



2016

« Tu me dis, j'oublie. Tu m'enseignes, je me souviens. Tu m'impliques, j'apprends. »

Benjamin FRANKLIN





### **Préambule**

Nous entrons en 2016 dans une phase de déploiement de la réforme et tout particulièrement de l'offre commune de service du réseau. Proposée par le Chantier national Offre de services, diffusée à l'ensemble des Fongecif, cette offre de services a été validée par les partenaires sociaux nationaux (Conseil d'Administration du FPSPP). L'effort très important réalisé en 2015 par tous pour produire les 24 prestations de l'offre de services et la démarche de certification engagée depuis deux ans représentent la colonne vertébrale du dispositif de professionnalisation qui vous est présenté.

Cette année le dispositif accueillera, pour certaines actions, des collaborateurs des Opacif de branche.

Le dispositif 2016 intègrera également l'accompagnement des mutations, l'intégration des nouvelles recrues, le renforcement de certains actes professionnels et le développement de nouvelles pratiques.

Il offre une large gamme de thématiques afin de satisfaire l'acquisition de compétences « génériques » ou de connaissances et de savoir-faire utiles à telle ou telle offre de service, ou encore, afin d'assumer des fonctions transversales (qualité de service, déploiement de l'ODS, qualité de la formation..).

Des fiches descriptives détaillent et précisent chacune des actions mises en œuvre en 2016.

Selon le nombre d'inscrits à l'issue de la campagne d'inscription et selon les effectifs les actions proposées pourront être :

- dédoublées si les inscrits sont très nombreux,
- annulées si les effectifs sont insuffisants,
- reportées en 2017.

La période d'inscription pour le dispositif de professionnalisation débutera le 4 novembre 2015 et se terminera le 27 novembre 2015.

Les inscriptions devront se faire en ligne par le référent formation de chaque Fongecif sur l'application de gestion du dispositif de professionnalisation.

## Sommaire

Préambule1
Tableau récapitulatif des actions de professionnalisation 2016
Fiches descriptives12
Les fondamentaux de la pédagogie en formation d'adulte (accessible Opacif)13
L'intégration du numérique et du @distance dans les pratiques de conseil (accessible  Opacif)
Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation (AH)17
Suite de « Piloter au quotidien le déploiement du CEP et mettre en oeuvre les indicateurs de suivi, évaluer les effets »
Réaliser un document de synthèse (CEP) Ecrire à deux mains21
Quand la formation est à distance : quelles conditions réunir ? (accessible Opacif)23
L'intermédiation, une fonction émergente25
S'approprier le référentiel d'engagement de service27
L'aide à la décision (accessible Opacif)29
Quelles articulations et complémentarités entre le CEP et le CPF ?31
Cartographie des dispositifs et financements (accessible Opacif)33
La pratique de conseil face au mal être au travail (accessible Opacif)35
S'initier à la médiation37
Coopérer et travailler en réseau (accessible Opacif)39

La rencontre des ambassadeurs du CEP et du Fongecif	41
Devenir auditeur interne	43
Découvrir et s'entraîner à l'utilisation d'une technique d'explicitation de l'expérien	ce 45
S'engager dans la démarche qualité en formation (accessible Opacif)	47
Enjeux et pratiques de l'ingénierie financière (accessible Opacif)	49
Et si on parlait handicap ? (accessible Opacif)	51
S'approprier un scénario et animer un atelier projet (accessible Opacif)	53
De l'usage des données socioéconomiques dans les pratiques de conseil	55
Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation (Mi	HD)
	57
L'accueil et le premier contact dans le cadre du CEP	59
Talents, transitions, patchwork	61
Conduite d'entretien et accompagnement (accessible Opacif)	63
Le CEP et la VAE (accessible Opacif)	65
La mobilisation du pouvoir d'agir dans les pratiques de conseil	67
Les fondamentaux du droit de la FPC (accessible Opacif)	69
Gestion des situations difficiles (accessible Opacif)	71
Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité (accessible Opacif)	73
Comment repérer les expériences riches de compétences ? (accessible Opacif)	75

