

# CATALOGUE DES FORMATIONS

AU SERVICE  
DES PROFESSIONNELS  
DE L'ACCOMPAGNEMENT

**b2c**  
projet

Nos **formations** peuvent être réalisées en intra comme en inter :

- Intra : intégrée dans votre projet, nous adaptons la formation après analyse de votre besoin
- Inter : nous constituons des groupes à partir de demandes individuelles

**N'hésitez pas à nous contacter :**

Par mail : [contact@b2c-fr.com](mailto:contact@b2c-fr.com)

Par téléphone : 04 42 20 81 66 – 06 80 95 25 81

# SOMMAIRE

## PRÉSENTATION

2. Nos services

5. Notre équipe

## CYCLE MAPPI®

9. Initiation

10. Phase d'accueil performante

11. Ingénierie de Parcours

12. Référence de Parcours

## CYCLE CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

18. Devenir CPE : 1er Niveau de l'offre de service

19. Devenir CPE : 2 ème Niveau de l'offre de service

20. Devenir CPE : 3 ème Niveau de l'offre de service

## CYCLE FORMATION

22. Animer des séances collectives

23. Individualisation de la formation

## CYCLE POSTURE PROFESSIONNELLE

26. Posture professionnelle et techniques d'engagement

27. Philosophie au service de la pratique

28. Accompagnement des personnes éloignées de l'emploi

29. Maîtriser les différentes modalités de l'entretien

## CYCLE RELATION AVEC LES ENTREPRISES

34 Développer les coopérations pour accompagner les parcours

35. De la prospection à la fidélisation

## CYCLE MANAGEMENT

39. Manager une équipe de conseillers

41. Management et pilotage de projet

43. Management de la qualité

## CYCLE HANDICAP

47. comment réagir face à la problématique psychique ?

48. accueillir une personne handicapée dans son organisme

## CYCLE REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE

51. RSA et politique départementale d'insertion

52. Un outil au service de la pédagogie de l'accompagnement

53. Gestion de l'allocation RSA

## RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

55. Fiche d'inscription

## Notre méthode de travail

Nous favorisons les pédagogies actives et tenons à ce que les liens avec la réalité de terrain soient effectués dès le premier jour de la formation. Pour cela, et selon les groupes, le matin est consacré à la mise en place, par les échanges, des éléments conceptuels et théoriques nécessaires à la mise en application, les après midi sont consacrés à des situations amenées par les stagiaires. Les échanges de pratiques s'organisent ici autour d'une méthode adaptable et déclinable aux différents environnements dans lesquels se trouvent les stagiaires.

## Les ressources pédagogiques

L'ensemble des outils et repères théoriques et conceptuels est mis à la disposition des stagiaires via le site internet de b2c Projet à l'adresse : [www.b2c-fr.com](http://www.b2c-fr.com); Espace client. Un code d'accès dédié à l'action sera communiqué, permettant de récupérer les outils et documents à tout moment.

# NOTRE ÉQUIPE

## Jean Pierre Cartier

Anciennement chargé d'enseignement et de recherche au Conservatoire National des Arts et Métiers de Paris (directeur du Centre de Développement et d'Etudes des Pratiques en Orientation), formateur de conseillers en orientation, insertion, emploi, ressources humaines, de formateurs et d'enseignants. Auteur de l'ouvrage « l'entretien en situation de face à face » aux éditions QuiplusEst .

## Pascal MOUCHANAT

Directeur de plusieurs établissements spécialisés (SAVA, SAMSAH, SAM), Maîtrise sciences de l'éducation – consultant auprès d'organismes d'accompagnement des personnes handicapées.

## Hassna Asfar El Oulidi

Master professionnel Psychologie du travail et de la santé.

Hassna accompagne des personnes en reconversion professionnelle et a été coordinatrice sociale dans le monde du handicap. Elle forme les professionnels de l'accompagnement dans le cadre de b2c Projet depuis 2 ans. Accompanyer des équipes en Maison des Solidarités sur la fonction accueil a été une de ses dernières missions.

## Sylvie Gipulo

Directrice d'établissement médico-social, Sylvie a mis en œuvre le dispositif RSA sur le Conseil Départemental des Pyrénées Orientales. Elle a participé aux travaux du Haut Commissariat aux Solidarités Actives dans le cadre du projet de Loi.

## Véronique Delille

titulaire d'un DEA de philosophie, elle est formatrice au sein d'une école de travailleurs sociaux, et à l'ENPJJ auprès du personnel de la Protection Judiciaire de la Jeunesse en formation continue depuis 2010. Elle co-dirige avec Nathalie Frieden, le chantier « philoformation » de philolab, laboratoire de recherche sur la formation à l'animation de discussions philosophiques qui organise chaque année à L'UNESCO les Rencontres sur les Nouvelles Pratiques Philosophiques. Elle est également chargée de cours à l'École Centrale à Paris.

## Philippe SIGALO

Responsable du Pôle accompagnement des publics à la Maison de l'Emploi de Bordeaux, Philippe a coordonné le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi et accompagné des publics durant de nombreuses années. Il est animateur des réseaux de l'insertion, a une grande expérience en management et en accompagnement, travaille sur le sujet de la relation entreprise intégrée dans les processus d'accompagnement

## Bruno BUONVISO

Formateur de formateur, a une forte expérience de management de projets et de l'accompagnement des publics. Spécialiste de la pédagogie, Bruno propose une approche basée sur l'alternance de méthodes, d'échanges de pratiques, d'exercices techniques.

## Pascal CHIUCCHINI

Auteur de la méthode MAPPI® aux éditions QuiplusEst - Responsable de la formation – Fondateur de b2c Projet – DEA à l'IEP d'Aix en Provence – 15 ans de pratique en accompagnant à l'emploi et en management de projet - 10 ans d'expérience en formation et conseil en accompagnement à l'emploi

## Richard Djimaldet

20 ans d'expérience sur différentes fonctions : conseiller emploi, coordonnateur, formateur, directeur d'un organisme de formation opérateur sur différents dispositifs d'insertion socioprofessionnelle, Richard a une réelle connaissance des publics en parcours d'insertion professionnelle ainsi qu'une pratique experte de l'accompagnement socioprofessionnel

## Maren Scapol

Master II Formateur/Responsable de Formation – Consultante/Formatrice en Ingénierie de la Formation, Pédagogie et Insertion Professionnelle – Plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la formation, elle est intervenue notamment auprès des équipes en Maison des Solidarités sur la fonction accueil (Conseil Général des B-d-R).

CYCLE MAPPI®

**b2c**  
projet

*La Méthode d'Accompagnement et de Pilotage des Parcours d'Insertion (MAPPI®) contribue à organiser le travail individuel et collectif d'accompagnement en fixant des repères méthodologiques et pratiques de la fonction.*

Elle se base sur les 4 éléments suivants :

- L'expérience de son auteur en accompagnement professionnel et social et en conseil auprès des structures d'accompagnement
- Les expériences des travaux opérationnels portant sur la mise en place d'une organisation efficace des réseaux de l'insertion sociale et /ou professionnelle
- Les outils de management de projet appliqués à celui des parcours d'insertion sociale et professionnelle
- Les théories basées sur les principes d'engagement et sur la pédagogie active.

Notre problématique de départ peut se formuler ainsi :

«Comment créer et maintenir les conditions d'adhésion des personnes sur leurs parcours d'insertion professionnelle et sociale en optimisant l'utilisation des ressources existantes sur un territoire et en recherchant les meilleures manières d'obtenir le résultat visé ?»

Pour les accompagnants et leur structure avec qui nous travaillons, les questions récurrentes sont les suivantes :

- Comment faire adhérer la personne à la démarche d'accompagnement ? Comment maintenir cette adhésion ?
- Quelle(s) posture(s) dois-je adopter dans mon rôle d'accompagnant ?
- Quel positionnement adopter au sein du réseau ? Comment créer les bonnes conditions de mise en place d'une étape ?
- Comment faire partager les avancées du parcours ? Évaluer les besoins réels ?

En travaillant sur ces sujets, nous avons progressivement formalisé et testé des outils, des techniques, des méthodes visant à répondre à ces demandes dans un triple souci :

- Structurer une démarche dans laquelle l'ensemble des professionnels se retrouvent
- Garder en permanence l'accompagné décideur de son parcours
- Développer des réflexes professionnels rassurants et efficaces.
- Intégrer la culture du résultat dans une pratique respectueuse de la personne accompagnée.

## **La méthode MAPPI® vous est proposée en 4 modules complémentaires**

afin de vous aider à progresser dans votre fonction de pilotage de parcours.

La totalité des modules est directement opérationnelle et vous repartez avec des outils immédiatement utilisables. L'ensemble des outils et des ressources pédagogiques vous sont proposés via un code d'accès sur le site de b2c Projet ([www.b2c-fr.com](http://www.b2c-fr.com))

L'ouvrage la Méthode MAPPI aux éditions QuiPlusEst ([www.editionsquiplusest.com](http://www.editionsquiplusest.com)) viendra compléter les éléments vus en formation.

**La certification MAPPI est en cours de dépôt au RNCP.**

**Chaque module de formation MAPPI fait l'objet d'un dépôt au CNCP**

*Le module initiation de la Méthode MAPPI® vous permettra d'acquérir en 3 jours les bases de travail pour inscrire ses pratiques dans une vision systémique du travail d'accompagnement. A partir des questionnements sur la posture et le travail par objectif dans nos métiers, vous déclinerez les 10 points de la méthode de Co élaboration de parcours sur des situations réelles d'accompagnement.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les différentes postures lors d'un accompagnement et appréhender celle de « pilote de parcours »
- Co élaborer un parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle
- Organiser le travail collaboratif autour de ce parcours
- Adopter des pratiques suscitant l'engagement des personnes

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Les fondamentaux de la Méthode MAPPI®

- La posture d'accompagnement
- Le parcours d'insertion vu comme un projet
- Le rôle de pilote de parcours et la posture du conseiller
- L'analyse de sa fonction de pilotage dans la démarche d'insertion

#### Jour 2 : Les différentes phases de l'accompagnement

- La structuration de la phase d'accueil
- La Co élaboration du parcours
- La formalisation des objectifs et du périmètre du parcours
- La prise en compte de la demande initiale ou comment poser la problématique de parcours.

