurs et travailleuses de l'Insertion socio-professionnelle des formations centrées sur des thématiques qui concernent particulièrement le secteur.

L'orientation, les relations OISP et entreprises, l'évaluation, la pédagogie en ISP, l'accompagnement psycho-social, etc., autant de sujets qui questionnent les équipes et font débat à l'intérieur de chaque structure.

Echanges d'expériences et de bonnes pratiques

La plupart du temps "le nez dans le guidon", les professionnel(le)s de l'insertion ont peu l'occasion d'approfondir ces questions, de les resituer dans un contexte institutionnel plus global, ou tout simplement de se rencontrer pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, leurs solutions.

Plus que des formations au sens strict, il s'agit donc avant tout de favoriser la rencontre entre les professionnels concernés et de se baser sur leur expertise pour développer ou améliorer les compétences et pratiques professionnelles.

C'est en effet au départ de l'expérience des acteurs de terrain et de l'analyse de situations rencontrées au quotidien que nous cherchons à relever les difficultés spécifiques et les solutions qui peuvent être apportées, à mutualiser des outils efficaces, à développer de nouvelles compétences.

Mise en contexte

Chaque thématique est évidemment contextualisée au préalable (définition, contexte socio-économique et politique, cadre institutionnel, enjeux pour le secteur, etc.), mais l'objectif essentiel est avant tout, à partir d'une réflexion collective, de susciter des synergies entre les participants et des pistes d'action.

En pratique

Concrètement, ces formations sont animées par des membres de l'équipe de la FeBISP avec, dans certains cas, un éclairage apporté par des intervenants extérieurs.

Chaque cycle, réunissant au maximum 20 participants est organisé sur 3 journées, planifiées de manière à permettre l'expérimentation sur le terrain, avec retour sur les mises en pratique et évaluation collective en fin de formation.

Contacts :

FeBISP

Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 bte 4 - 1000 Bruxelles

Tél: 02 537 72 04 - Fax: 02 537 84 04

Christine Duquesne, attachée soutien méthodologique ISP : duquesne@febisp.be

François Geradin, attaché formation professionnelle : geradin@febisp.be

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION.....	4
II. L'ACCOMPAGNEMENT EN ISP, REMONTEE DES PERCEPTIONS VIA UN <i>MIND-MAPPING</i> 6	6
1. INTRODUCTION ET METHODE.....	6
2. CARTES MENTALES REALISEES	6
3. PREMIERS ELEMENTS TRANSVERSAUX DE REFLEXION	8
III. QUE SIGNIFIE « ACCOMPAGNER » ?	9
1. INTRODUCTION ET METHODE.....	9
2. ARTICLES LUS ET COMMENTES PAR LES PARTICIPANTS	9
3. PRINCIPAUX ELEMENTS SOULIGNES	9
IV. L'ACCOMPAGNEMENT EN ISP, CONTEXTE ET CADRE NORMATIF	11
1. DECRET ISP DU 27/04/1995	11
2. CAHIERS DES CHARGES DES ACTIONS DE FORMATION.....	11
3. CONVENTIONNEMENT AVEC ACTIRIS	12
4. CALCUL DE LA SUBVENTION ACTIRIS	13
V. PROFIL DU PUBLIC ISP ET FORMATIONS SUIVIES.....	15
VI. LE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT EN ISP - PRINCIPES, OBSTACLES, PISTES DE SOLUTION.....	16
1. INTRODUCTION ET METHODE.....	16
2. TABLEAUX REALISES	16
3. SYNTHESE ET COMMENTAIRES	18
VII. ECHANGES D'OUTILS ET DE PRATIQUES PAR LES PARTICIPANTS.....	20
1. LE « CARNET DE ROUTE » D'ACCOMPAGNEMENT DU STAGIAIRE	20
2. SUPERVISION DES ACCOMPAGNATEURS	20
3. LA « FICHE-SUIVI OFFRES D'EMPLOI »	21
4. LES CARTES MENTALES ET HEURISTIQUES.....	21
5. LE BILAN ISP	22
6. LE <i>CURRICULUM VITAE</i> VIA EUROPASS	22
7. LES ACTIVITES SPORTIVES	22
8. LES 4 AXES D'UN PROJET PROFESSIONNEL.....	23
9. LE JEU « MOTS D'EMPLOI »	24
VIII. CONCLUSION ET SUIVI DE CES JOURNEES.....	25

I. INTRODUCTION

Pourquoi cette thématique ?

L'accompagnement psychosocial constitue une thématique centrale pour le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. L'accompagnement est en effet l'un des trois volets (avec le volet « formation » et le volet « éducation permanente ») constitutifs de toute action ISP.

En outre, cette question de l'accompagnement en ISP prend d'autant plus de sens que les personnes accompagnées sont généralement fragilisées, tant sur le plan socioéconomique que personnel. Réfléchir à un accompagnement de qualité est donc tout à fait essentiel pour le secteur ISP.

Objectifs et thématiques spécifiques

Les principaux objectifs de ces journées de rencontre et de réflexion furent de dresser un état des lieux des enjeux et des pratiques d'accompagnement en insertion.

Ces rencontres se sont articulées autour des questions suivantes :

- que faut-il entendre par « accompagnement » ?
- quels sont les grands « principes » qui guident ce travail d'accompagnement ?
- quelles pratiques et outils utiliser pour un accompagnement de qualité ?

Ce cycle a également permis d'aborder des thématiques plus larges mais directement liées à celle de l'accompagnement, notamment celle de la précarisation grandissante du public et de son impact sur l'accompagnement psychosocial mis en œuvre.

Participants

Pour aborder ces thématiques, nous avons privilégié la réflexion collective ainsi que les échanges de pratiques. Ces rencontres ont ainsi permis de confronter les pratiques d'une quinzaine de professionnel(le)s venus des Missions locales et des opérateurs de formation¹.

En ce qui concerne les opérateurs de formation, ils étaient principalement représentés par des agents de guidance et d'insertion ainsi que par un formateur. Les Missions locales, quant à elles, étaient représentées par des conseillères en formation et en insertion, par une agent de guidance et par une animatrice Espace Recherche Emploi.

Ce dossier reprend les éléments principaux de ces trois jours de réflexion.

¹ Missions locales de Schaerbeek, de Bruxelles-Ville, de Molenbeek et de Saint-Josse, Centre Horizon (Les Petits Riens), FIJ, PROFORAL, ISPAT, CFPAS-IP, SIREAS ainsi que, du côté de l'économie sociale d'insertion, Rock the City.

Programme des trois journées

PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Réfléchir à ce que signifie l'accompagnement psychosocial en insertion
- Identifier les grands principes (tant méthodologiques que déontologiques) qui guident ce travail d'accompagnement
- Présenter des méthodes et outils concrets liés à l'accompagnement en ISP

METHODOLOGIE

- Apports théoriques (contextualisation/cadre)
- Partir de l'expérience professionnelle des participants
- Travaux en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques et d'outils

Journée 1 - 21/04/2016

1. Contexte et présentation générale
2. Présentation des participants et de leurs attentes
3. Remontée des perceptions via un *mind-mapping*
4. Que signifie « accompagner » ?