## Tableau récapitulatif des actions de professionnalisation 2016

	Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
		Les fondamentaux de la pédagogie en formation d'adulte	2 jours	A10G01S01	6, 7 janvier	6, 7 janvier  Paris  L'ingénierie de parcours de formation et/ou de professionnalisation est un des enjeux de la réforme mais comment mieux prendre en compte les spécificités de l'adulte apprenant?  Outre les fondamentaux de l'andragogie il				
	ADULTE		1/2 journé	ee à distance à c participants		à distance	s'agira de sensibiliser les apprenants sur les processus cognitifs mis en œuvre lors des apprentissages, de découvrir la diversité des styles d'apprentissage ainsi que les modalités et pratiques pédagogiques permettant une approche différenciées des parcours.	Bienvenu OBELA AFPA	Conseillers	14
	NUMERIQUE	L'intégration du numérique et du @distance dans les pratiques de conseil	u	A11G01S01	13, 14 janvier	Paris	Quelles prestations de service peuvent être dématérialisées ? accessibles à distance ? comment mettre en place un réseau social	Jean VANDERSPELDEN	Coordonnateurs, Conseillers,	15
	NOWERIQUE		2 jours	A11G02S01	7, 8 avril	Paris	numérique et/ou améliorer sa stratégie digitale ?	ITG	Community manager	15
		Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation	2 + 1 jours	A12G01S01	19, 20 janvier	Paris Paris	Elément central du processus de conseil le travail d'analyse PARTAGEE de situation ne va pas de soi. Cela suppose une clarification des			12
	STRATEGIE (AH)		2 1 1 10013	A12G01S02	9 février		enjeux et des objectifs. Mais aussi d'être conscient de la posture fondamentale nécessaire au développement du pouvoir agir du bénéficiaire afin de l'aider à prendre des	Agnès HEIDET XOAH Conseil et	Conseillers	12
			3 jours	A12G02S01	13, 14, 15 décembre	Paris	décisions en connaissance de cause et, s'il le souhaite, élaborer une stratégie d'évolution. Cette APS sera l'occasion de fixer le cadre de la relation d'accompagnement (conseiller référent) et des modalités d'interaction durant le cheminement du bénéficiaire.	Formation		12

Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
			A14G01S01	21 janvier	Paris	Journées professionnelles. Rencontres régulières			
	Suite de « Piloter au quotidien le déploiement du CEP et mettre en œuvre les indicateurs de	1+1+1+1	A14G01S02	1 mars	Paris	afin de mettre en commun les stratégies, les réussites et difficultés du déploiement du CEP.	Agnès HEIDET	Référents mission conseil	
DEPLOI-CEP		jours	A14G01S03	28 avril	Paris	Mettre en place les indicateurs quanti et quali de suivi. Concevoir un dispositif d'évaluation des	XOAH Conseil et Formation Bruno BERTOLI		20
	suivi, évaluer les effets »		A14G01S04	8 juin	Paris	impacts des activités de conseil. Organiser les échanges pour cette communauté. Intégrer les	FPSPP		
	enets #		le réunions de es les 2 ou 3 se	•	à distance	divers travaux des groupes de travail.			
	Réaliser un		A15G01S01	27, 28 janvier	Paris	Le CEP introduit une « nouvelle obligation ». Celle de laisser au bénéficiaire une trace synthétique de			12
DOCSYNT	document de synthèse (CEP) Ecrire à deux mains	2 jours	A15G02S01	20, 21 septembre	Paris	son cheminement et à terme de son parcours. Du coup l'histoire s'écrit à deux mains dans une recherche de synthèse de deux perceptions	Nathalie PERRET  AFPA	Conseillers	12
			A15G03S01	28, 29 avril	Paris	différentes tout en prenant appui sur des éléments factuels.			12
FOAD	Quand la formation est à distance : Quelles conditions réunir ?	2 jours	A16G01S01	27, 28 janvier	Paris	S'approprier les enjeux de la FOAD, identifier l'intérêt que cette (ces) modalité(s) représente pour la mise en œuvre des parcours individualisés de formationQuelles conditions réunir pour faciliter le recours à ces modalités ?	Jean VANDERSPELDEN ITG	Conseillers	15
INTER-M	L'intermédiation, une fonction émergente	2 jours	A17G01S01	3, 4 février	Paris	L'intermédiation est un des 5 appuis du conseiller (voir https://files.havas.com/asp/guide_fongecif) qui agira pour le « compte » de l'usager afin de faciliter l'élaboration et la conduite des différentes étapes de la transition, de réguler les aléas. L'objectif de cette « formation-action » sera de traduire concrètement et d'instrumenter ce travail d'intermédiation qui s'organisera entre le conseiller et l'offre de formation et/ou l'entreprise et/ou les « prestataires d'accompagnement », et/ou les financeurs.	Isabelle PAUTRAT Isabelle LETOURNEAU <b>AFPA</b>	Conseillers	16

Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
NF Annulée	S'approprier le référentiel d'engagement de service	1 jour	A40G01S01	4 février	Paris	Permettre aux collaborateurs d'anticiper la mise en place d'une démarche qualité et la recherche de la certification Afnor. Connaître les enjeux de la démarche de certification, ses exigences et les conditions d'obtention.	Daniel LEFEUVRE Anjou Consulting	Ensemble des collaborateurs	12
CEPCPF	Quelles articulations et complémentarités entre le CEP et le CPF ?	2 jours	A13G01S01	10, 11 février	Paris	Préciser la répartition des rôles entre le conseil en évolution professionnelle et celui des financeurs, en particulier dans le cadre du CEP.	Bruno BERTOLI Karine DARTOIS FPSPP Brigitte MORFIN DGEFP	Référents conseil et RA	25
DECISION	L'aide à la décision	2 jours	A18G01S01	10, 11 février	Paris	Aider les professionnels du conseil à s'approprier les concepts, approches et méthodologies liés à l'aide à la décision. Prendre en compte la synthèse des sessions précédentes.	Agnès HEIDET Conseil et Formation	Conseillers	15
CARTO	Cartographie des dispositifs et	1 jour	A19G01S01	12 février	Paris	Savoir informer les publics, sur les moyens d'accès à la formation et sur la question du financement. Ebaucher	Fouzi FETHI	Ensemble des	16
CARTO	financements	1 Jour	A19G02S01	13 septembre	Paris	une cartographie.	Centre Inffo	collaborateurs	16
CONSEIL- RPS	La pratique de conseil face au mal être au travail	2 jours	A20G01S01	2, 3 mars	Paris	S'informer sur les risques psychosociaux, comprendre et en mesurer l'impact sur les volontés de mobilité professionnelle. Comment agir pour atténuer les impacts « psychologiques ». Discuter les expériences en cours dans le cadre de l'appel à projets « Bilan de compétences » publié par le FPSPP.	Agnès HEIDET  XOAH Conseil et  Formation	Conseillers	15

Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
			A21G01S01	7, 8 mars	Paris	Utilisée en matière de résolution des conflits la médiation se définit comme l'intervention d'un tiers pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation. Il s'agira de distinguer les concepts et			15
MEDIATION	S'initier à la médiation	2 jours	A21G02S01	25, 26 avril	Paris	pratiques d'arbitrage ou de conciliation. Outre les fondements théoriques l'objectif est de mesurer comment les pratiques de médiation peuvent être utiles dans le cadre du travail de conseil et	Fabrice GAND	Ensemble des collaborateurs	15
			A21G03S01	3, 4 novembre	Paris	d'accompagnement des transitions, notamment lors de la résolution de difficultés ou de tensions entre l'usager et son environnement (centre de formation, employeurs, etc) ?			15
RESEAU	Coopérer et	2 jours + 1	A22G01S01	17, 18 mars	Paris	Mener une réflexion (formalisation) sur la (les) façon(s) de mettre en œuvre un travail de réseau.  Produire un cadre méthodologique utile et	Michelle THOULOUZE et Cécile REYNARD	Collaborateurs en charge des partenariats, et	15
NEGE/10	travailler en réseau	jour	A22G01S02	7 juin	Paris	transposable aux diverses situations de coopération et de travail en réseau.	i4 Formation Conseil	conseillers/coop érations locales	
RENC-AMB	La rencontre des ambassadeurs du CEP et du Fongecif	2 jours	A23G01S01	17, 18 mars	Paris	Poursuivre le travail de mutualisation des expériences, outils et supports utiles aux situations de présentation et de promotion du Cep.	Sylvie LE CALVEZ et Laurent CAUVILLE L'acteur rural	Participants module ambassadeurs 2014	24
AUDIT	Devenir auditeur interne	2 jours	A41G01S01	7, 8 avril	Paris	Acquérir les compétences nécessaires pour mener à bien un audit interne dans le cadre de la certification des engagements de service de conseil en évolution professionnelle (référentiel Afnor).	Daniel LEFEUVRE Anjou Consulting	Ensemble des collaborateurs	12
EXPERIENCE	Découvrir et s'entrainer à l'utilisation d'une	2 jours	A24G01S01	26, 27 avril	Paris	Se rappeler de ses expériences et des activités, y repérer les capacités mises en œuvre suppose une technique spécifique de questionnement. S'inspirant	André CHAUVET	Conseillers	12
	technique d'explicitation de l'expérience	_ ,5 a. 5	A24G02S01	6, 7 décembre	Paris	de l'entretien d'explicitation la formation se propose de découvrir et de s'entrainer à ce questionnement et analyse des données ainsi recueillies.			12
QUALITÉ	S'engager dans la démarche qualité en formation	1 jour	A25G01S01	26 mai	Paris	S'informer des exigences du décret sur la qualité de la formation et du rôle des Opca et Opacif.	Aurélie MAURIZE Centre Inffo	Coordonnateurs mission conseil, responsables qualité	18

Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
INGE-F	Enjeux et pratiques de l'ingénierie financière	2 jours	A26G01S01	26, 27 mai	Paris	La diversification des parcours, la mobilisation potentielle du cep, la diversité des financeurs (et de financements), les enjeux du « laisser à charge » ont des incidences sur les métiers des Fongecif : une parfaite connaissance des dispositifs, financement et conditions d'accès mais aussi une augmentation des interrelations avec un nombre croissant de « financeurs » afin d'accéder aux règles de gestion propre à chacun d'eux.	Bruno BERTOLI FPSPP Collaborateur Fongecif PACA	Collaborateurs ayant à mettre en œuvre une ingénierie financière	15
HANDICAP	Et si on parlait handicap ?	1 jour	A27G01S01	31 mai	Paris	Sensibiliser les collaborateurs et améliorer la prise en compte par les conseillers de la problématique spécifique du handicap. Mobiliser à bon escient les dispositifs existants. Faire un point sur les possibilités d'accompagnement des personnes en dehors des démarches officielles de reconnaissance du handicap (volet prévention).	AGEFIPH	Conseillers CEP	15
H2	S'approprier un scénario et animer un atelier projet	3 jours	A28G01S01	1er, 2, 3 juin	Paris	Construire un atelier (dispositif pédagogique) permettant d'accompagner des salariés à la fois dans l'acquisition d'éléments méthodologiques tout en construisant ou clarifiant sa propre stratégie et si possible son propre projet professionnel (utilisation d'un scénario d'animation et outillage seront proposés par l'intervenant, en prenant appui sur une expérience similaire développée par un opérateur CEP).	Francine LEMESLE Franc' Média	Conseillers	15
SOCIOECO	De l'usage des données socioéconomiques dans les pratiques de conseil	2 jours	A29G01S01	1er, 2 juin	Paris	Comprendre la production d'information, catégoriser les données socio-économiques utiles à l'activité de conseil. Discuter leur usage, leurs limites et identifier les différentes sources d'information au regard des critères tels la fiabilité, l'opérationnalité. Evoquer les enjeux d'un travail sur l'appropriation de l'information par les bénéficiaires.	André CHAUVET	Chargés d'accueil, d'information, conseillers	18

Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
STRATEGIE	Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation	3 jours	A30G01S01	fondamentale nécessaire au développement du pouvoir agir du bénéficiaire afin de l'aider à prendre des décisions en connaissance de cause et, s'il le Marie Hélène		d'analyse PARTAGEE de situation ne va pas de soi. Elle suppose une clarification des enjeux et des objectifs. Mais aussi d'être conscient de la posture fondamentale nécessaire au développement du pouvoir agir du bénéficiaire afin de l'aider à prendre des décisions en connaissance de cause et, s'il le	Conseillers	12	
(MHD)			A30G02S01	28, 29, 30 septembre	Paris	souhaite, élaborer une stratégie d'évolution. Etre capable d'initier un ou plusieurs entretiens permettant au bénéficiaire de faire cette analyse de situation. Cette APS sera l'occasion de fixer le cadre de la relation d'accompagnement (conseiller référent) et des modalités d'interaction durant le cheminement du bénéficiaire.	DOUBLET		12
PA CEP	L'accueil et le premier contact dans le cadre du CEP	3 jours	A31G01S01	7, 8, 9 septembre	Paris	Identifier l'impact de la mise en œuvre du CEP sur la pratique du premier accueil. Optimiser la conduite d'entretien d'accueil (téléphonique ou de visu ou à distance). Développer l'écoute des demandes. Co-	Francine LEMESLE	Collaborateurs en situation de	12
			A31G02S01	2, 3, 4 mars	Paris	construire des outils opérationnels : trame pour un scénario d'accueil 1er ou 2ème niveau. Recenser les documents utiles à l'accueillant ainsi que les informations à transmettre à l'usager.	premier accueil	12	
			A32G01S01	14, 15, 16 septembre	Paris	S'initier à une démarche pédagogique, inspirée des approches constructivistes, permettant d'aider une	David BOURNE OTT Partners	Conseillers	
ТТР	Talents, transitions, patchwork	3+1 jours	A32G02S02	Validation sous-groupe 1 : 9 novembre	Paris				14
			A32G03S02	Validation sous-groupe 2 : 10 novembre	pistes professionnelles.  pe 2 : Paris				

Code formation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
	Conduite d'entretien et accompagnement	3 + 2 jours	A33G01S01	20, 21, 22 septembre	septembre  l'appropriation de l'information, de faciliter la réflexion et la prise de distance, d'aider à la prise de décision, de soutenir des démarches à effectuer.	mener à bien des entretiens de conseil ou d'accompagnement afin de faciliter la transmission et l'appropriation de l'information, de faciliter la réflexion et la prise de distance, d'aider à la prise de	Francine	Ensemble des collaborateurs, priorité aux nouvelles recrues	
E1			A33G01S02	9, 10 novembre	Paris		LEMESLE Franc' Média		12
Annulée		2+1 jours	A34G01S01	27, 28 septembre	Paris	La validation des acquis est une des voies vers la certification et un levier parfois utile dans une stratégie d'évolution professionnelle. Quel peut être le rôle du conseiller en matière de Vae ? Que doit-il connaître impérativement ? Doit-il se contenter d'informer sur ? Comment présenter la démarche ? A quel moment passer le relai ?	Nathalie	6 11	16
CEPVAE			A34G01S02	9 décembre	Paris		PRETERRE	Conseillers	16
MOBACTION	La mobilisation du pouvoir d'agir dans les pratiques de conseil	2 jours	A35G01S01	29, 30 août	Paris	Permettre aux conseillers: d'appréhender les questions d'engagement et de persévérance en lien avec les processus de transition professionnelle, de s'approprier les concepts fondant l'approche de l'Empowerment", de préciser les conditions nécessaires à la mobilisation du pouvoir d'agir (posture et interventions), d'initier des pratiques et faciliter l'intégration de ces approches dans l'activité de conseil en évolution professionnelle.	Agnès HEIDET XOAH Conseil et Formation	Conseillers	15