#### Jour 3 : Les différentes phases de l'accompagnement

- Les théories de l'engagement
- Applications aux situations d'accompagnement
- Le travail sous contrainte
- L'analyse de risque
- Ingénierie et collaboration avec les partenaires

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Conseillers en évolution professionnel souhaitant acquérir les bases de la méthodologie*
- ▶ *Accompagnateurs sociaux et professionnels, référents de parcours, conseillers emploi ou conseillers en insertion professionnelle travaillant en direction de publics en insertion sociale et professionnelle*
- ▶ *Encadrants d'accompagnants souhaitant renforcer l'organisation du travail de leurs équipes sur une base méthodologique commune*

#### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66



## PHASE D'ACCUEIL PERFORMANTE : Module technique à la Méthode MAPPI®

*La phase d'accueil est un moment primordial dans le processus d'accompagnement.*

*Pour le praticien, rater ou réussir ces premiers moments de travail impacte de manière décisive la suite du travail à engager. Le module Accueil de la Méthode MAPPI® vous propose d'affiner vos enchaînements, vos techniques et vos outils pour mettre le futur accompagné dans les meilleures conditions de réussite et d'appréhension des services que vous mettez à sa disposition. Il va être question durant 3 jours de revisiter sa pratique dans une optique systémique, sur la bases des techniques d'engagement mettant les décisions de la personne au cœur du processus dans un cadre méthodologique facilitant.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir structurer sa phase d'accueil en fonction de son dispositif d'attachement
- Mettre en œuvre une séance de Co Construction d'un parcours social et/ou professionnel.
- Mener les différentes séquences de l'accueil dans une optique pédagogique d'engagement
- Co élaborer les premiers éléments du parcours pour mieux s'engager

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Le parcours : objet de l'alliance

- Rappel des principes méthodologiques du parcours
- Le périmètre du parcours comme élément de formalisation de la demande
- Clarification de la demande
- L'objectif et la problématique de parcours

#### Jour 2 : Construire ses outils de la phase d'accueil : les pratiques individuelles

- Les séances individuelles de l'accueil
- Structurer sa phase d'accueil en fonction de son environnement
  - Identification des différentes séquences de l'accueil
  - Repérage des outils de l'accueil
  - Monter les différentes séances en fonction des objectifs

#### Jour 3 : Construire ses outils de la phase d'accueil : les pratiques collectives

- L'information collective : un outil au service de l'accueil
- Finalisation de son processus d'accueil
- Poser ses indicateurs de réussite de la phase d'accueil
- Animation croisée de son atelier

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

*Avoir suivi Méthode MAPPI® Initiation*

- ▶ *Conseillers en évolution professionnelle affectés en niveaux 1 et 2*
- ▶ *Accompagnateurs sociaux et professionnels, référents de parcours, conseillers emploi ou conseillers en insertion professionnelle travaillant en direction de publics en insertion sociale et professionnelle*
- ▶ *Encadrants d'accompagnants souhaitant renforcer l'organisation du travail de leurs équipes sur une base méthodologique commune*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Hassna Asfar El Oulidi

*Le projet de parcours est un objet de travail collaboratif permettant de structurer le parcours d'une personne accompagnée par des partenaires / opérateurs susceptibles d'amener leurs compétences à des moments clés de l'avancement du travail. Ce module vous permettra de travailler autour d'un parcours en mode projet en intégrant l'ensemble des concepts et outils qui le constitue (plan d'action, analyse des risques, ingénierie, stratégie de parcours). Le travail autour du projet de parcours facilite le maintien de la posture d'accompagnement. Ici est intégré la posture et la mission de référent de parcours en fournissant les clés et les outils pour un travail collaboratif.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Co élaborer des parcours optimisés en s'appuyant sur les ressources du territoire
- Utiliser le parcours comme un objet de travail collaboratif avec la personne accompagnée
- Savoir discriminer les axes de progrès des étapes de parcours
- Analyser les risques pour mieux les prévenir
- Aider à la mise en place d'une stratégie de parcours afin d'atteindre le résultat visé
- Acquérir une méthodologie de travail de son projet

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : L'ingénierie : principes méthodologiques

- Le mode projet appliqué au parcours
- La Co-Elaboration de parcours
- Application des 10 points de méthode
- Etudes de situation et exercices pratiques

#### Jour 2 : le projet de parcours en mode collaboratif

- Méthodes de Recherche de partenaires et d'actions
- Monter un parcours en fonction des contraintes de territoire
- L'aide à la prise de décision
- Intégrer le projet professionnel dans le projet de parcours

#### Jour 3 : Monter sa stratégie de parcours

- L'analyse des risques comme outil pédagogique d'anticipation
- La stratégie de parcours
- Exercices techniques à partir de situations réelles

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

*Avoir suivi Méthode MAPPI® Initiation*

- ▶ *Conseillers en évolution professionnelle affectés en niveaux 1et 2*
- ▶ *Accompagnateurs sociaux et professionnels, référents de parcours, conseillers emploi ou conseillers en insertion professionnelle travaillant en direction de publics en insertion sociale et professionnelle*
- ▶ *Encadrants d'accompagnants souhaitant renforcer l'organisation du travail de leurs équipes sur une base méthodologique commune*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Maren Scapol

## RÉFÉRENCE DE PARCOURS : Module technique à la Méthode MAPPI®

*Le pilotage de parcours (ou Référence de Parcours) est une fonction qui consiste à intervenir à la fois comme un Conseiller pour aider dans la prise de décision, comme un Coach dans la mise en forme des résultats obtenus tout au long du parcours, comme un Médiateur dans sa capacité à faciliter les passages d'une étape à une autre par le dialogue avec les opérateurs, la préparation et l'évaluation des étapes. Le module pilotage vient apporter les derniers éléments techniques nécessaires à l'exercice de cette fonction centrale dans les dispositifs d'accompagnement et de formation au niveau d'un territoire.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier une équipe d'opérateurs autour du parcours
- Créer les conditions favorables au travail des acteurs du parcours et à leur engagement,
- Élaborer des outils d'évaluation de parcours,
- Suivre et évaluer l'avancement du parcours,
- Agir par anticipation sur la réduction des risques inhérents au parcours.
- Réajuster le parcours en fonction des écarts observés entre les objectifs contractualisés et les objectifs atteints,
- Analyser les éléments de ces écarts avec la personne et les partenaires,

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : la Référence de parcours ou comment piloter en accompagnant

- Les postures de l'accompagnement / aux situations
- La fonction et le positionnement du référent de parcours
- Le parcours d'insertion vu comme un projet collaboratif
- L'objectif comme outil de l'évaluation et du pilotage

#### Jour 2 : L'évaluation comme outil pédagogique

- Les modalités de l'évaluation
- L'évaluation comme outil pédagogique
- L'évaluation comme outil d'aide à la décision
- Concevoir les outils et les modalités de l'évaluation du projet

#### Jour 3 : Accompagner les projets de parcours

- Les modalités de la mise en relation et les temps de collaboration
- Cadrer une action sans imposer
- Préparer les acteurs pour faciliter les mises en relation
- Évaluer avec les opérateurs (réseaux et partenaires) et l'accompagné l'atteinte des objectifs, les axes de progrès

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

*Avoir suivi Méthode MAPPI® Initiation*

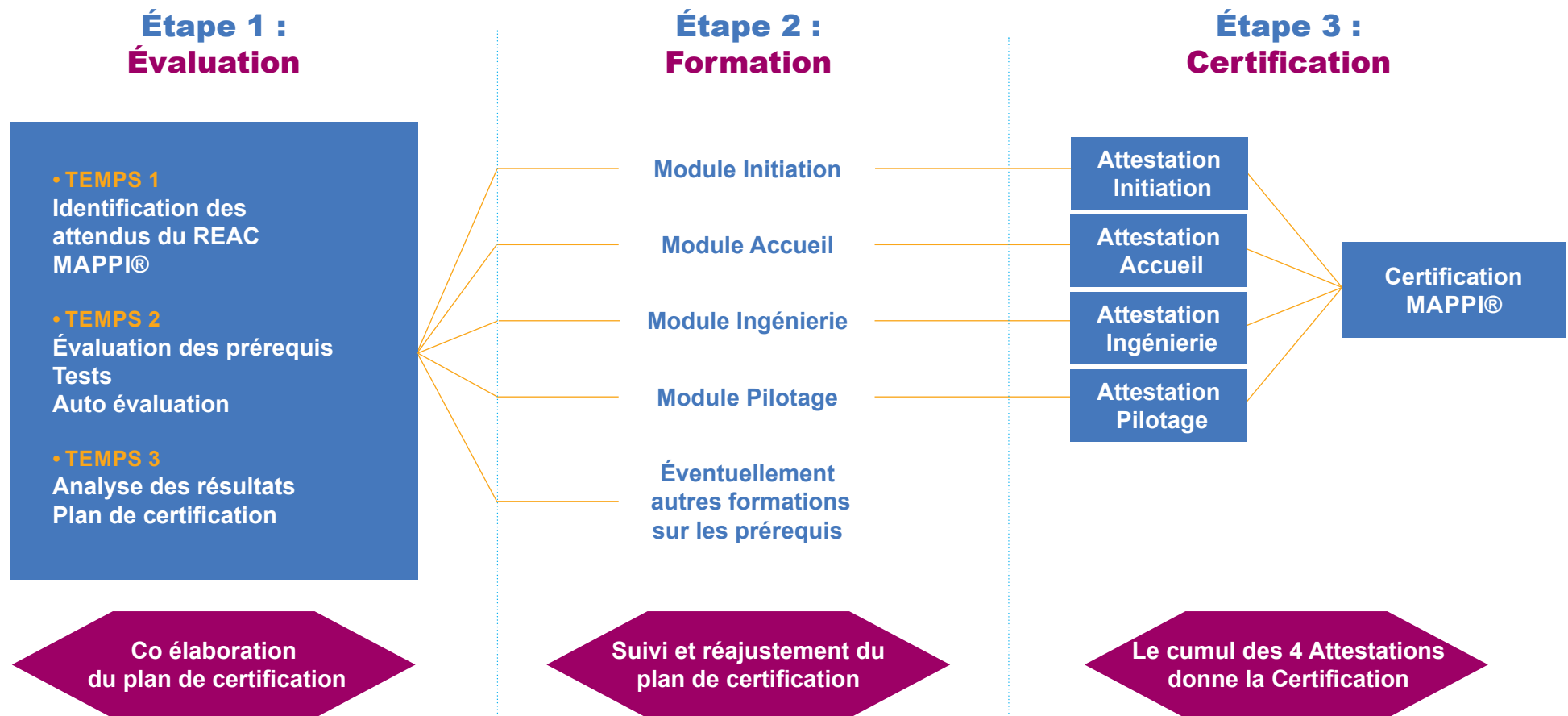
- ▶ *Conseillers en évolution professionnelle affectés en niveaux 1 et 2*
- ▶ *Accompagnateurs sociaux et professionnels, référents de parcours, conseillers emploi ou conseillers en insertion professionnelle travaillant en direction de publics en insertion sociale et professionnelle*
- ▶ *Encadrants d'accompagnants souhaitant renforcer l'organisation du travail de leurs équipes sur une base méthodologique commune*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Pascal CHIUCCHINI

# UNE CERTIFICATION EN 3 ÉTAPES

**b2c Projet** vous accompagne tout au long du processus, vous permettant ainsi d'obtenir votre certification dans les meilleures conditions.





CYCLE CONSEILLER EN  
ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

**b2c**  
projet

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale crée deux mesures d'initiative personnelle, le compte personnel de formation (CPF) et le Conseil en Évolution Professionnelle (CEP). Elle tend ainsi à rendre les actifs acteurs de leur parcours professionnel.

L'engagement des actifs est l'une des conditions de réussite de leur évolution professionnelle. C'est pourquoi la loi, à travers ces deux nouvelles mesures, favorise le développement de leur autonomie et en fait les initiateurs et les porteurs de leur projet d'évolution professionnelle.