Journée 2 - 22/04/2016

1. Rappel synthétique de la première journée
2. L'accompagnement en ISP, contexte et cadre normatif
3. Le public ISP, quelques données et éléments factuels
4. Le travail d'accompagnement en insertion – principes, obstacles et pistes de solution

Journée 3 - 13/05/2016

1. Récapitulatif des deux premières journées
2. Echanges d'outils et de pratiques par les participants
3. Conclusion(s)
4. Evaluation du cycle de formation

II. L'accompagnement en ISP, remontée des perceptions via un *mind-mapping*

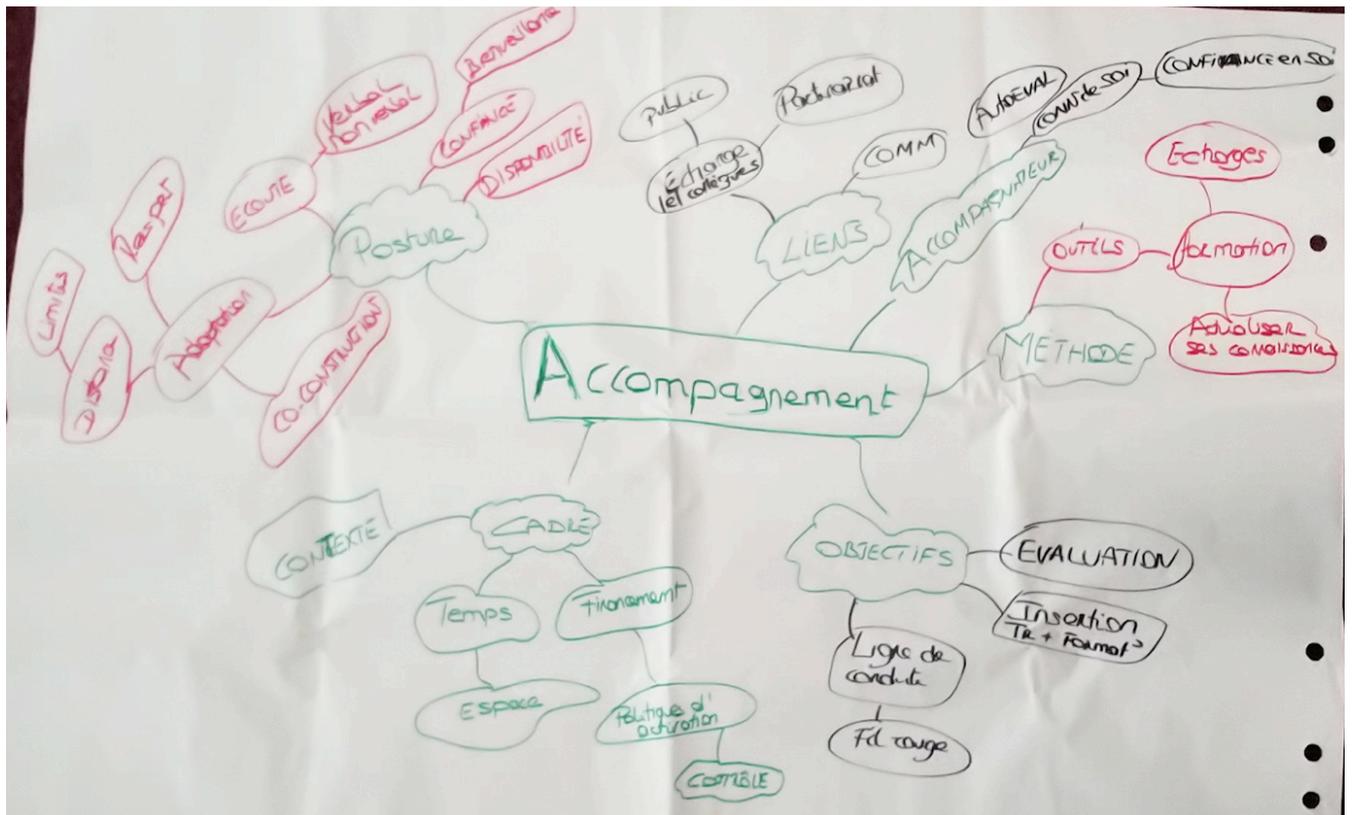
1. Introduction et méthode

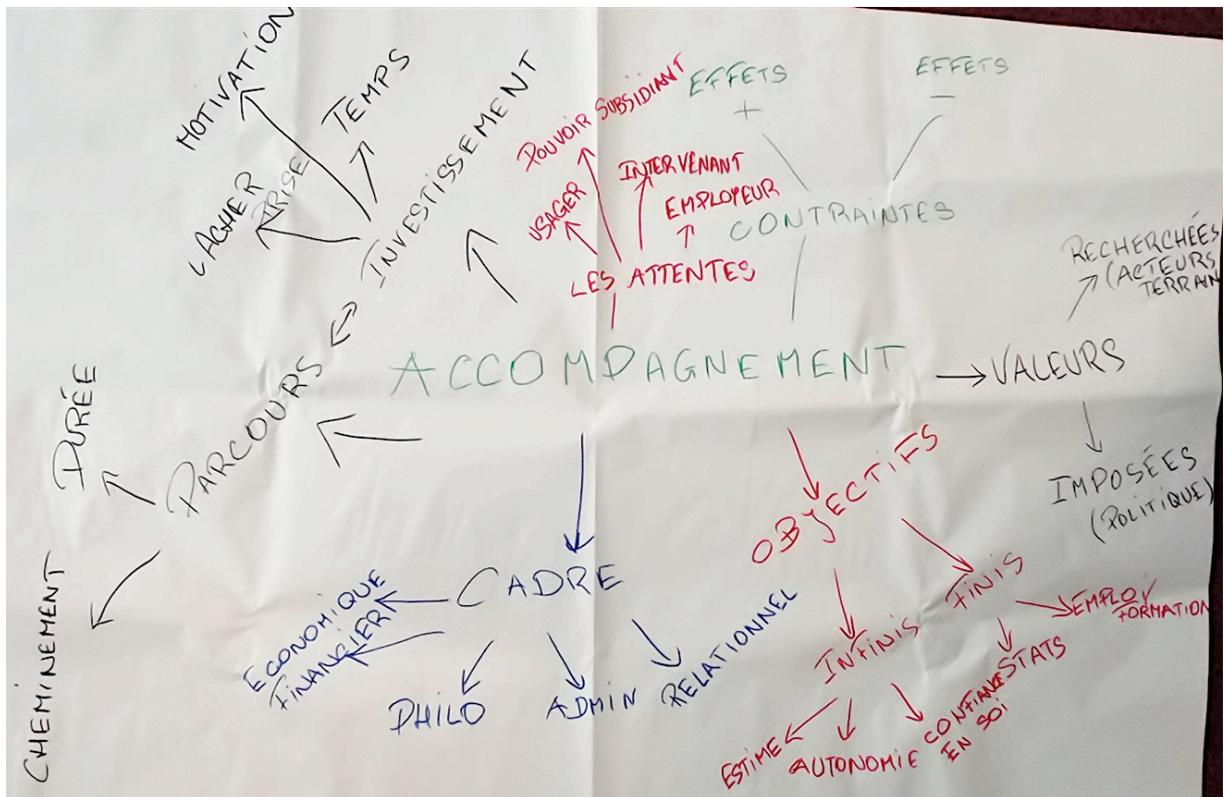
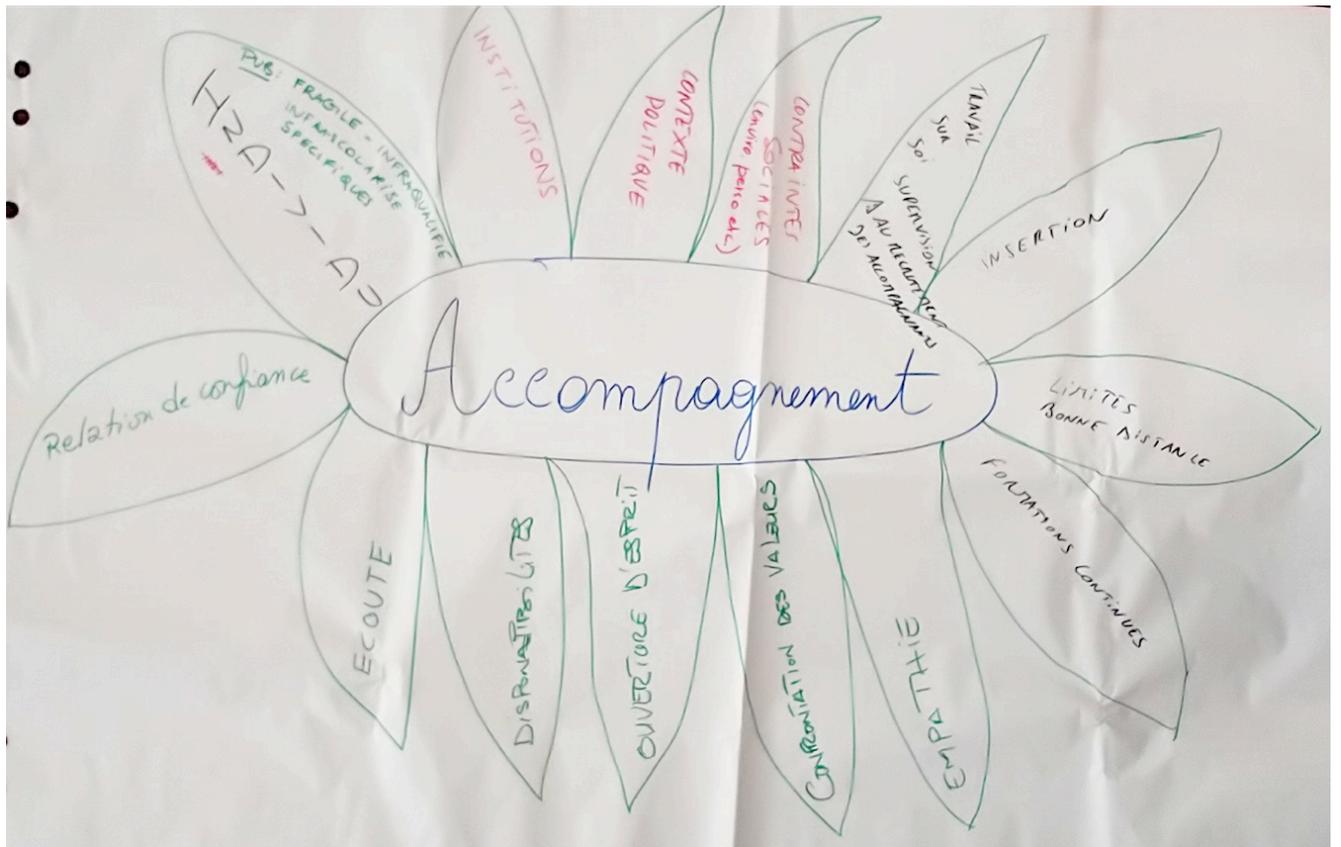
L'objectif de la première matinée de la formation fut de recueillir, avant toute réflexion plus approfondie, les **perceptions initiales** des participants sur l'accompagnement en ISP.

Pour ce faire, différents **sous-groupes** ont pu confronter leurs perceptions en interne et réaliser un **mind-mapping** présentant, de manière non linéaire, les tenants et les aboutissants de tout travail d'accompagnement en insertion.

Chaque sous-groupe a pu ensuite présenter à l'ensemble des participants sa carte mentale et des premières **discussions** ont émergé à partir de cela.

2. Cartes mentales réalisées





3. Premiers éléments transversaux de réflexion

- ⇒ Un accompagnement de qualité doit d'abord tenir compte des **spécificités des personnes accompagnées**. Dans le secteur ISP, cela est d'autant plus nécessaire que les personnes connaissent des situations d'assez grande fragilité. Connaître la réalité des personnes accompagnées est donc nécessaire pour faire un travail de qualité. => *Quelques données factuelles et statistiques ont été rappelées aux participants de la formation.*

- ⇒ L'accompagnement en ISP ne peut se faire sans tenir compte du **contexte institutionnel et socioéconomique régional**. Quel financement, et selon quelles modalités ? Quel temps disponible - et sur quelle durée - pour accompagner les personnes ? Impacts des politiques d'activation sur les dispositifs d'accompagnement des personnes ? => *Ce contexte a été abordé spécifiquement le deuxième jour de la formation.*