Co	de rmation	Intitulé	Durée	Code de session	Dates	Lieu	Objectifs	Intervenants	Public	Effectif maxi
	В2	Les fondamentaux du droit de la FPC	2 jours	A36G01S01	29, 30 septembre	Paris	Connaitre les principes d'ensemble de la réglementation et du fonctionnement du système de la formation professionnelle continue. S'informer des évolutions conventionnelles et législatives.	Anne GRILLOT Centre Inffo	Nouveaux collaborateurs	15
G	GESTDIFF	Gestion des	2 jours	A37G01S01	22, 23 novembre	Paris	Qu'il s'agisse de recherche d'informations, de compréhension d'un dispositif, de régulation de difficultés administratives ou financières, les sollicitations sont nombreuses. Elles nécessitent une	Francine LEMESLE	Tous collaborateurs mais en priorité ceux	12
	GEST DILL	situations difficiles	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	A37G02S01	8, 9 décembre	Paris	habilité de tous les moments pour écouter, reformuler et rechercher la solution la plus adaptée. Quelquefois, avant même de pouvoir dialoguer, il sera nécessaire d'apaiser une tension.	Franc' Média	en back office lors de la gestion des dossiers	12
	CREA	Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité	2 jours	A38G01S01	29, 30 novembre	Paris	Permettre aux conseillers de comprendre les problématiques du créateur ou repreneur. Identifier les dispositifs, les lieux et les personnes ressources. Préciser la nature et les limites de l'accompagnement dans le cadre du Cep. Mettre en commun les initiatives d'accompagnement dans le cadre de l'Appel à projets « Bilan de compétences » publié par le FPSPP.	Michel JEZ APCE Sylvie ERRARD CAE Crechendo Arnaud TROLLE Savoir-faire et découverte	Conseillers	15
C	ОМРЕТ-	Comment repérer les expériences riches de compétences ?	2 iours	A39G01S01	,	Paris	Informer les conseillers sur le comment, « faire parler l'expérience » et « identifier les compétences » Doter les conseillers d'une vision « panoramique » par	Cathy BORDIS CIBC Sud	Conseillers, responsables	15
	ENCES		2 jours	A39G02S01		Paris	comparaison des approches, des méthodes, des moyens, des postures et des conditions de réussites (outils, temps, conditions).	Aquitaine	de ressources humaines	15

Le renforcement ou le développement de compétences génériques et transverses à l'ensemble de l'offre de service

Le renforcement ou le développement de compétences spécifiques et intrinsèques à une prestation de service particulière

Des compétences pour assumer des activités transversales (mission qualité de la formation et des prestations par exemple) ou des fonctions supports (management de la mission conseil)

# **Fiches descriptives**



### Les fondamentaux de la pédagogie en formation d'adulte (accessible Opacif)

### Contexte

La réforme de la formation professionnelle, via l'application de la loi du 4 mars 2014, repose sur deux fondamentaux ; d'une part faire bénéficier la formation à ceux qui en ont le plus besoin, c'est-à-dire les adultes peu qualifiés, salariés ou non ; d'autre part, favoriser l'innovation en terme pédagogique pour mieux répondre aux attentes des adultes qui développent aujourd'hui de nouvelles stratégies d'apprentissage. Aussi pour asseoir des dispositifs de qualité, le choix des pédagogies associées à des parcours de formation adaptés aux adultes est crucial.

L'une des missions d'un conseiller en évolution professionnelle sera, selon les besoins du bénéficiaire, de coconstruire un parcours « pour apprendre ». Le plus souvent il s'agit d'un parcours de « formation » dont les
modalités reposent encore trop fréquemment sur des modèles « traditionnels » de transmission de savoir ou de
savoir-faire. Si ce modèle est efficace pour certains, tous ne « s'y retrouvent pas » préférant probablement des
méthodes plus actives et plurimodale. Certains mêmes apprendront par le fait de réaliser une activité, par
« l'expérience » du faire. Et que dire des pratiques de formation autonome via internet, de l'autodidaxie ? Depuis
longtemps, les sciences de l'éducation s'intéressent aux pédagogies pour les adultes, à la diversité des "façons
d'apprendre", aux motivations à se "former", aux méthodes pédagogiques mais les enseignements de ces
recherches restent trop peu connus. Par ailleurs les travaux de la didactique professionnelle (qui a pour but
d'analyser le travail en vue de la formation des compétences professionnelles) reste tout aussi confidentiels.

### Ambitions de l'action

Que le conseiller soit "à la manœuvre" pour suggérer des parcours "pour apprendre", que le conseiller soit en dialogue avec des "formateurs" pour ajuster des programmes, que le conseiller soit à l'animation de petits groupes pour co construire des "stratégies pour se former", il sera confronté à des questionnements d'ordre pédagogique. Quelles sont les compétences que le bénéficiaire devra acquérir ? Quels objectifs d'apprentissage ? Quel cheminement et progression suivre pour parvenir à ces (ses) objectifs ? Quelle démarches, méthodes, modalités choisir ? Comment s'assurer que le bénéficiaire va en « tirer profit » ? Comment savoir ce qu'il a déjà acquis ? Quelles seront les structures les mieux à même de proposer des parcours individualisés et répondre aux besoins de formation ?