Parallèlement, la loi invite les acteurs du conseil, de l'accompagnement et de la formation à se concerter et coordonner leurs actions afin de fluidifier le parcours des actifs.

A cet effet, le conseil en évolution professionnelle constitue, pour tout actif qui le sollicite, un processus d'appui à l'élaboration, à la formalisation et à la mise en œuvre de son projet d'évolution professionnelle requérant, le cas échéant, des prestations de services (ex. bilans de compétences) et/ou un parcours de formation.

Trois niveaux de services évolutifs sont définis dans le cadre de la prestation.

Un niveau 1 requérant une fonction d'accueil et d'accès à l'information ; une fonction d'accompagnement dans laquelle il est demandé de Co élaborer des parcours – travailler le projet – valider des compétences (niveau 2) et de travailler (niveau 3) en qualité de Référent de parcours accentuant sur une fonction d'ingénierie financière et de facilitateur auprès des différents acteurs de l'accompagnement et de la formation qui interviendront dans la mise en œuvre du parcours de la personne.

Ces trois niveaux de services impliquent la mise en œuvre de compétences techniques et méthodologiques présentes dans le référentiel d'activité de la fonction de CEP. Parmi celles-ci, citons :

1. Aider la personne active à acquérir une méthode d'analyse des informations
2. Lui permettre de distinguer projet professionnel et projet d'évolution professionnelle.
3. Co construire le projet d'évolution professionnelle c'est à dire définir et partager avec la personne active les objectifs et les modalités d'accompagnement dans sa démarche projet.
4. Définir les étapes et les objectifs intermédiaires pour la réalisation
5. L'aider dans l'élaboration de sa stratégie de parcours pour lui permettre de s'engager dans les meilleures conditions. Pour cela, le CEP doit permettre à la personne de bénéficier d'une méthodologie de construction du projet d'évolution professionnelle
6. Apprécier la distance par rapport à ses objectifs professionnels
7. L'aider à faire des choix éclairés
8. Définir avec elle et en lien avec le prestataire, le contenu, les attendus et les modalités de réalisation de la prestation ainsi que les modalités de suivi. Capitaliser sur les résultats des prestations mobilisées.
9. Établir un plan de financement

Les évolutions induites par la loi nécessitent pour le Conseiller en Évolution Professionnelle l'acquisition de méthodes et de techniques spécifiques, intégrées dans des processus maîtrisés.

Au-delà de la question de l'ingénierie financière, le Conseiller en Évolution Professionnelle doit pouvoir maîtriser :

- Les méthodologies de gestion d'un projet complexe
- Les techniques d'ingénierie des parcours individualisés
- Les notions d'objectifs, d'étapes intermédiaires,
- Le système d'évaluation
- Les techniques d'engagement
- Les méthodes de recherche d'information

Il doit également être au clair sur :

- Sa posture d'accompagnant
- Sa posture et son rôle de référent de parcours dans un milieu territorialisé
- Les techniques pédagogiques permettant :
  - Le transfert de ses connaissances, méthodes et savoir-faire.
  - Le respect des décisions des personnes
  - L'engagement des personnes dans un cadre de changement

Le dispositif CEP s'inscrit dans les nouvelles pratiques de prise en charge des personnes basées sur l'individualisation des parcours, la responsabilisation des personnes et l'utilisation raisonnée des ressources.

b2c Projet travaille depuis plus de 15 ans sur les méthodes et les techniques permettant de réaliser un accompagnement sur la base d'un projet de parcours individualisé.

La formation que nous vous proposons ici doit permettre aux Conseillers de s'outiller pour œuvrer au mieux sur ce nouveau dispositif créé dans le cadre de la loi de 2014.



# DEVENIR CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

## Répondre au 1er Niveau de l'offre de service : un accueil et une information individualisée

*Le niveau 1 du CÉP est stratégique dans la mesure où, constituant le premier contact de la personne avec le SPRO, et compte tenu des nouvelles dispositions de PEF, les méthodes et les processus employés par les praticiens et les structures faciliteront l'adoption d'une attitude propice à l'accompagnement (niveau 2 et 3). Il s'agit alors, sans être dans l'apport de solution, d'amener la personne à structurer sa pensée et poser les premiers éléments techniques de son projet d'évolution professionnelle permettant sa prise de décision.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les différentes postures lors d'un accompagnement et appréhender la posture du CÉP
- Acquérir les méthodes et techniques permettant de poser les premiers éléments du Projet d'Évolution Professionnelle.
- Structurer sa démarche autour de cet objectif
- Adopter des pratiques permettant l'engagement des personnes

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Jour 1 : Les fondamentaux de la mission du CÉP

- Lecture active du référentiel d'Activité
- La posture de conseiller
- Le projet d'évolution professionnelle (PEP)
- Les différentes phases de l'accompagnement

### Jour 2 : Accueillir une personne en demande

- La structuration de la phase d'accueil
- La prise en compte de la demande initiale ou comment poser la problématique du projet d'évolution professionnelle
- La formalisation de l'objectif et du périmètre du PEP
- Mener le premier entretien d'accueil efficace

### Jour 3 : Co élaborer les premiers éléments du projet professionnel

- Formaliser les premières hypothèses de travail
- Analyser les besoins d'information
- Animer une séance de recherche et traitement de l'information
- Construire ses outils de restitution dans une approche pédagogique et systémique

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Conseillers en évolution professionnelle intervenant ou devant intervenir sur le niveau 1 du dispositif*
- ▶ *Encadrants de ce dispositif souhaitant mener une réflexion autour de sa structuration et de son outillage*

#### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

# DEVENIR CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

## Répondre au 2ème Niveau de l'offre de service : un conseil personnalisé

Le 2ème niveau de l'offre de service du CÉP constitue la phase de Co Construction du projet d'évolution professionnelle. Il s'agit alors sur les bases des éléments construits en niveau 1 (Objectif et périmètre du PEF, Pistes ou hypothèses professionnelles) d'amener dans une démarche pédagogique, la personne à mettre en œuvre ou pas son projet d'évolution.

En cela, la construction progressive de l'objet « projet d'évolution professionnelle » par la personne elle-même assistée par son Conseiller, va permettre la mise en sens de la mobilité et la prise de décision. Cet objet n'est pas une fin en soi mais un moyen pour obtenir le résultat de ce 2ème processus : permettre à la personne de prendre la décision de mettre en œuvre un projet qu'elle aura elle-même élaboré par une méthode maîtrisée par le Conseiller.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Acquérir les points de la méthodologie d'élaboration des parcours
- Savoir mettre en œuvre les séances de Co Construction d'un projet d'évolution professionnelle
- Utiliser le Projet d'évolution professionnelle pour garder une posture adéquate
- Définir une stratégie individualisée pour augmenter les chances de réussite dans la phase de mise en œuvre
- Distinguer Projet d'évolution professionnelle et projet professionnel
- Identifier une équipe d'opérateurs autour du parcours
- Créer les conditions favorables au travail des acteurs du parcours et à leur engagement

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Le projet d'évolution professionnelle : Objet de l'alliance

- La relation conseiller/ accompagné autour du projet
- Retour sur les fondamentaux du projet d'évolution
- Les théories d'engagement au service de l'accompagnement
- Études de situation

#### Jour 2 : Méthode de construction des projets d'évolution professionnelle

- Application des 10 points de méthode
- Monter son projet en fonction des ressources de territoire
- L'aide à la prise de décision
- Exercices techniques à partir de situations réelles

#### Jour 3 : Monter la stratégie de parcours

- Intégrer le projet professionnel dans le projet de parcours
- Monter des outils pédagogiques d'anticipation
- La stratégie de parcours
- Animation croisée de sa séance de Co élaboration

#### Jour 4 : Mettre en place les conditions de réussite des parcours

- Les modalités de la mise en relation et les temps de collaboration
- Cadrer une action sans imposer
- Préparer les acteurs pour faciliter les mises en relation
- Co élaboration des outils de formalisation des étapes

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Conseillers en évolution professionnelle affectés en niveaux 2 et 3*
- ▶ *Encadrants de ce dispositif souhaitant acquérir la méthodologie et son outillage pour renforcer l'efficacité de leurs équipes*

#### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

# DEVENIR CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

**Répondre au 3ème Niveau de l'offre de service :**  
un accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet.

*La Référence de Parcours est une fonction qui consiste à intervenir à la fois comme un Conseiller pour aider dans la prise de décision au fur et à mesure de l'avancée du parcours, comme un Coach dans l'aide à l'évaluation des résultats obtenus, comme un Médiateur dans sa capacité à faciliter les passages d'une étape à une autre par le dialogue avec les opérateurs, la préparation et l'évaluation des étapes.*

*Ce module « pilotage » vient apporter les derniers éléments techniques nécessaires à l'exercice de cette fonction centrale dans les dispositifs d'accompagnement et de formation au niveau d'un territoire.*

*Notre parti pris consiste à ne pas aller sur la compétence d'ingénierie financière qui pourra être obtenue soit par un intervenant interne ou externe spécialisé dans les dispositifs de financement de la formation ou par une formation complémentaire à ce travail.*

*Nous nous consacrons ici à l'aspect pédagogique d'accompagnement des personnes en évolution professionnelle et dont le besoin est d'avoir un référent qui connaît le projet depuis le début et qui sera son interlocuteur dans les prises de décisions importantes pour lui permettre d'obtenir son résultat dans les meilleures conditions.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier une équipe d'opérateurs autour du parcours
- Créer les conditions favorables au travail des acteurs du parcours et à leur engagement,
- Élaborer des outils d'évaluation de parcours, voir d'étapes
- Analyser les éléments de ces écarts avec la personne et les partenaires,
- Suivre et évaluer l'avancement du parcours,
- Réajuster le parcours en fonction des écarts observés entre les objectifs contractualisés et les objectifs atteints.

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Jour 1 : la Référence de parcours ou comment piloter en accompagnant

- Les postures de l'accompagnement / aux situations rencontrées en cours de projet
- La fonction et le positionnement du référent de parcours
- Le parcours d'insertion vu comme un projet collaboratif systémique
- L'objectif comme outil de l'évaluation et du pilotage

### Jour 2 : L'évaluation comme outil pédagogique

- Les modalités de l'évaluation
- L'évaluation comme outil pédagogique
- L'évaluation comme outil d'aide à la décision
- Concevoir les outils et les modalités de l'évaluation du projet

### Jour 3 : Accompagner les projets de parcours

- Les modalités de la mise en relation et les temps de collaboration
- Cadrer une action sans imposer
- Préparer les acteurs pour faciliter les mises en relation
- Évaluer avec les opérateurs (réseaux et partenaires) et l'accompagné l'atteinte des objectifs, les axes de progrès

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Conseillers en évolution professionnelle affectés en niveaux 2 et 3*
- ▶ *Encadrants de ce dispositif souhaitant acquérir la méthodologie et son outillage pour renforcer l'efficacité de leurs équipes*

#### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

# CYCLE FORMATION

**b2c**  
projet

# ANIMER DES SÉANCES COLLECTIVES

## Intégrer la formation dans les pratiques d'accompagnement

La formation propose à des professionnels de la formation et de l'accompagnement, l'acquisition de méthodes, de techniques et d'outils permettant de s'améliorer dans l'animation des séances collectives par une approche inductive des contenus.