- ⇒ La question de la **posture de l'accompagnateur** est tout à fait centrale. Comment la personne qui accompagne le demandeur d'emploi va-t-elle se présenter à lui ? Saura-t-elle être vraiment disponible, faire preuve d'écoute, d'ouverture et instaurer *in fine* un climat de confiance ? « **Confiance** » est le mot-clé de tout accompagnement de qualité ? Cette question de la posture est également directement en lien avec celle de la **limite** de l'accompagnement : quand un accompagnement doit-il s'arrêter ? Quand va-t-il trop loin ? Quelles sont les limites à poser ? Et la **bonne distance** à trouver ? => *Ces questions ont été examinées tout au long de la formation.*

- ⇒ Accompagner ne peut se faire que via une **méthodologie** spécifique et appropriée. Concrètement, cette méthode se traduit en **outils** et en **pratiques**. => *Différents outils ont été présentés par les participants lors de la troisième journée.*

- ⇒ Les **objectifs** et les **finalités** de l'accompagnement en insertion doivent être discutés avec la personne accompagnée. Quelles sont les attentes de la personne ? Rejoignent-elles nécessairement celles des pouvoirs subsidiaires ? De même, la question des objectifs de l'accompagnement en insertion doit être posée : les objectifs sont-ils exclusivement « finis » et mesurable (amener la personne à l'emploi ou à une reprise en formation) ou intègrent-ils aussi une dimension « infinie » et, par là, plus difficilement évaluable (l'estime de soi, l'autonomie, etc.) ? => *Ces questions ont été débattues tout au long du cycle de formation.*

III. Que signifie « accompagner » ?

1. Introduction et méthode

La signification du verbe « accompagner » semble aller de soi. Quand on se penche sur ce terme, il se révèle pourtant tout à la fois plus riche et plus complexe que son sens intuitif premier. Avant même de réfléchir à l'accompagnement en ISP, il semble donc être pertinent de s'intéresser d'abord au terme générique.