### *Le Pourquoi et le Comment de l'approche inductive*

Elle est à la base des méthodes de découverte et des méthodes actives qui favorisent le raisonnement allant du cas concret aux principes abstraits, du particulier au général, de la pratique à la théorie.

C'est la démarche préconisée dans la formation professionnelle car le formé «vit sa formation» qui s'inscrit, s'enregistre et s'assimile à ses expériences passées. L'animateur a clairement défini les connaissances à assimiler et les objectifs poursuivis. Il propose aux apprenants de réaliser une expérience ou de résoudre une situation problème. L'exploitation des situations permet de dégager et de préciser les concepts et les méthodes mises en œuvre pour trouver la solution. Par ce biais les phénomènes de résistance aux changements sont considérablement diminués et l'ancrage cognitif largement favorisé.

La formation que nous proposons permet en deux journées d'amener les futurs animateurs à maîtriser les fondamentaux méthodologiques et techniques de l'animation la rendant à la fois plus efficace en terme d'appropriation des contenus, plus facile à mettre en œuvre et mieux accueillie par les stagiaires.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Cadrer une séance d'animation collective
- Poser des objectifs univoques
- Utiliser les démarches, méthodes, techniques pédagogiques
- Mettre en adéquation ses attitudes de communication avec une situation d'apprentissage
- Formaliser un conducteur de séance sur un thème choisi
- Animer une séance collective
- Analyser sa pratique

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Jour 1 : Les fondamentaux de l'animation d'une séance

- Outil de cadrage CUOO
- Les objectifs et leurs règles
- Démarche, méthodes, techniques
- La posture de l'animateur
- Formalisation du conducteur de séance thème choisi par les stagiaires

### Jour 2 : Animation d'actions collectives

La journée est consacrée à des exercices et des mises en application en binôme :

- Mise en situation d'animation collective
- Analyse de sa pratique professionnelle

Chaque stagiaire va ainsi participer, soit en qualité d'animateur soit en qualité de stagiaire, aux animations. La répétition des situations d'animation favorise l'ancrage des éléments et permet au formateur de s'entraîner. Un regard est porté sur l'application des principes pédagogiques vus pendant la première journée et sur la pratique d'animation utilisée.

### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

► Professionnels de l'accompagnement et de la formation amenés à animer des séances de formation ou qui animent des séances.

### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

# INDIVIDUALISATION DE LA FORMATION

## La Méthode MAPPI® au service des équipes pédagogiques 1/2

La formation professionnelle continue connaît depuis quelques mois de grands bouleversements dans ses pratiques, son organisation, son approche paradigmatique.

1. La réforme de la formation professionnelle qui intègre comme centrale la question de l'individualisation des parcours de formation faisant de chaque stagiaire un acteur de son parcours. La personne est pensée au cœur du dispositif et devient acteur de l'acquisition de compétences lui permettant soit de se maintenir en emploi, soit de retrouver du travail.

2. Ce qui entraîne le deuxième élément portant sur la nécessité pour les formations qualifiantes de faire du retour à l'emploi un objectif majeur de l'efficacité de leur action. Si ce n'est immédiatement, le retour à l'emploi est un indicateur majeur du résultat des actions de la formation.

3. La rénovation des pratiques et des postures pédagogiques portées par cette recherche d'efficacité, les évolutions des cadres dans lesquels évoluent les futurs salariés mais également portées par l'introduction des nouvelles technologies, amènent à rechercher aujourd'hui plus d'autonomie pour les stagiaires, plus d'apprentissage par la découverte, et transforme ainsi le rôle du formateur.

L'ensemble de ces éléments implique de rechercher des méthodes, des postures et des techniques permettant aux formateurs de travailler sur l'ensemble de ces objectifs et de ces nouvelles caractéristiques. Il s'agit alors de travailler :

- Sa posture dans les apprentissages – intégrer la posture d'accompagnement à côté de celle d'enseignant
- Ses techniques - conduire un entretien, intégrer les techniques pédagogiques participatives et de découvertes
- Son positionnement au sein d'un collectif – devenir le formateur référent de parcours et aller au delà de la simple question des apprentissages pour aider le stagiaire à se projeter dans l'après formation.

Ici la formation professionnelle est renforcée comme un moyen pour obtenir un résultat, une étape intégrée dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle, dont la mise en œuvre est effectuée par la personne avec l'aide d'acteurs du territoire – experts dans leur domaine respectif et orchestrés par le formateur référent reconnu par le stagiaire dans le cadre de son étape de formation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Mener des séances en posture d'accompagnant
- Co élaborer des parcours avec les stagiaires
- Travailler de manière collaborative autour des parcours d'insertion au sein de l'étape de formation
- Élaborer un système d'évaluation simple permettant aux stagiaires de s'engager sur la poursuite du parcours.
- Co construire ses propres outils de travail et intégrés ceux de la Méthode MAPPI® dans mes pratiques pédagogiques.

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Jour 1 : Les prérequis de l'accompagnement

- La posture d'accompagnement
- Tests : quel est votre style de conseiller ?
- Les attitudes de Porter
- Les techniques de l'entretien
- Applications sur des situations d'entretien

### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- Responsables pédagogiques et formateurs

### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

# INDIVIDUALISATION DE LA FORMATION

## La Méthode MAPPI® au service des équipes pédagogiques 2/2

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 2 : Le positionnement du formateur référent

- Le parcours de formation vu comme un projet
- L'objectif de parcours et de la formation : 2 éléments clés d'un même système
- Le rôle du formateur référent
- L'analyse de sa fonction de pilotage dans la démarche de formation
- Travail sur les objectifs de parcours à partir de situations amenées par les stagiaires
- Présentation des théories d'engagement
- L'abandon en formation : un indicateur clé

#### Jour 3 : Individualiser l'accueil en formation

- La structuration de la phase de positionnement
- La réalisation d'un diagnostic partagé
- La formalisation des objectifs et du périmètre du parcours
- La prise en compte de la demande initiale
- Cas pratiques à partir d'exemples apportés par les stagiaires
- Études de situations apportées par le formateur

#### Jour 4 : Construire ses outils pour animer une séance collective sur le parcours

- L'élaboration du parcours de formation prévisionnel
- Le travail sous contrainte
- La collaboration avec les partenaires
- Élaborer son conducteur de séance
- Mises en application
- Évaluation de la formation

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- Responsables pédagogiques et formateurs

#### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

CYCLE POSTURE  
PROFESSIONNELLE

**b2c**  
projet



# POSTURE PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUES D'ENGAGEMENT

« Comment amener quelqu'un à faire quelque chose, qu'il est convaincu de devoir faire, sans toutefois réussir à le mettre en œuvre ? »

Telle est la question technique transversale à laquelle tout professionnel de l'accompagnement est confronté. Entre la pression du résultat, l'inertie du changement du « client », les injonctions des institutions et les valeurs défendues par le praticien, la question de la posture et de son maintien s'avère centrale.

La formation que nous proposons ici vise à donner des repères théoriques déclinés en méthodologie de travail et en outils techniques permettant de travailler son accompagnement à la fois dans le respect de la relation et dans la recherche du résultat.

Les travaux de b2c Projet sur ce sujet sont ici proposés aux stagiaires afin des les aider à :

- Réfléchir sur leurs postures d'accompagnement
- Identifier ce qui permet d'obtenir un résultat durable et efficient
- Acquérir les éléments de méthode permettant d'allier posture et obtention du résultat.

Pour ce faire, nous proposons une formation en 2 temps :

- Un travail de repère sur la posture professionnelle du Conseiller au sens large car il concerne tout professionnel qui travaille en lien avec du public
- Un travail d'acquisition des techniques d'engagement permettant de changer sa manière d'envisager son travail et de maîtriser sa posture professionnelle

A l'issue de l'action, les professionnels ont pu revisiter leur position vis à vis de la prise en charge des personnes et de leur rôle respectif dans le processus de changement en jeu lors d'un accompagnement.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier la posture spécifique du médiateur. Savoir la situer par rapport à d'autres formes de prises en charge
- Utiliser le parcours comme « objet de travail » commun aux différents acteurs (accompagnant et accompagné)
- Être en capacité de maintenir l'équilibre entre relation et production
- Comprendre l'impact de l'engagement dans les processus d'accompagnement.
- Reprendre sa capacité d'agir par la mise en place de solutions simples, concrètes et de bon sens.
- Ré interroger les situations proposées aux publics dans la mise en place de leur accompagnement
- Acquérir une méthode applicable à l'ensemble des situations rencontrées au cours d'un accompagnement

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Jour 1 : La posture professionnelle du conseiller

Identifier les fondamentaux du métier :

- L'accompagnement une posture spécifique
- Tenir Conseil : démarche et posture
- Les attitudes de porter

Faire le lien avec son quotidien :

- Les styles de conseillers de D. Clavier
- Le parcours comme objet de travail
- Analyse de sa pratique professionnelle

### Jour 2 : L'engagement au service de l'accompagnement

Les apports théoriques :

- Les symptômes du désengagement et leurs conséquences
- Les théories d'engagement : déclinaisons méthodologiques
- Applications pratiques à partir d'un exercice

Faire le lien avec son quotidien :

- Comprendre la méthode de travail
- Applications pratiques sur son quotidien
- Engagement sur la mise en œuvre

### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- Conseillers en évolution professionnelle affectés en niveau 2 et 3
- Encadrants de ce dispositif souhaitant acquérir la méthodologie et son outillage pour renforcer l'efficacité de leurs équipes

### NOUS CONTACTER :

contact@b2c-fr.com  
04 42 20 81 66

# LA PHILOSOPHIE AU SERVICE DE LA PRATIQUE :

## Questionner ses représentations, Retrouver du sens au travail

*Pris par le quotidien et ses urgences, tant dans les relations d'équipe que dans l'accompagnement du public cible, nous manquons parfois de temps et de recul pour interroger nos représentations et le sens au travail. La discussion philosophique, de par le pas de côté qu'elle opère, invite à réactiver ces questions dans un cadre bienveillant et d'acquérir l'outillage nécessaire pour cheminer dans sa pensée.*

*Elle permet également de mettre en mots nos représentations, de mieux comprendre celles de notre entourage professionnel, et de désamorcer des conflits en mettant en lumière des erreurs de raisonnement qui mènent aux discriminations abusives, que nous en soyons victime ou vecteur bien souvent inconscient.*

*Dans la relation d'aide, nous sommes parfois pris au piège des discours des publics. Ce travail doit permettre de mieux comprendre comment désamorcer sans brusquer les raisonnements qui empêchent le travail d'avancer.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Acquérir et transmettre les moyens d'exprimer ses idées, son ressenti, ses doutes, sans susciter l'hostilité, tant en réunion d'équipe que face au public cible.
- Apprendre à juger le propos ou le raisonnement, non la personne qui le porte.
- Développer ses compétences d'animateur, d'accompagnateur et d'encadrant,
- Apprendre à maintenir un cadre bienveillant permettant l'échange, travailler et transmettre l'écoute active, distinguer questions et remise en question..
- Identifier les erreurs de raisonnement et pièges de la pensée qui sous-tendent les représentations erronées, développer des compétences logiques qui viennent interroger les raisonnements fallacieux, et peu à peu les désamorcer.

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

Nous nous consacrerons au développement de la curiosité en nous autorisant à questionner le monde qui nous entoure, en prenant le temps de ralentir et de s'interroger. Nous développerons également notre esprit critique, notre écoute active et l'attitude de non-jugement en expérimentant la démarche de la recherche philosophique collaborative. Cette dernière ne nécessite aucun pré-requis puisqu'elle se met en place avec tous les publics, de 4 à 80 ans !

En utilisant les outils et la posture découverts lors de nos discussions philosophiques et lors de l'acquisition d'une base théorique et épistémologique, nous essaierons d'identifier les erreurs de raisonnement les plus courantes afin de les désamorcer en douceur chez nous, chez nos collègues, chez le public cible.

Ce cycle est éminemment actif et pragmatique. Il est essentiellement axé sur la pédagogie active. Lors de la formation, nous alternons les discussions philosophiques, les points théoriques, l'analyse de documents visuels, et les exercices permettant d'acquérir les outils qui viennent interroger les représentations ordinaires venant interférer avec nos postures.

#### Boîte à outil développée chez les stagiaires et transmissible

- la précision : apprendre à juger le raisonnement et non la personne qui l'émet ; identifier des présupposés, des sophismes ; affiner nos définitions.
- l'attention aux autres : la formulation, sous forme d'hypothèses, d'opinions ; l'examen de ces hypothèses par la mobilisation d'exemples ou de contre-exemple; la mise en lien ; l'écoute ; la reformulation,
- la créativité : l'élaboration d'hypothèses, d'alternatives

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- Tous professionnels de l'accompagnement, de la relation entreprise, les encadrants et managers des dispositifs.
- Nous proposons de faire des groupes homogènes en fonction des inscrits

#### INTERVENANT B2C PROJET

Véronique DELILLE

# L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI

Les situations de chômage longue durée et de précarisation accrue d'un certain nombre de personnes amènent les professionnels de l'accompagnement à se poser les questions relatives aux propositions d'accompagnement à mettre en œuvre.

La mise en place de parcours types pour ce type de public a montré toute son inefficacité tant l'impact de l'enlèvement dans les situations est fort. Aussi, il s'agit ici de se questionner autant sur les effets de l'enlèvement sur les comportements des personnes ; mieux comprendre les mécanismes aide à mieux identifier ce qui se joue dans la relation entre une personne éloignée de l'emploi et un professionnel vu comme le vecteur du changement.

En revenant sur les fondamentaux de l'accompagnement, il s'agit ici de travailler les éléments permettant de mieux activer les processus de travail pour mieux aider les personnes à retrouver le chemin du travail.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Adapter son accompagnement au public en grande difficulté d'insertion sociale et professionnelle
- Intégrer les freins des personnes dans la relation d'accompagnement
- Comprendre son rôle dans le processus d'insertion de la personne pour mieux l'aider à agir

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Jour 1 : comprendre les comportements liés à l'enlèvement

- Les différentes problématiques et les raisons d'enlèvement.
- La stratégie d'accompagnement adaptée à l'individu ou au groupe
- Les freins des personnes et leurs poids dans la relation de conseil et les difficultés qu'ils engendrent face à l'atteinte des objectifs

### Jour 2 : adapter son accompagnement

- Structurer un entretien adapté à ce type de public
- Aider progressivement le candidat à préciser la nature de ses freins au retour à l'emploi
- Produire l'apport éducatif nécessaire pour favoriser l'insertion professionnelle
- Identifier la nature de la relation mise en place par le candidat en difficulté d'insertion

Articulation entre des apports théoriques et méthodologiques, des échanges autour des expériences rencontrées par les participants dans leur pratique professionnelle.

Tests et Exercices d'entretien

*Formation Dominique Clavier*

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

► Tous professionnels l'accompagnement, de la relation entreprise, les encadrants et managers des dispositifs

#### INTERVENANT B2C PROJET

Hassna Asfar El Oulidi

## ENTRETIENS PROFESSIONNELS :

### Maitriser les différentes modalités de l'entretien en fonction des situations pédagogiques

L'entretien est un outil maîtrisé ou à maîtriser par l'ensemble des praticiens de l'accompagnement. Pour autant, chaque praticien en fonction de sa formation, de son contexte, de ses expériences s'est forgé ses propres techniques et postures lors de ses entretiens. Il nous a semblé indispensable sur ce sujet, d'individualiser la formation pour répondre aux différentes attentes des praticiens en fonction de leur situation de travail.

Nous proposons ici une formation sur l'entretien capable de visiter les différentes situations pédagogiques les plus courantes :

- Les bases techniques d'entretien
- L'entretien biographique (histoire de vie, anamnèse)
- L'entretien d'explicitation de l'activité
- L'entretien de conseil en orientation professionnelle

Jean Pierre Cartier, auteur de l'ouvrage « l'entretien en situation de face à face » aux éditions QuiplusEst vous proposera de (re)découvrir l'entretien, en adaptant les objectifs pédagogiques de la formation à vos besoins. Pour cela, un questionnaire vous sera adressé avant la formation pour établir un programme individualisé répondant à vos attentes spécifiques.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

#### Les bases techniques d'entretien

- Être capable de différencier l'entretien des autres formes d'interaction verbale comme la conversation, la discussion, le dialogue, la consultation, etc.
- Être capable de distinguer les différents objectifs de l'entretien : investigation, recherche, évaluation, intervention, influence, négociation, information, aide, accompagnement, orientation, prise de décision, soin, etc.
- Appréhender les différents paramètres de l'entretien : le contexte, le cadre spatio-temporel, la communication non-verbale, para-verbale et les interventions verbales additives, non-additives, métacommunicatives, universelles, etc.

#### L'entretien biographique (histoire de vie, anamnèse)

- Être capable de conduire des entretiens visant à faire verbaliser et à prendre conscience de parcours de vie
- Être capable de distinguer et de confronter les différents espaces de vie : formation initiale et continue, travail, loisirs, activités sociales, activités domestiques, etc.
- Maîtriser certains outils : « autobiographie raisonnée », « bioscopie », « arc-en-ciel », « anamnèse », « curriculum vitae », etc...

#### L'entretien d'explicitation de l'activité

- Être capable de conduire un entretien centré et focalisé sur la description d'une activité précise, passée et vécue
- Identifier les satellites de l'action : contexte, justification, savoirs, jugements, intention, etc.
- Savoir accompagner le passage de l'implicite à l'explicite et favoriser les prises de conscience

#### L'entretien de conseil en orientation

- Être capable de conduire un entretien de conseil en orientation
- Être capable de définir des objectifs : aide à la prise de décision en cas de choix contraints (orientation scolaire ou universitaire ; aide à l'évolution professionnelle, à la mobilité professionnelle et géographique, au reclassement, à la reconversion et à la gestion de carrière ; aide à la gestion des périodes de transition (accès au premier emploi, chômage, maladie, handicap) ; aide à l'élaboration et à la réalisation de projets professionnels ou de formation
- Pouvoir distinguer les deux attitudes du conseil : « donner un conseil » (diriger) et « tenir conseil » (délibérer à deux)

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

Le programme sera établi sur mesure en fonction de vos attentes individuelles et collectives. Nous pouvons vous établir une proposition sur simple demande

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- Tous professionnels l'accompagnement, de la relation entreprise, les encadrants et managers des dispositifs

#### INTERVENANT B2C PROJET

Jean Pierre Cartier.



# CYCLE RELATION AVEC LES ENTREPRISES

**b2c**  
projet

## RELATION AVEC LES ENTREPRISES :

*Traiter de la thématique de la Relation avec les Entreprises dans les métiers de l'accompagnement professionnel nécessite de l'aborder au travers de 2 aspects principaux :*

**Le premier aspect** s'appuie sur la notion de « prêt à l'emploi » et consiste, la plupart du temps, à prospecter des entreprises pour leur proposer les services de candidats dont les évaluations menées en interne ont démontré le caractère opérationnel. Cet aspect se base sur des approches commerciales et de recrutement dans lesquelles les acteurs des structures d'intermédiation se posent en concurrence d'autres professionnels tels les agences d'intérim et cabinet de recrutement et, répondent par voie de conséquence, à la loi de l'offre et de la demande.

Cette démarche est intéressante dans le sens où elle développe des compétences indispensables de la part des patriens telles que l'approche commerciale, la sélection de CV, les techniques de communication...

Citons toutefois quelques écueils potentiels de cette démarche si elle se pose de manière isolée au sein du service d'accompagnement :

- non prise en compte de la relation dans l'accompagnement. On parlera alors de placement ;
- posture possible de « consommateur » de l'entreprise qui met en concurrence les différents organismes pour trouver le candidat idéal ;
- rentabilité qui reste à prouver quand on prend les résultats obtenus sur l'énergie déployée par les Chargés de Relation Entreprise ;
- conflits potentiels liés à la recherche d'objectifs différents entre CRE et AE. L'un veut trouver le candidat idéal et l'autre aider son candidat à trouver la meilleure solution.

**La deuxième approche** de la relation entreprise consiste à intégrer l'activité de relation avec les entreprises dans l'activité d'accompagnement. Il s'agit alors de considérer l'entreprise comme un acteur à part entière du parcours de la personne accompagnée.

L'entreprise est ainsi présente tout au long du parcours d'insertion sociale et professionnelle sous différentes formes et contribue activement à la préparation du futur candidat et son maintien dans un emploi et/ou un métier qui aura contribué à sa réussite.

On parlera alors d'accompagnement dans l'emploi au sens large, qu'il soit effectué par un accompagnateur et/ou par un Chargé de Relation Entreprise.

Par accompagnement dans l'emploi, on peut entendre tout travail qu'effectue une équipe d'accompagnants, en accord avec l'accompagné, durant les périodes où ce dernier est en situation d'occupation d'un emploi de toute nature sur l'ensemble de son parcours.

L'accompagnement dans l'emploi s'intègre à une vision systémique du parcours, par opposition à une vision mécanique, qui consisterait à envisager la mise en emploi comme l'aboutissement du parcours et mettrait en avant la notion de « prêt à l'emploi ».

Il apparaît clairement que les situations d'emploi sont de véritables accélérateurs de parcours nécessitant de mettre en place des systèmes de coopération avec les entreprises agissant à la fois sur les représentations du travail des candidats par rapport à une réalité proposée et sur les éléments à prendre en compte dans le cadre de la poursuite du parcours.

Il est donc, sur un parcours à visée professionnelle, indispensable d'envisager dès le début du parcours, des périodes pendant lesquelles la personne et l'entreprise vont se rencontrer, se tester, s'acculturer. Les outils sont multiples et l'approche pédagogique sur ce sujet doit être pensée et adaptée aux situations des personnes accompagnées.