Afin de pouvoir y voir plus clair dès la première journée du cycle de formation, les participants ont pu prendre connaissance de différents articles traitant spécifiquement de l'accompagnement. Une mise en commun a ensuite été effectuée, lors de laquelle chaque participant a pu souligner les principaux éléments identifiés.

2. Articles lus et commentés par les participants

- PAUL Maeva, *Autour du mot accompagnement*, Recherche & Formation, 2009/3 (n°62), pp. 91-108. Version électronique disponible à l'adresse suivante : <http://ife.ens-lyon.fr/publications/edition-electronique/recherche-et-formation/RR062-8.pdf>
- PAUL Maeva, *Ce qu'accompagner veut dire*, Carrièreologie, vol. 9, 2007. Version électronique disponible à l'adresse suivante : http://www.carrierologie.uqam.ca/volume09_1-2/07_paul/
- BEAUVAIS Martine, *Des principes éthiques pour une philosophie de l'accompagnement*, Savoirs, 2004/3 (n°6), pp. 99-113. Version électronique disponible à l'adresse suivante : <http://www.cairn.info/revue-savoirs-2004-3-page-99.html>

3. Principaux éléments soulignés

- ⇒ La **signification** du terme « accompagnement » est un peu « **nébuleuse** ». Comment distinguer « accompagner » des verbes « conseiller », « orienter » ou encore « aider » ? Quel est son sens spécifique et son champ d'action ?
- ⇒ L'**étymologie** latine du terme « accompagnement » permet d'en comprendre son sens et ses principales caractéristiques : « **ac-cum-pagnis** » => « ac » (*vers*) + « cum » (*avec*) + « pagnis » (*partage*) = être avec et aller vers, avec comme valeur centrale le partage. Plusieurs éléments centraux de tout accompagnement sont donc ici rappelés : la base relationnelle forte, l'idée d'orientation, le chemin parcouru et son terme.
- ⇒ Dans l'accompagnement, l'idée de « **relation** » est centrale et comporte 5 caractéristiques principales :

- « elle est **asymétrique** : elle met en présence au moins deux personnes « d'inégales puissances »,
 - elle est **contractualisée** : elle associe ces personnes sur la base d'une visée commune, le contrat,
 - elle est **circonstancielle** : la relation d'accompagnement est due à un contexte, à une situation ou à la traversée d'une période particulière,
 - elle est **temporaire** : elle ne dure qu'un temps (elle a un début et une fin),
 - elle est enfin **co-mobilisatrice** puisqu'elle implique de s'inscrire, l'un et l'autre, dans un mouvement. » (Paul, 2007, p. 3).
- ⇒ Des **tensions**, parfois vives, existent entre un **idéal d'accompagnement** et les **attentes** exprimées par les pouvoirs subsidiaires : « un trouble est généré par une démarche d'accompagnement toujours singulière et son exigence d'évaluation au regard de l'institution et de ses attentes en terme de prévisibilité de résultats » (Paul, 2009, p. 97). Des **risques** sont également bien présents, au moins de trois ordres :
- « l'injonction à devoir être accompagné se fait au détriment d'une instauration de la relation librement consentie ;
 - la primauté accordée à la production de résultats définis a priori se fait au détriment de l'élaboration des choix par la personne concernée ;
 - la préconisation de mesures déterminant des durées standards et correspondant à des enveloppes budgétaires se fait au détriment du temps qui est nécessaire à une personne donnée » (Paul, 2009, p. 98).
- ⇒ Face à ces tensions, comment trouver le bon **équilibre** entre l'accompagnement individuel d'un public spécifique et, dans le même temps, l'attente collective d'efficacité et de performance souvent formulée par les pouvoirs publics ?
- ⇒ Dans la relation entre « accompagnateur » et « personne accompagnée », quelques **principes** éthiques et déontologiques semblent pouvoir jouer un rôle déterminant :
- Le principe de **responsabilité** : « accompagner l'autre vers son propre développement, c'est l'accompagner vers davantage d'autonomie et donc davantage de responsabilité » (Beauvais, 2004, p. 107). En outre, c'est à l'accompagnateur de « créer les conditions susceptibles de favoriser chez l'autre l'élucidation et la compréhension du cadre d'accompagnement dans lequel, avec lequel et sur lequel il peut penser et agir son projet » (*Ibid.*). Par là, on se situe donc à l'exact opposé de toute instrumentalisation du projet d'accompagnement en insertion.
 - Le principe de **retenue** : accompagner quelqu'un, c'est courir le risque d'être tenté d'exercer sur lui une forme de « toute puissance ». Une retenue s'impose donc, marquée par le fait de pouvoir trouver avec la personne accompagnée une « juste distance ». « Cette même distance, qui dans toute relation que l'on veut de « confiance » permet de se « comprendre » sans toutefois se « confondre » (Beauvais, 2004, p. 108).
 - Le principe de **doute** : l'expérience professionnelle et l'utilisation habituelle de méthodes peuvent donner à l'accompagnateur l'illusion qu'elle sait automatiquement comment faire. Or, « si on a le souci d'offrir à l'autre un accompagnement de qualité, c'est-à-dire pensé et agi en permanence au regard d'un projet singulier, contextualisé et se formant, il importe de « douter » » (Beauvais, 2004, p. 110).

IV. L'accompagnement en ISP, contexte et cadre normatif

1. Décret ISP du 27/04/1995

Si le terme « accompagnement » n'apparaît aucune fois dans le décret ISP, la **guidance** est toutefois mentionnée à l'article 4. § 1^{er} al 2 : « Les actions d'ISP sont l'ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré, couvert par la sécurité sociale. L'action se traduit par la mise en œuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise ».

Pour avoir plus d'informations sur le volet « accompagnement et guidance » du travail ISP, il faut consulter les Cahiers des charges des actions de formation.

2. Cahiers des charges des actions de formation

La section « **caractéristiques du dispositif d'ISP** » figure dans tous les Cahiers de charges. C'est dans cette section transversale que sont mentionnées plus explicitement les actions d'accompagnement et de guidance :

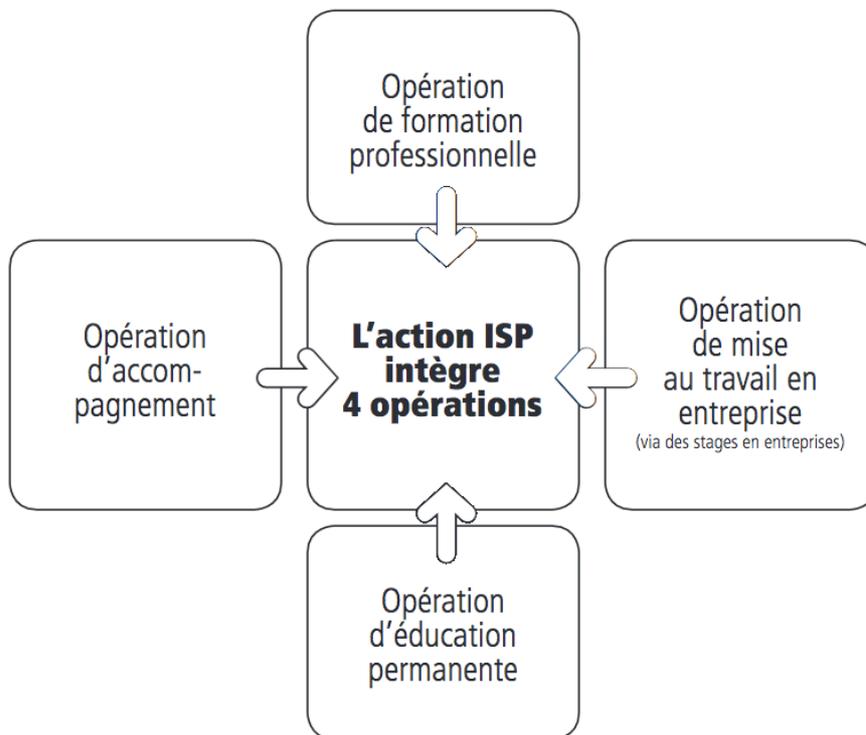
« L'action d'insertion socioprofessionnelle s'inscrit dans une **démarche intégrée** de lutte contre l'exclusion sociale, culturelle et professionnelle. Elle doit permettre à des adultes exclus et fragilisés de se (re)placer dans une perspective réaliste de construction, d'accès et de réussite de leur parcours d'insertion tout en retissant leur lien social.

L'action d'insertion socioprofessionnelle comprend nécessairement :

1. Une opération de formation professionnelle se référant à un programme de référence, incluant ou non un ou des stages en entreprise. Cette compétence relève des compétences de Bruxelles Formation ;
2. Un volet d'éducation permanente ;
3. Une opération d'**accueil**, une opération de **guidance**, un **suivi psychosocial**, une **(ré)orientation professionnelle** et une **aide à la recherche d'emploi**. Ces opérations relèvent de compétences de l'ORBEm (= > devenu Actiris) et sont complémentaires à l'opération de formation professionnelle. »

Il ressort donc très clairement que l'accompagnement en ISP (intégrant accueil, guidance, suivi et orientation) est une des trois composantes intrinsèques de toute action ISP.

Schématiquement, cela peut être représenté comme suit :



Source : FeBISP, Vade-mecum ISP.

3. Conventonnement avec Actiris

Actiris conventionne et finance des heures d'accompagnement individuel afin de permettre aux personnes de construire leur parcours d'insertion. Cet accompagnement les aide à définir leur projet professionnel en tenant compte de leurs attentes et du contexte socioéconomique régional.

Ce volet accompagnement comporte différentes opérations, organisées tout au long de la formation mais également en amont et en aval. Voici un extrait de l'**Inventaire des actions ISP**, document finalisé par Actiris en 2007 destiné à lister et à définir les opérations pouvant être subventionnées dans le cadre d'une action ISP :

- ⇒ « **L'accueil des demandeurs d'emploi intéressés par une formation.** Cette opération comprend les tâches suivantes : l'information faite au demandeur d'emploi, l'analyse de sa demande, l'organisation de sélections pour constituer un groupe de stagiaires, le relais des candidats non retenus vers d'autres opérateurs (Mission Locale, cellule insertion d'un CPAS, Actiris...).
- ⇒ **La guidance pendant toute la durée de la formation.** Elle consiste à soutenir le chercheur d'emploi dans la poursuite de l'activité de la formation professionnelle dont il bénéficie et à éviter son « décrochage » en :
 - Identifiant la/les problématique(s) connexe(s) (juridique, financière, sociale, psychologique, administrative) à son insertion et en assurant le relais du chercheur d'emploi vers l'organisme ou l'institution appropriée. Il s'agit d'identifier cet organisme ou cette institution, de prendre contact ou un rendez-vous éventuel, d'aider si nécessaire à compléter les documents et

formulaire adéquats. Les tâches de guidance ne consistent pas à traiter la/les problématique(s) elle(s)-même(s) ;

- Aidant à l'intégration du chercheur d'emploi dans l'équipe ou dans le groupe ;
- Assurant l'apprentissage des normes sociales et/ou professionnelles : présence, respect des horaires, des engagements, développement de l'autonomie, de la responsabilisation.

⇒ **L'aide à la recherche de stage, de formation et/ou d'emploi.** Elle vise à soutenir le demandeur d'emploi dans la poursuite de son projet professionnel et ce, de la manière la plus adaptée.

- L'aide à la recherche de stage comprend l'accompagnement pendant cette recherche et pendant le déroulement du stage : prospection d'offres de stage, détermination de stage, suivi administratif (convention de stage, octroi de documents...), suivi des relations (rencontre avec le tuteur, intégration dans l'équipe, gestion des conflits..., évaluation du stage en entreprise).
- L'aide à la recherche de formation : informations sur les relais et les passerelles possibles, contact éventuel avec un centre de formation...
- L'aide à la recherche d'emploi doit permettre au demandeur d'emploi d'apprendre à :
 - Elaborer et (ré)actualiser un CV
 - Rédiger une lettre de motivation
 - Se préparer à un entretien d'embauche
 - Se préparer à un entretien téléphonique
 - Cibler des employeurs
 - Analyser des offres d'emploi »

4. Calcul de la subvention Actiris

Un **forfait** d'heures de guidance, qui varie en fonction du volume d'heures de l'action, est retenu :

- 30 heures pour une durée de formation comprise entre 1h et 349 heures ;
- 55 heures pour une durée de formation comprise entre 350 heures et 699 heures ;
- 65 heures pour une durée de formation de 700 heures et plus.

Ce forfait est multiplié par le nombre de postes stagiaires et par un coût horaire fixé par Actiris et indexé annuellement.

Pour l'accompagnement spécifique aux **stages** pratiques en entreprise, le montant est obtenu en multipliant le nombre de postes stagiaires par le coût horaire et par 10% du nombre d'heures de stage (avec un plafond de 152 heures de stage).

Un régime particulier est appliqué pour les actions de **détermination ciblée**. Le nombre d'heures d'accompagnement correspond à 15% du nombre d'heures de détermination, qu'il convient ensuite de multiplier par le nombre de postes stagiaires et par le coût horaire.

Exemple (tiré du Vade-mecum ISP de la FeBISP) :

Exemple

Une asbl organise trois actions de formation :

Une action de formation de base

Une action de formation préqualifiante en bâtiment

Une action de formation qualifiante en bureau-tique

On suppose que le coût horaire est de 12 €.