## RELATION AVEC LES ENTREPRISES :

L'accompagnement vers et dans les périodes d'emploi revêt trois aspects différents et indissociables :

- aider la personne accompagnée à intégrer le plus vite possible et de la meilleure manière possible son nouvel emploi ;
- faire en sorte que la période en emploi favorise la poursuite du parcours d'insertion sociale et professionnelle ;
- amener l'entreprise à devenir acteur, à collaborer, et ainsi l'engager de manière durable dans le processus d'insertion.

Il existe tout au long du parcours de nombreuses périodes pendant lesquelles la personne en insertion sociale et professionnelle se retrouvera en situation d'emploi : les Essais en Milieu de Travail (EMT, Immersion, etc.), les stages, les contrats divers (CDD, Contrats intérim), les contrats aidés, etc.

Le travail des structures d'intermédiation consiste ici à permettre la mise en relation progressive en développant une posture, des processus et des outils spécifiques par rapport aux autres acteurs du marché.

La relation entreprise des structures d'intermédiation doit ainsi devenir un acte d'accompagnement plus qu'un acte de recrutement.



## RELATION AVEC LES ENTREPRISES :

### DÉVELOPPER LES COOPÉRATIONS POUR ACCOMPAGNER LES PARCOURS

*La formation que nous proposons vise à fournir des processus, méthodes et outils pour développer des modes de coopérations avec les entreprises en adéquation avec le cadre de la mise en œuvre de parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il s'agit d'harmoniser la vision et la lisibilité de l'accompagnant dans l'emploi à travers la construction d'un processus de travail intégrant l'entreprise tout au long du parcours. Les outils et processus proposés pourront être testés par les stagiaires dès la fin de la formation. d'un processus de travail intégrant l'entreprise tout au long du parcours. Les outils et processus proposés pourront être testés par les stagiaires dès la fin de la formation.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les articulations nécessaires entre accompagnement de la personne et collaboration avec les entreprises
- Développer une posture permettant de se sentir légitime dans son travail d'intermédiation.
- Intégrer la Relation Entreprise dans les pratiques d'accompagnement
- Mettre en oeuvre les outils de suivi et d'accompagnement dans l'emploi

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : La relation entreprise dans une approche intégrée

- La place de l'entreprise dans le fonctionnement d'un dispositif d'accompagnement
- Les spécificités des collaborations avec les entreprises pour les conseillers (projet, formation, recrutement, stage, parrainage...)
- Les besoins des entreprises et des accompagnés : qui est le client ?
- Quelles pratiques pour quels effets ?
- La stratégie de parcours : les moments clés de recours à l'entreprise

#### Jour 2 : La collaboration avec l'entreprise au service des parcours

- Identifier les enjeux de chaque collaboration avec l'entreprise (stage, tutorat, GPEC, emploi...)
- Comment mesurer les résultats de sa collaboration ?
- Lister l'ensemble des étapes de collaboration avec l'entreprise
- Construire un processus de travail commun

#### Jour 3 : L'entreprise partenaire en mode projet

- Le travail collaboratif en mode projet
- FBO et règle des 3 C (apports pédagogiques en méthodologie de projet)
- Travail sur différents types de projets collaboratifs
- Élaboration de processus d'accompagnement dans l'emploi à partir des projets proposés par le formateur et/ou par les stagiaires

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Chargés de relation entreprise,*
- ▶ *Chargés de Clause d'insertion,*
- ▶ *Accompagnateurs ayant en charge le développement de la Relation Entreprise au sein de son activité*

#### Pré requis :

*avoir exercé ou exercer une activité de Relation avec les entreprises*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Lory Adjadj

# RELATION AVEC LES ENTREPRISES :

## DE LA PROSPECTION À LA FIDÉLISATION

*Dans sa pratique d'accompagnement vers l'emploi, il est indispensable de savoir rentrer en relation avec les entreprises. Tout d'abord, parce que demander à une personne en recherche d'emploi de rentrer en contact avec une entreprise exige de la part du praticien un savoir faire sur le sujet. Ensuite, parce que les nécessités de suivi dans l'emploi amènent de fait les praticiens à devoir maîtriser les techniques et processus issus de l'activité d'intermédiation.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Rentrer en contact avec les entreprises par tout moyen
- Analyser une demande et en décliner une fiche de poste
- Comprendre les articulations nécessaires entre accompagnement de la personne et collaboration avec les entreprises
- Mettre en oeuvre les outils de suivi et d'accompagnement dans l'emploi
- Développer une posture permettant de se sentir légitimes dans leur travail d'intermédiation

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : La Relation entreprise : la prise de contact

- Les spécificités des structures d'intermédiation
- Les besoins des entreprises et des stagiaires : Comment y répondre ?
- Les bases de la communication
- Prendre un rendez vous par téléphone
- Mener un entretien de découverte

#### Jour 2 : La Relation entreprise : les phases opérationnelles

- Identifier les attitudes de l'employeur et mettre en œuvre des techniques de négociation
- L'analyse de l'emploi et sa formalisation poste de travail,
- La rédaction et la diffusion de son offre
- La présélection des candidats
- Le recrutement

#### Jour 3 : L'accompagnement et le suivi dans l'emploi

- L'accompagnement dans l'emploi
- Définition et champ d'application
- Présentation d'outils de l'accompagnement dans l'emploi et exemples d'organisation
- S'outiller pour mieux accompagner

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

► *Accompagnateurs sociaux et professionnels, référents de parcours, conseillers emploi ou conseillers en insertion professionnelle travaillant en direction de publics en insertion sociale et professionnelle.*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Lory Adjadj



# CYCLE MANAGEMENT

**b2c**  
projet

L'introduction de la notion de résultat dans les politiques publiques sociales et de l'emploi entraîne un certain nombre de modifications dans les pratiques à la fois individuelles et collectives. Il s'agit aujourd'hui dans une économie de la rareté et basée sur la concurrence entre acteurs de l'emploi et de la formation, de rechercher l'efficacité d'une activité, c'est à dire de rechercher en permanence le meilleur résultat, le plus qualitatif possible avec les moyens mis à disposition.

En ce sens, les dirigeants et encadrants doivent pouvoir prendre le recul nécessaire permettant à la fois de mobiliser leurs équipes autour de leurs projets, de mettre en place les conditions de réussite de leurs dispositifs, d'améliorer leurs résultats en le faisant savoir.

La spécificité de nos métiers consistant à mettre en place les bonnes conditions de réussite des participants « clients » pour qu'ils puissent obtenir eux mêmes leurs résultats, demande de la part des managers de travailler avec leurs équipes à la fois sur des organisations performantes, sur une vision partagée de la méthode à employer, sur les moyens de mesurer les résultats pour les améliorer.

Et ce, pour chaque projet mis en œuvre...

Ce cycle de formation vise à outiller les managers sur les différents aspects de la mission d'encadrement. Tout d'abord, mettre en lien organisation, pilotage et techniques d'accompagnement pour rechercher la meilleure combinaison pour le meilleur résultat. Puis acquérir les fondamentaux et une méthodologie de pilotage de projet dans un environnement totalement tourné sur ce mode de fonctionnement. Enfin, un travail autour de la démarche d'amélioration continue, base de travail de la culture du résultat dans laquelle, l'évaluation des résultats sert avant tout d'outil de management de la qualité.

Il s'agit de permettre à un collectif de travail de rechercher des solutions individuelles et collectives à la fois pour permettre aux personnes destinataires du service d'accompagnement d'obtenir leur résultat dans les meilleures conditions de qualité et de délais ; mais également aux praticiens de rechercher la cohérence de leur travail entre pratiques, valeurs et organisation.

# CYCLE MANAGEMENT DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

## SÉMINAIRE : MANAGER UNE ÉQUIPE DE CONSEILLERS 1/2

*Cette formation a été conçue pour les managers des équipes d'accompagnateurs afin que ceux-ci puissent trouver les leviers de mobilisation et d'amélioration des performances de leurs collaborateurs. Il est apparu essentiel sur la première journée de séminaire de rappeler quelques principes fondamentaux qui régissent l'efficacité de l'accompagnement professionnel, pour ensuite permettre aux responsables des équipes de conseillers de faire les liens entre leurs fonctions de manager et de leadership, et les pratiques d'accompagnement.*

*Ce séminaire est conçu et animé par Dominique Clavier – Chercheur en accompagnement vers l'emploi et spécialiste des questions de leadership dans les structures d'accompagnement. Auteur de « Accompagner vers les chemins du Travail » aux éditions quatre septembre, il a été à l'origine des Bilans de Compétences en France. Il a conseillé de grands groupes d'Outplacement pour mettre en adéquation organisation et les méthodes de travail. Il collabore avec b2c Projet depuis de nombreuses années sur ces questions.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Acquérir ou réactualiser les fondamentaux d'accompagnement
- Être en capacité de s'appuyer sur les éléments clés
- Faire les liens entre organisation/ processus et résultats
- Connaître son style de leadership pour mieux agir
- Identifier quelques pistes pour progresser et faire progresser.

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Les fondamentaux de l'accompagnement en 2016

Depuis la fin des années 70, des travaux importants ont enrichi notre vision de l'accompagnement. Des publications sont régulièrement publiées sur le sujet et les validations sur le terrain montrent une indéniable efficacité quand les conditions de travail sont réunies. Leurs mises en œuvre effectives favorisent la réussite à la fois pour les équipes et leurs bénéficiaires.

Cette journée est destinée à rassembler les grands principes de l'accompagnement aujourd'hui.

L'animateur présentera successivement les 8 clés de la réussite qui favorisent de meilleures conditions d'accompagnement pour obtenir de meilleurs résultats ?

- Les bases d'une relation face aux difficultés de travail
- L'objectif du conseiller
- Le projet professionnel
- Les étapes à franchir qui rythment l'accompagnement
- L'engineering de l'accompagnement
- Le changement et ses résistances
- La posture du conseiller
- Les compétences et les comportements attendus chez le conseiller.

#### Jour 2 : Quelques fondamentaux du management d'équipe d'accompagnants

La fonction de manager implique de se confronter à de multiples problématiques professionnelles : organiser le travail, motiver ses équipes, faire avancer les projets, dépasser les tensions . . . et, surtout, atteindre ses objectifs et ceux de l'Organisation. Dans un contexte de changement, emprunt de la culture de résultat, quels sont les leviers opérationnels pour permettre aux équipes d'atteindre leurs objectifs d'accompagnement.

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ Dirigeants / Directeurs de structure d'accompagnement
- ▶ Chef de services

#### INTERVENANT B2C PROJET

Dominique Clavier

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

Durant cette deuxième partie, nous aborderons quelques fondamentaux du management d'équipe d'accompagnants et la question du leadership à travers la question de la prise de décision. Ce travail sera vu au regard de la population des conseillers, sa spécificité, ses points forts et les difficultés du contexte spécifique de cette profession.

- Manager ? Un constat et des réalités.
- Manager une équipe d'accompagnateurs et développer une organisation ça s'apprend.
- Des types de responsabilités plus accessibles que d'autres, pour soi.
- Des compétences génériques à mettre en œuvre.
- 2 exemples pour entraînement.
- Le leadership.
- La posture du manager.
- Les 3 menaces du manager.
- Des outils pour progresser.