Tableau 1 : Exemple de calcul du subventionnement par Actiris du volet « accompagnement » d'action ISP à partir de 2009

Liste des actions	Durée de formation	Forfait 30/55/65	Nb postes stagiaires	Coût accompagnement formation	Durée stage en h	Coût accompagnement stage	Coût total par action
Foba	320	30	14	$30*14*12 \text{ €} = 5.040 \text{ €}$	70	$70*10\%*14*12 \text{ €} = 1.176 \text{ €}$	6.216 €
Préfo bâtiment	430	55	12	$55*12*12 \text{ €} = 7.920 \text{ €}$	152	$152*10\%*12*12 \text{ €} = 2.188,80 \text{ €}$	10.108,8 €
FQ bur.	1200	65	10	$65*10*12 \text{ €} = 7.800 \text{ €}$	152	$152*10\%*10*12 \text{ €} = 1.824 \text{ €}$	9.624 €
Total				20.760 €		5.188,8 €	25.948,8 €

Ainsi la subvention qui sera versée par Actiris pour assurer l'ensemble des opérations d'accompagnement sera d'un montant de 25.948,8 €.

V. Profil du public ISP et formations suivies

Pour accompagner un public de manière pertinente, il est important de connaître ses particularités et ses difficultés. Si, par définition, chaque demandeur d'emploi a un parcours qui lui est spécifiquement propre, il est néanmoins intéressant de voir d'un peu plus près le profil des stagiaires ISP ainsi que les types d'actions qu'ils suivent :

Profil des stagiaires de l'ISP – chercheurs d'emploi – en %										
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total	
		47,6	52,4	100,0	Durée de chômage	Moins de 6 mois	8,7	11,0	19,7	
Âge	Moins de 25 ans	13,2	10,5	23,7		6 à 11 mois	6,2	8,6	14,8	
	25-29 ans	8,3	10,9	19,2		1 an à moins de 2 ans	8,6	10,4	19,1	
	30-34 ans	8,7	10,5	19,2		2 ans et plus	17,0	21,5	38,5	
	35-44 ans	11,6	14,9	26,4		Indéterminée	7,1	0,9	8,0	
	45-54 ans	5,4	5,3	10,7		Résidence	Bruxelles	45,1	49,5	94,6
	55 ans et plus	0,4	0,3	0,8			Flandre	1,6	1,9	3,5
Niveau d'études	Primaire ou moins	1,6	1,2	2,8	Wallonie		0,9	0,9	1,8	
	Secondaire inférieur	11,1	9,6	20,7	Nationalité		Belges	23,2	25,7	48,9
	Secondaire supérieur	7,6	7,2	14,8			Européens	5,1	4,4	9,5
	Supérieur	1,5	1,7	3,2		Autres ou inconnue	19,3	22,2	41,5	
	Indéterminé	25,8	32,7	58,5						

Type d'action	Chercheurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Alphabétisation	209446	560
Détermination	86488	852
Formation de base	207108	1002
Préformation	190915	560
Formation qualifiante	816674	1503
Perfectionnement	2476	12
Produits isolés	38441	142
Formation par le travail	168152	316
Modules ressources	3049	9
Total ISP 2014	1722749	4244

Source : Bruxelles Formation, 2014.

VI. Le travail d'accompagnement en ISP - principes, obstacles, pistes de solution

1. Introduction et méthode

L'objectif de cette séquence a été de se focaliser sur le **travail d'accompagnement** tel qu'il est réalisé en insertion, et plus spécifiquement par rapport à trois points :

- Les **principes** éthiques et déontologiques qui guident leurs actions d'accompagnement
- Les **obstacles** que rencontre sur le terrain leur travail d'accompagnement
- Les **moyens et pistes de solution** face aux obstacles constatés

Concrètement, différents **sous-groupes** ont pu confronter leurs perceptions en interne et réaliser un tableau en 3 colonnes, chacune représentant un des points susmentionnés.

Chaque sous-groupe a pu ensuite présenter à l'ensemble des participants sa production et des **discussions** ont émergé à partir de cela.

2. Tableaux réalisés

① Principes éthiques/déontologiques	② Obstacles rencontrés	③ Moyens Créativité
<ul style="list-style-type: none"> - Humilité - Dignité - déontologie ↳ Aspect confidentiel - Authenticité - Responsabilité - Confiance - Ecoute - Respect - Ouverture - Efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> - Lien de subordination - Espace - Risque de Manipulation - R. Interprétations (Éthiques/affectif/culturel/économique/...) - PEURS → Préjugés <ul style="list-style-type: none"> → Rejet → Décevoir - Nonchance/Pression Contrainte institut. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abstraction du lien - "Agir sur le paradoxe" - Prevoir l'autre exp. → réajuster... - Rappeler la règle + le lien du subord. (côté) - Rappeler le cadre - Dialogue (écoute Active, reformuler) - Distanciation tous les outils... - Supervisions/échanges non l'ontrés/formations - Auto-Formations - Oser Revenir - Investir ds l'Éducation!

PRINCIPES	OBSTACLES	MOYENS
CO-CONSTRUCTION SYSTEMIQUE	URGENCES INSTITUTIONNELS (CONTRAINTES ADMINIS.)	EVALUATIONS
DISTANCE (à ADAPTER)	ORGANISATION (INTERNE)	AUTO EVALUATIONS
RESPECT	COMMUNICATION (INTERNE - EXTERNE)	COMMUNICATION +
ECOUTE	LANGUE	MATERIEL + ESPACES
RECU (à SOI)	CHOC DES CULTURES	S'ADAPTER AUX CONTRAINTES
CONFIDENTIALITE (DISCRETION)	GESTION EQUIPE	GESTION DES PRIORITES
GESTION PRIORITES	MANQUE D'INTERVISION	TRAVAIL SUR DEMANDE
COLLABORATION (INTERNE/EXTERNE)	USURE PROFESSIONNELLE	RENFORCEMENT DES COMPETENCES & REFLEXION SUR ...
RESPONSABILISATION	MANQUE D'HARMONISATION DE COESION	LIBERTE INDIVIDUELLE
PATIENCE	SOI-MEME (LIMITES) <small>PHYSIQUES/MENTALES</small>	CONFIANCE (CADRE)
	MANQUE DE RECONNAISSANCE DE L'EMPLOYEUR / STAGIAIRES	

Principes	Obstacles	Moyens
Ouverture d'esprit	freins de la personne	bilan / état des lieux
Confidentialité	écho de la personne en nous "travailleuse"	relation de confiance (étape par étape: écoute, rythme, ...)
Neutralité	temps	Outils
Disponibilité	contexte politico-éco-soci.	Poser le cadre
Autonomisation	l'urgence de la situation de la personne	faire preuve d'humilité
Ecoute (active, présence)	motivation / démarches	remettre nos connaissances et compétences à jour.
Adaptabilité		faire prendre conscience de nécessité de ...
Information		confronter constructivement
Transparence		
Rendre la personne active		

3. Synthèse et commentaires

❖ Par rapport aux principes

- ⇒ **Humilité.** L'accompagnateur ne sachant pas tout, il doit douter et se méfier de ses propres certitudes dans son travail d'accompagnement.
- ⇒ **Confidentialité** des éléments confiés par la personne accompagnée. Élément essentiel pour instaurer un climat de confiance.
- ⇒ **Transparence.** La confiance en dépend également.
- ⇒ **Authenticité.** Nécessaire pour que la relation d'accompagnement le soit aussi.
- ⇒ **Juste distance.** Pas facile à trouver ! Il faut s'ajuster en permanence à la personne accompagnée.
- ⇒ **Disponibilité.** Pas toujours évident vu le nombre de dossiers à gérer.
- ⇒ **Patience.** Les personnes mettent parfois beaucoup de temps pour se livrer et exprimer leurs attentes.
- ⇒ **Adaptabilité.** D'autant plus nécessaire pour le public ISP.
- ⇒ **Responsabilité, responsabilisation et autonomisation.** L'idée est de rendre la personne actrice de son parcours. C'est également l'idée que le parcours d'accompagnement puisse être réellement co-construit.
- ⇒ **Ecoute mutuelle et respect.**
- ⇒ **Ouverture d'esprit et neutralité.** L'accompagnateur doit s'abstenir d'émettre des jugements personnels qui perturberaient la relation d'accompagnement.
- ⇒ **Efficacité et gestion des priorités.**

❖ Par rapport aux obstacles

- ⇒ Manque d'**espace** et agencement des locaux inadéquat. Cela peut rapidement poser des problèmes (de confidentialité par exemple).
- ⇒ Manque de **temps.** Un accompagnement personnalisé requiert beaucoup de temps, ce qui n'est pas toujours possible par rapport au nombre de dossiers traités.
- ⇒ Risque de **manipulation**/d'instrumentalisation. Risque dans les deux sens (du côté de l'accompagnateur qui manipulerait la personne accompagnée et inversement).
- ⇒ **Peurs** (préjugés, rejet, peur de décevoir, etc.). Ces peurs peuvent bloquer le processus d'accompagnement. D'où l'importance d'instaurer un climat de confiance.

- ⇒ **Pressions et contraintes** institutionnelles (politiques d'activation par exemple).
- ⇒ **Représentation** que se fait la personne du **métier** de l'accompagnateur. « Des personnes ne comprennent pas toujours bien que nous sommes là pour les accompagner et pas pour les contrôler. »
- ⇒ **Urgences** de la situation de la personne. Les urgences matérielles font que parfois les personnes arrêtent leurs parcours d'accompagnement pour trouver au plus vite un emploi précaire (et pas souvent déclaré).
- ⇒ **Motivation**. Ce problème peut venir des deux côtés : perte de motivation de l'accompagnateur (usure professionnelle) et perte de motivation de la personne accompagnée.
- ⇒ **Limites** physiques et mentales de l'accompagnateur.
- ⇒ **Organisation interne**. Des complexités organisationnelles peuvent parfois compliquer le travail des accompagnateurs.
- ⇒ **Langues et différences culturelles**. Parfois très délicat à gérer.
- ⇒ Manque d'**intervision** des équipes.
- ⇒ Manque de **reconnaissance** de l'employeur et des personnes accompagnées.

❖ Par rapport aux moyens et pistes de solution

- ⇒ **Réaménagement** des locaux. Dans l'optique même où cela est possible, cela ne se fait évidemment pas aussi facilement que cela...
- ⇒ Outils pour améliorer la qualité du **dialogue** entre personne accompagnée et accompagnateur (reformulation de ce que la personne dit pour être certain de bien comprendre, méthode d'écoute active, etc.).
- ⇒ Mise en place de **supervisions** des travailleurs à fréquence constante.
- ⇒ Politique de **formation continue** pour les travailleurs. Objectif de mettre ses connaissances et compétences à jour et de rencontrer d'autres praticiens.
- ⇒ Poser clairement le **cadre de l'accompagnement**, ses objectifs et ses limites. Cela permet à la personne de comprendre rapidement ce qu'un accompagnement peut lui apporter.

VII. Echanges d'outils et de pratiques par les participants

1. Le « carnet de route » d'accompagnement du stagiaire (Sabrina Bauden, Mission locale de Schaerbeek)

A la Mission locale de Schaerbeek, chaque stagiaire de la formation assistant-dentaire reçoit un « **carnet de route** ».

Ce carnet permet, pour l'accompagnateur, de faire un **suivi psycho-social** individuel assez fin. Par ailleurs, pour les stagiaires, le carnet leur permet de voir où ils en sont et par où ils sont passés dans leur **trajet** d'accompagnement.

Très concrètement, le carnet de bord est utilisé par l'accompagnateur pour **structurer** chaque entretien individuel. Chaque stagiaire vient avec son carnet complété au fur et à mesure et, à la fin de la rencontre, les objectifs sont mentionnés pour le mois suivant.

Les stagiaires, à la fin de la formation, peuvent garder ce carnet de route, **symbole** assez **concret** de tout le chemin qu'ils ont parcouru depuis le début de la formation.

Par ailleurs, dans ce carnet de route, les **règles de vie** liées au groupe sont énoncées. Cela rappelle à chacun les principes importants à respecter pour que la formation se déroule bien.

L'un des participants au cycle de formation fait remarquer qu'il pourrait également être intéressant de mettre ce genre de carnet **en ligne**. Comme beaucoup de stagiaires sont équipés de smartphones et de tablettes, ce carnet de route en ligne pourrait aussi être un outil intéressant.

Pour tout renseignement complémentaire => Sabrina Bauden (sbauden@milocs.be)

2. Supervision des accompagnateurs (Sabrina Bauden, Mission locale de Schaerbeek)

Depuis quelque temps, les conseillers de la Mission locale de Schaerbeek suivent une **supervision**. Cette supervision, basée sur l'analyse transactionnelle, dure une **demi-journée** et a lieu **tous les deux mois**.

Ce sont les 4 conseillers et la coordinatrice qui fixent l'**ordre du jour** de chaque séance. Chacun peut donc amener les thèmes qui l'intéressent.

D'après Sabrina, ces supervisions aident beaucoup les conseillers dans leurs pratiques et la fréquence bimestrielle de ces rencontres est adaptée.

Pour tout renseignement complémentaire => Sabrina Bauden (sbauden@milocs.be)

3. La « fiche-suivi offres d'emploi » (Evelyne Mbakop, Mission locale de Molenbeek)

Cette **fiche de suivi** est utilisée tout au long de l'accompagnement et dans les 6 mois suivant sa fin. L'objectif de la fiche est de pouvoir **relancer les employeurs** le cas échéant.

Concrètement, la fiche se structure en différentes **colonnes** :

- Date d'envoi de la candidature
- Fonction précise à laquelle on postule
- Coordonnées complètes de l'entreprise + personne de contact
- Réponse obtenue suite à la candidature

Cette fiche, toute simple, permet néanmoins de pouvoir voir en un seul coup d'œil quelles entreprises n'ont pas encore répondu à la candidature. Une **relance** pourra donc être faite par le demandeur d'emploi. Ce dernier pourra savoir précisément qui contacter et quelle fonction a été sollicitée.

D'après Evelyne, cette fiche a vraiment permis de **motiver** les personnes accompagnées et les **résultats** suivent. Par ailleurs, cette fiche permet de **valoriser** les démarches et recherches d'emploi effectuées.