*Formation Dominique Clavier*

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Dirigeants / Directeurs de structure d'accompagnement*
- ▶ *Chef de services*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Lory Adjadj

*Le management de projet s'impose à toutes les organisations comme un outil indispensable pour atteindre les résultats qui sont demandés dans le cadre d'un environnement changeant et sans cesse renouvelé. Savoir monter son projet sans se tromper sur les délais et les charges ; savoir associer des compétences sans imposer ; savoir poser les conditions de réussite en mettant en place une gouvernance appropriée ; sont autant d'éléments qui s'apprennent et permettent de vivre mieux sa fonction de chef de projet.*

*Cette formation s'adresse à toute personne ayant à manager un ou des projets, qui travaille en mode projet, ou qui souhaite le faire. La méthodologie que nous proposons ici est issue des expériences de notre cabinet dans le management des projets complexes dans le secteur de l'accompagnement social et professionnel et s'appuie sur les grands principes de méthode de management de projet. Elle permet de trouver des clés directement opérationnelles pour travailler sans lien hiérarchique au niveau des structures et/ou des territoires.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Acquérir les fondamentaux en terme de management de projet.
- Maitriser l'organisation d'un projet
- Acquérir les outils pour mobiliser les ressources
- Savoir piloter un projet
- Mettre en œuvre son processus d'évaluation

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Les notions fondamentales de la conduite de projet

##### Définir le cadre du projet

- Réaliser un diagnostic
- Définir les objectifs et les opérationnaliser

##### L'organisation d'un projet

- Constituer l'équipe projet
- Établir les processus de prise de décision
- Impliquer son équipe
- Choisir le mode de gouvernance du projet

##### Les différentes étapes du montage de projet

- Validation du « go / no go »

#### Jour 2 : Organiser pour mieux mobiliser

##### Planifier le projet

- Réaliser un planning sous PERT
- Identifier le chemin critique
- Définir les charges de travail
- Trouver et affecter les ressources
- Monter son budget prévisionnel
- Finaliser sa planification sous Gantt

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ Toute personne en charge de la gestion d'un projet
- ▶ Nouveau chef de projet

#### INTERVENANT B2C PROJET

Jean-Pierre Lenzi



### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 3 : Organiser pour mieux mobiliser

##### Le management en mode projet

- Manager sans lien hiérarchique
- La phase de montage au service de l'engagement
- Les facteurs de réussite d'un projet

##### La communication

- Le plan de communication
- Monter ses outils de communication

##### L'évaluation du projet

- Les indicateurs de résultat
- Les effets, les impacts
- Le rôle de l'évaluation dans les prises de décisions

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Toute personne en charge de la gestion d'un projet*
- ▶ *Nouveau chef de projet*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Jean-Pierre Lenzi

# CYCLE MANAGEMENT DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

## MANAGEMENT DE LA QUALITÉ : Intégrer la pratique d'amélioration continue dans les dispositifs d'accompagnement

*Les systèmes qualité prennent alors une place de plus en plus importante dans le management des dispositifs publics ou para publics d'accompagnement. Il s'agit alors d'en faire un projet stratégique avant tout au service des usagers. C'est par ce recentrage sur le sens au travail que le système de management de la qualité est abordé ici, car c'est celui qui garanti un effet durable sur les organisations et les résultats.*

*b2c Projet, spécialisé dans les méthodologies d'accompagnement social et professionnel, a participé à la conception de 2 normes qualité de service (AFAQ AFNOR et SGS) et accompagné de nombreux projets d'harmonisation des pratiques et d'amélioration continue.*

*Cette formation dans une optique systémique, propose d'envisager le système de l'amélioration continue sous les aspects de la méthodologie d'accompagnement, d'engagement des équipes, de structuration du projet, des techniques et méthodes.*

*Basée sur les expériences du cabinet et sur les méthodes de Co construction, elle vous permettra de réfléchir à votre projet de la qualité pour optimiser sa réussite.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir les enjeux de l'amélioration continue
- Choisir entre les différentes normes
- Intégrer les règles du management du projet qualité
- S'appuyer sur les méthodes d'accompagnement pour mieux agir
- Mettre en place un système d'évaluation
- Co élaborer son cahier des charges de l'amélioration continue

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Les bases de l'amélioration continue dans les dispositifs d'accompagnement

- Culture du résultat et accompagnement
- L'amélioration continue des pratiques professionnelles
- Les bases méthodologiques pour réussir la qualité
- Choisir sa démarche de certification en fonction de ses objectifs et contexte
- Manager la qualité : les principes d'organisation
- Co construction des premiers éléments de cadrage :
  - Les objectifs de la démarche
  - Les enjeux
  - Le périmètre

#### Jour 2 : Adhésion des praticiens et accompagnement de la démarche

- Démarche participative et engagement des équipes
- Comment structurer un projet d'amélioration participatif ?
- La communication en mode projet
- Maintenir l'adhésion à l'amélioration continue
- La mesure des résultats : l'évaluation du projet
- Co construction des premiers éléments de cadrage :
  - La mesure des résultats de la qualité
  - Les indicateurs du projet de la qualité

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

► Responsable Qualité nouvellement nommé ou cadre/ directeur désirant travailler sur le déploiement d'une politique qualité dans sa structure.

#### INTERVENANT B2C PROJET

Pascal CHIUCCHINI



# CYCLE HANDICAP ET ACCOMPAGNEMENT

**b2c**  
projet

L'accompagnement des personnes en situation de handicap revêt les mêmes questions méthodologiques que tout autre personne en processus de changement. En cela, les outils développés par le cabinet b2c Projet (Méthode MAPPI®, Relation Entreprise, Entretien, etc..) sont tout à fait appropriés sur la question du Handicap.

Toutefois, depuis plusieurs années, nous développons une offre de services sur 2 volets principaux :

- Savoir accueillir une personne en situation de handicap au sein de son organisme de formation et d'insertion.
- Savoir réagir et accompagner une personne ayant un handicap psychique.

Ces 2 formations s'adressent à tous les praticiens de l'accompagnement social et/ou professionnel qui rencontrent, au cours de l'exercice de leur pratique, des personnes en situation de handicap.

Il ne s'agit pas ici de devenir des spécialistes mais de comprendre le contexte, comment agir et sur qui s'appuyer pour mieux accompagner. Ces formations se veulent pragmatiques et permettent de rentrer sur son lieu de travail avec des techniques et des outils immédiatement applicables.

## COMMENT RÉAGIR FACE À LA PROBLÉMATIQUE PSYCHIQUE ?

*Cette formation s'adresse à des professionnels de l'insertion professionnelle ou de la formation. Elle a pour objectif de mieux appréhender le handicap psychique afin d'optimiser l'accompagnement, l'orientation ou la formation des personnes concernées par cette forme de handicap.*

*Cette formation est particulièrement adaptée à des professionnels qui doivent recevoir des publics et discerner rapidement les symptômes de la maladie pour proposer, dans de bonnes conditions pour la personne reçue, les orientations vers le réseau.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Distinguer les différentes notions et les familles de troubles
- Se repérer dans les terminologies et le secteur du handicap
- Repérer les caractéristiques du handicap
- Adapter sa posture et agir dans de bonnes conditions.

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Présentation du cadre général du handicap psychique

Emploi et maladie psychique : enjeux et paradoxes

- Nos a priori vis à vis de la maladie psychique
- La maladie psychique dans l'environnement politique et social
- Histoire de la prise en charge
- Santé mentale, maladie psychique : les caractéristiques

La maladie psychique

- Quelques chiffres
- Du normal au pathologique
- Les maladies psychiques, les principales familles des troubles mentaux

Les impacts au niveau de la vie professionnelle

- Exemples
- Échanges autour des expériences

#### Jour 2 : Et sur le terrain, comment fait-on ?

Les besoins spécifiques de la personne

- La demande,
- Les capacités
- Les attitudes

L'accompagnement

- Quel type d'accompagnement sur le terrain ?
- Quel type de projet ?
- Privilégier les capacités et non les impossibilités

Simulation de situations : L'accompagnement accompagné

- Adapter son comportement d'accompagnement
- Aborder le sujet du handicap avec la personne concernée.
- Evaluation de la formation

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- Professionnels qui doivent recevoir des publics en situation de handicap
- Professionnels qui reçoivent les publics ayant besoin de distinguer les troubles du comportement et la maladie

#### INTERVENANT B2C PROJET

Pascal MOUCHANAT

## ACCUEILLIR UNE PERSONNE HANDICAPÉE DANS SON ORGANISME

*La loi de 2005 impose aux établissements recevant du public d'accueillir en milieu ordinaire et dans de bonnes conditions les personnes en situation de handicap. La mise en place par la structure d'insertion ou de formation d'une personne ayant les capacités à la fois de procéder à un accueil constructif, garant de la bonne intégration dans l'action ainsi que de son déroulement, permet au delà de la réponse à la loi, d'améliorer les modalités de l'accueil de l'ensemble des publics.*

*Cette formation permet d'amener les référents PH à accueillir une personne handicapée au sein de son organisation, à aborder la question de son handicap avec la personne, à savoir mobiliser le réseau pour faciliter le déroulement de l'action, à identifier les solutions d'accompagnement vers la reconnaissance de travailleur handicapé.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Développer les capacités à intégrer des personnes handicapées au sein de son organisation
- Développer les capacités à expertiser les situations de handicap et aborder la question du handicap avec le stagiaire
- Connaître et savoir mobiliser les ressources pour l'accompagnement spécifique des personnes handicapées
- Identifier les solutions d'accompagnement vers la reconnaissance Travailleur Handicapé

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : Ce qu'il faut savoir sur le contexte du handicap.

- Le handicap : regards et représentations
- Du normal au pathologique : le normal et le pathologique
- La loi de 2005 : personne handicapée ? / personne en situation de handicap ?
- Questions sur les déficiences :
  - Défiance et handicap : notions
  - L'accès au droit commun : les différents dispositifs. Focus sur l'insertion professionnelle.
  - La prestation de compensation du handicap (explications)
  - L'évaluation des besoins : principes

#### Jour 2 : les acteurs du handicap

- Les partenaires membres du réseau Associatif
- Repérer et apprécier les différentes situations de handicap en situation de formation et/ou en situation de travail
- Intégrer une personne handicapée dans une organisation : analyse des risques et premières perspectives opérationnelles
- Savoir quand et comment interpeller le réseau.

#### Jour 3 : La posture du Référent PH et ses outils

- Intégrer les nouveaux dispositifs institutionnels dans le cadre de l'accompagnement, du projet professionnel de la personne et du principe de compensation.
- Co Construction de la Mission du référent PH
- Atelier « Comment accueillir, accompagner la personne en situation de handicap ? »
- Gestion de situations concrètes
- Mise en place d'outils (procédures d'accueil, de suivi...)