Pour tout renseignement complémentaire => Evelyne Mbakop
(embakop@mlocmolenbeek.irisnet.be)

4. Les cartes mentales et heuristiques (Redouane Elhdiki, Siréas)

Les cartes mentales, ou heuristiques, sont souvent utilisées par Redouane afin de **faciliter l'apprentissage** des stagiaires. Comme ces cartes suivent de près le mode de fonctionnement non-linéaire du cerveau humain, elles permettent généralement aux stagiaires de mieux comprendre des concepts difficiles (notamment en électricité, en menuiserie ou encore en automobile). Cela permet également aux stagiaires de mieux catégoriser et hiérarchiser les informations qu'ils accumulent au fur et à mesure de leurs parcours de formation.

Même si ces cartes concernent plus le volet « formation » des actions ISP, elles peuvent également être **utiles** pour le volet « accompagnement ». Ces cartes permettent en effet non seulement de mieux préparer les candidats aux entretiens d'embauche mais peuvent aussi être utilisées pour **schématiser le parcours d'accompagnement** tel qu'il est vécu par le stagiaire. Il peut ainsi voir, d'un coup d'œil, toutes les étapes qui ont été réalisées dans le cadre de son accompagnement vers l'emploi.

Des logiciels gratuits de cartes mentales existent sur internet, notamment FreeMind (<http://freemind.fr.softonic.com/>)

Pour tout renseignement complémentaire => Redouane Elhdiki (redouanelhdiki@yahoo.fr)

5. Le Bilan ISP (Fernande Kupper, Proforal)

Fernande, dans sa pratique à Proforal, utilise un Bilan ISP assez simple mais qui permet directement d'identifier tout à la fois les **attentes** des stagiaires **et** les **compétences** qu'ils peuvent déjà mettre en avant.

Concrètement, le Bilan ISP comporte des questions sur les domaines suivants :

- Le « bagage » de la personne (parcours précédents, formations déjà suivies, etc.)
- L'expérience
- Les connaissances dans certains domaines/secteurs/métiers
- Le projet professionnel
- La motivation
- Les qualités/compétences
- La connaissance des autres centres de formation
- Le temps que la personne se donne pour réaliser son projet professionnel

D'après Fernande, ce Bilan permet aussi de montrer aux personnes, souvent peu conscientes de leurs compétences, qu'elles ne partent pas de rien. Du coup, cela engendre une certaine **motivation** pour construire leur parcours professionnel.

Pour tout renseignement complémentaire => Fernande Kupper (f.kupper@proforal.be)

6. Le *Curriculum vitae* via Europass (Fernande Kupper, Proforal)

Le **site Europass** (<https://europass.cedefop.europa.eu/fr/documents/curriculum-vitae>) permet aux personnes de pouvoir très facilement réaliser un CV (et une lettre de motivation) en ligne.

La réalisation est assez intuitive et le degré de personnalisation permet à chaque personne de pouvoir vraiment établir un CV qui la représente. Des exemples de CV sont également disponibles sur le site web.

Pour tout renseignement complémentaire => Fernande Kupper (f.kupper@proforal.be)

7. Les activités sportives (Nadine Smets, Rock the City)

Rock the City intègre régulièrement des activités sportives (une matinée par mois et quelques journées complètes ponctuelles) à destination de leur public. Ces activités permettent notamment de « transférer » certaines **valeurs propres** aux sports au niveau du monde professionnel : le respect des règles, l'esprit d'équipe, la concentration, la motivation, etc.

Par ailleurs, les expériences et les perceptions vécues lors de ces activités sportives peuvent être intégrées et discutées lors des entretiens de guidance.

Afin que ces activités n'instrumentalisent pas les personnes, leurs objectifs sont clairement annoncés et discutés en amont.

Pour tout renseignement complémentaire => Nadine Smets (nadine.smets@rockthecity.be)

8. Les 4 axes d'un projet professionnel (Angélique Bert, Centre Horizon)

Ces 4 axes permettent à chaque demandeur d'emploi de pouvoir **structurer son projet professionnel et les moyens pour le réaliser**. Schématiquement, les 4 axes se présentent comme suit :

Toile d'Analyse : Les 4 axes

SOI	PROJET
<ul style="list-style-type: none"> -Accueil -Présentation -Fiche Signalétique (situation familiale, sociale, professionnel et financière) -Les Freins -Les points forts et les points faibles 	<ul style="list-style-type: none"> -Projet professionnel et personnel -Analyse du contenu -La faisabilité du projet
<ul style="list-style-type: none"> -Diplôme -Expérience professionnelle -Expérience extra-professionnelle -Formations qualifiantes (tout types de formations...) 	<ul style="list-style-type: none"> -Le marché de l'emploi -Le réseau du conseiller -Le CV -La lettre de motivation -Les ateliers et recherches actives d'emploi
FORMATION	TECHNIQUES DE RECHERCHES D'EMPLOI

Ce tableau identifie donc clairement les axes (soi, formation, projet et techniques de recherches d'emploi) qui sont déterminants dans toute construction de projet professionnel. Les stagiaires en formation vont ainsi pouvoir compléter ce tableau et **y voir clair** quant à leur projet au fur et à mesure.

Pour tout renseignement complémentaire => Angélique Bert (aggelikibert@gmail.com)

9. Le jeu « Mots d'emploi » (Angélique Bert, Centre Horizon)



Ce jeu, édité par la Fédération de Centres d'Information et de Documentation pour Jeunes, se présente sous la forme d'une mallette pédagogique.

Ce jeu (de cartes et de rôles) s'adresse principalement aux jeunes et leur permet d'accéder, de manière ludique, à beaucoup d'**informations sur l'emploi et la formation**. Un **focus** particulier est mis sur l'**insertion socioprofessionnelle**.

Par ailleurs, la mallette contient quelques brochures spécifiques, dont un guide des formations professionnelles réalisé par Bruxelles Formation, un lexique ou encore un répertoire d'adresses utiles.

La mallette peut être commandée gratuitement à l'adresse <http://www.cidj.be/mots-d-emploi/>

Pour tout renseignement complémentaire => Angélique Bert (aggelikibert@gmail.com)

VIII. Conclusion et suivi de ces journées

Les trois journées de rencontre et de réflexion ont bien montré l'**importance cruciale** - pour notre secteur et surtout pour les stagiaires ISP – d'un accompagnement de qualité.

Les principaux **objectifs** de ces journées (réfléchir à ce que signifie l'accompagnement psychosocial en insertion, identifier les grands principes qui guident ce travail, présenter des méthodes et outils concrets liés à l'accompagnement en ISP, etc.) ont pu être globalement **rencontrés**. De même, des contacts étroits ont pu être établis entre les différentes personnes inscrites à la formation.

Quant au **suivi** de ces journées de rencontre et de réflexion, les participants étaient intéressés de pouvoir participer à nouveau, dans quelque temps, à un **nouveau cycle** qui aurait de nouveau comme thème l'accompagnement en insertion. Ce cycle pourrait amener de nouveaux échanges de pratiques et d'outils. Par ailleurs, il permettrait de continuer la réflexion sur ce que doit être un accompagnement de qualité.

Pour aborder ces éventuelles futures journées, nous continuerons donc à privilégier la réflexion collective ainsi que les échanges de pratiques mais nous tenterons de pouvoir inviter un ou plusieurs **interlocuteurs externes** afin que ceux-ci puissent partager leur expertise sur l'accompagnement à l'ensemble des participants.