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

► *Tout professionnel ayant pour mission d'intégrer des personnes handicapées dans leur établissement ou intégrant des personnes handicapées de manière ponctuelle*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Pascal MOUCHANAT

CYCLE REVENU DE  
SOLIDARITÉ ACTIVE

**b2c**  
projet



La loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 qui généralise le Revenu de Solidarité Active refonde la structuration territoriale de l'action sociale et de l'action professionnelle autour des équipes pluridisciplinaires, du correspondant et d'un référent unique.

Cette situation créée par la loi amène à la fois à repenser les pratiques professionnelles que ce soit au niveau des méthodes d'accompagnement puisque « le BRSA a droit à un accompagnement social et professionnel » ainsi que l'architecture organisationnelle territoriale et la répartition des rôles de chacun sur la base d'une organisation matricielle en mode projet (organisé par un référent unique).

### **Dans ce cadre, nous proposons 3 types de formation :**

Une action de formation traitant des évolutions des politiques d'insertion et des dispositifs de l'action sociale & professionnelle se doit d'articuler la vision globale de ces évolutions politiques et des objectifs qui sont recherchés, et l'appréhension de l'impact sur les pratiques professionnelles par les acteurs de terrains.

Le PDI est l'outil de pilotage du département en matière de mise en œuvre de la politique d'insertion.

Le PDI acte les orientations de la politique départementale en matière de lutte contre les exclusions et d'insertion des personnes en difficultés.

Il s'agit aujourd'hui de mettre en place des actions cohérentes dans le cadre du PDI, répondant aux besoins des publics et d'évaluer l'impact des actions en cours avec l'aide d'indicateurs pertinents à mettre en place.

### **Une action de formation visant à mettre la contractualisation dans un cadre pédagogique intégré aux pratiques d'accompagnement respectueuses de la loi de 2008.**

Les pratiques professionnelles variées liées à la prise en charge des personnes bénéficiaires du RSA n'intègrent pas forcément cette obligation de contractualisation.

Elle peut ainsi être vécue comme une obligation administrative dont il faut se débarrasser. Elle s'inscrit également dans un cadre formalisé, plus contraignant pour les personnes qui peut être porteur de sens et un outil pertinent au service des personnes accompagnées.

b2c Projet accompagne de nombreuses collectivités autour de cette question de l'harmonisation des pratiques et de la cohérence pédagogique dans le cadre du RSA.

### **La dernière action porte sur la gestion des allocations à destination des agents administratifs des départements** qui ont comme difficile mission de mettre en œuvre l'esprit de la loi et les procédures qui en découlent.

Cette formation s'inscrit dans une logique d'harmonisation des pratiques et permet à partir des alternances d'échanges de pratiques et d'apports techniques de faire le point sur cette question délicate et stratégique dans les politiques d'insertion.

*La formation sur le RSA et la politique d'insertion vous permettra d'analyser les enjeux d'un PDI porteur de la politique départementale, d'analyser comment les actions dont les objectifs et les indicateurs offrent des outils pertinents d'analyse des processus et des résultats. Quel organisation mettre en place pour augmenter la cohérence du PDI en s'appuyant sur les informations fournies par les acteurs qui agissent dans le cadre du dispositif.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier le type d'organisation initié par la loi et l'impact sur la mise en œuvre de l'accompagnement
- Travailler sur la répartition des rôles de chacun des intervenants aux différentes étapes de l'accompagnement des publics
- Identifier le rôle de l'évaluation dans les pratiques d'accompagnement ; en tirer les éléments pour initier la mise en place d'un système d'évaluation des besoins et des résultats
- Travailler sur l'évaluation des actions du PDI

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : le PDI et les principes méthodologiques de l'accompagnement des personnes

- La loi 2008 et les principes méthodologiques de l'accompagnement
- Le parcours d'insertion : objet de l'organisation
- L'appui technique au Référent Unique : les différentes phases stratégiques
- Les actions du PDI, quelles logiques pédagogiques pour quels résultats ?

#### Jour 2 : Système d'évaluation et analyse des résultats et des besoins

- L'évaluation dans les pratiques d'accompagnement : que mesure-t-on ?
- La mise en place d'un système d'évaluation du PDI : outil d'un dialogue constructif
- Co élaborer ses indicateurs de mesure des actions du PDI dans une culture du résultat

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Cadres de l'action social*
- ▶ *Professionnels des services insertion.*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Sylvie Gipulo

# LA CONTRACTUALISATION DANS LE RSA :

## UN OUTIL AU SERVICE DE LA PÉDAGOGIE DE L'ACCOMPAGNEMENT

*La loi de 2008 intègre le Contrat d'Engagement Réciproque comme outil obligatoire du dispositif. La formation ici vise à partir de cette notion contractuelle, à faire réfléchir les stagiaires sur les modalités d'application de cette mesure en l'intégrant dans une logique pédagogique de l'accompagnement. A partir de la lecture de la loi, et de ses éléments clés, il s'agit de se donner une vision cohérente entre le cadre institutionnel, les pratiques professionnelles et les valeurs véhiculées dans l'accompagnement des personnes intégrées dans le dispositif RSA.*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Obtenir une vision cohérente et méthodologique de l'interprétation de la loi sur le RSA
- Harmoniser les postures professionnelles des accompagnants autour du concept de Référent Unique
- Instrumenter techniquement et pratiquement les accompagnants dans cette optique en les inscrivant dans une démarche de contractualisation.
- Permettre aux stagiaires de mener des accompagnements structurés autour d'une méthode déclinable en toutes circonstances et pour tout type de public.

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : La loi sur le RSA : les bases de travail

- La loi sur le RSA : les droits et devoirs
- Le rôle de référent unique des parcours
- L'analyse de la posture d'accompagnement
- La place du contrat d'engagement dans l'accompagnement

#### Jour 2 : le Référent Unique : Pilote de parcours

- La construction des phases d'un parcours
- La structuration de la phase d'accueil
- Le travail par objectif
- La prise en compte de la demande initiale
- Exercices pratiques

#### Jour 3 : L'adhésion des candidats et la mobilisation du réseau

- Susciter et maintenir l'adhésion
- Le contrat d'engagement comme outil pédagogique
- La théorie des réseaux
- Se positionner comme référent unique
- Passer commande & savoir déléguer
- Circulation /déontologie de l'information

#### Jour 4 : Les publics en difficulté

- Reconnaître un public particulier
- Comprendre les problématiques
- Comprendre l'enlèvement
- Aborder les freins des personnes
- Structurer un entretien adapté aux postures d'accompagnement

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- ▶ *Accompagnateurs sociaux et professionnels, référents de parcours, conseillers emploi ou conseillers en insertion professionnelle travaillant sur le Dispositif RSA.*
- ▶ *Encadrants d'accompagnants souhaitant renforcer l'organisation du travail de leurs équipes sur une base méthodologique commune*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Hassna Asfar El Oulidi

# LA GESTION DE L'ALLOCATION RSA :

## MODULE D'APPROPRIATION DU DISPOSITIF 1/2

*Les agents du Conseil Général instruisent les demandes de RSA (instructeurs dans les territoires) et étudient les conditions de versement des droits (agents du service allocation). La formation prend en compte que cette mission est réalisée par les acteurs depuis 2009 et que des changements récents de personnels amènent à mettre en place une formation permettant de travailler sur l'harmonisation des connaissances et des procédures concernant l'aspect législatif et du contentieux du dispositif*

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Appréhender l'esprit de la loi sur le RSA, en insistant sur la logique du traitement d'un dossier de RSA
- Clarifier le rôle de chacun des intervenants dans le circuit de la prestation
- Expliciter les textes régissant les grandes conditions du droit RSA et les points clé du dispositif dans une logique d'entonnoir : du cas le plus fréquent aux cas particuliers
- Aider à la prise de décision en matière de traitement des contentieux et notamment des cas particuliers.

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 1 : La loi sur le rSa : les éléments du cadre

- Les compétences du Président du Conseil Général
- Le parcours de la demande de RSA
- Un calcul du droit tous les trois mois
- Les dates d'ouverture et de fin de droit
- Les dates d'ouverture de droit ou de reprises de droit en cas de défaut d'insertion
- La Déclaration Trimestrielle de Ressources (D.T.R.)

*Après midi : études de cas en groupe autour de situations problèmes comme par exemple :*

- Le non retour de la Déclaration Trimestrielle de Ressources
- Les révisions en cas de changement de situation
- Situations entraînant une révision le mois de l'événement
- Situation entraînant une révision le mois suivant l'événement

#### Jour 2 : La loi sur le rSa : Les cas particuliers

- Identification des cas particuliers
- Droit au RSA des étrangers : les ressortissants communautaires et les étrangers hors union européenne
- Les étudiants et les stagiaires
- Les travailleurs indépendants
- Les exploitants agricoles non salariés
- La neutralisation des ressources

*Après midi : Travaux de groupes autour des choix des cas particuliers :*

- Chaque groupe travaille sur un cas particulier apporté par la formatrice et/ou par les stagiaires
- Les décisions en matière de procédures mais également d'interprétation de la loi sont formalisées et restituées en grand groupe.

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- *Les agents gestionnaires et encadrement, les agents du service allocation.*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Sylvie Gipulo

# LA GESTION DE L'ALLOCATION RSA :

## MODULE D'APPROPRIATION DU DISPOSITIF 2/2

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Jour 3 : le contentieux du RSA

##### Les cas de suspensions et de radiations du droit RSA

- Les équipes pluridisciplinaires et le droit à l'allocation
- La réduction du droit pour défaut d'insertion
- Le montant de la sanction
- La durée de la sanction
- L'application de la sanction
- Les conditions de reprises du RSA suite à suspension pour défaut d'insertion et refus de contrôle
- Les cas de radiations après une période de suspension
- Nouveau droit suite à radiation
- Fins de droits administratives

##### *Après midi : Travaux de groupes autour des choix des cas particuliers :*

- Recours administratifs
- Gestion des créances RSA
- Politique de contrôle du RSA
- Lutte contre la fraude

#### PUBLIC CONCERNÉ /PRÉ REQUIS

- *Les agents gestionnaires et encadrement, les agents du service allocation.*

#### INTERVENANT B2C PROJET

Sylvie Gipulo



## BULLETIN D'INSCRIPTION

### A renvoyer à :

#### B2C Projet

340 chemin de Font Carro  
13290 Aix Les Milles

### Je m'inscris à la formation suivante ou inscris la ou les personne(s) suivante(s) :

Nom ----- Prénom -----

Profession----- Structure-----

Adresse -----

Tél / Portable ----- email -----

Intitulé de la formation	Dates	Lieux de formation
		<input type="checkbox"/> Aix-en-Provence <input type="checkbox"/> Marseille <input type="checkbox"/> Paris

Signature :

Cachet de la structure :

# **b2c projet**

**Siège social :**

340 chemin de Font carro  
13290 Aix-en-Provence

Téléphone : 04 42 20 81 66

Fax : 09 56 86 08 58

mail : [contact@b2c-fr.com](mailto:contact@b2c-fr.com)

**site internet : [www.b2c-fr.com](http://www.b2c-fr.com)**

Page facebook : [www.facebook.com/b2cProjet](http://www.facebook.com/b2cProjet)