Face à des publics habitués à un modèle éducatif basé d'abord sur la transmission de type scolaire (agissant parfois comme un repoussoir), le conseiller devra prendre en compte l'ensemble de ces paramètres pédagogiques afin de favoriser la recherche de modalités diverses d'acquérir des compétences et de prendre en compte la singularité de chaque usager. L'ambition de cette action est le faciliter la prise en compte, par les conseillers, des spécificités de l'adulte qui se forme, les processus cognitifs, les motivations à apprendre, les styles d'apprentissage, la diversité des modèles et pratiques pédagogiques.

### Objectifs généraux et opérationnels

Mieux prendre en compte les spécificités de l'adulte apprenant dans son activité de CEP :

- Identifier les principes et fondamentaux de l'andragogie
- Se repérer dans les principaux modèles théoriques de l'apprentissage
- Identifier les mécanismes en jeu dans l'acte d'apprendre
- Définir les caractéristiques d'une situation d'apprentissage, ce qui s'y joue et ce qu'il faut prendre en compte pour faciliter les apprentissages
- Identifier les différentes manières d'apprendre
- Choisir les modalités, pratiques pédagogiques et supports d'animation en s'appuyant sur la diversité des styles d'apprentissage
- Prévenir les difficultés d'apprentissage
- Susciter/maintenir la motivation des participants
- Expérimenter des modalités pédagogiques présence/distance
- Choisir une posture professionnelle favorisant les apprentissages, dans un contexte en évolution

### **Programme**

#### Jour 1

- Les conditions d'apprentissage de l'adulte apprenant
- Les principaux courants théoriques de l'apprentissage, modèles explicatifs de l'acte d'apprendre
- Analyse des pratiques des participants au regard des courants théoriques
- Passation Questionnaire Styles d'Apprentissage (QSA)
- Identification de ses préférences en matière d'apprentissage
- Les 7 dimensions du QSA
- Modalités, méthodes, techniques d'animation et préférences en matière d'apprentissage

#### Jour 2

- Les composantes et caractéristiques d'une situation d'apprentissage
- Les facteurs de la démotivation en formation d'adultes
- Les motifs d'engagement en formation
- Analyse des situations rencontrées par les participants
- La posture professionnelle de l'animateur

### Une demi-journée à distance, en classe virtuelle

Activités d'apprentissage à partir d'une plateforme de formation. L'accent est mis sur l'implication des apprenants dans la co-construction des apprentissages et les interactions entre pairs. Le « chat » formateur/apprenants et apprenants/apprenants favorise les échanges et permet d'accompagner les apprentissages en synchrone et la réflexion sur les points suivants :

- Formation d'adultes : un contexte en évolution
- Quelles pédagogies à l'ère du numérique ?
- Quelle posture pour le CEP dans une activité d'animation multi modale

### **Prérequis**

Maitriser l'offre commune de service en particulier « Accompagnement à la diversité des modes d'acquisition de compétences et Accompagnement à la mise en œuvre d'une formation »

### Modalités pédagogiques

La démarche pédagogique alterne apports théoriques articulés avec les exercices d'entraînement proposés et analyse de situations vécues. L'alternance de travaux individuels, en sous-groupes et en grand groupe permet à chacun de construire individuellement ses apprentissages et de participer à des activités de co-construction entre pairs. Le retour réflexif sur les pratiques des participants et sa mise en dialogue collectif dans le groupe permettent la co-construction de repères et le transfert possible dans les situations à élaborer par le CEP dans son activité professionnelle.

### Public

Conseillers ou chargés de mission sur la qualité de l'offre de formation

### Intervenant

Bienvenu OBELA, formateur – AFPA

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max					
2 jours	A10G01S01	6, 7 janvier	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	14					
	1/2 journée à distance à choisir avec les participants									

**CODE FORMATION: NUMERIQUE** 

### L'intégration du numérique et du @distance dans les pratiques de conseil

(accessible Opacif)

### Contexte

Le développement des usages du numérique change la donne dans tous les secteurs d'activité. En ligne, on consomme, on travaille, on se cultive, on se déplace, on apprend et on s'informe différemment.

La réforme de la formation professionnelle au travers de la loi de mars 2014 repose sur deux fondamentaux ; d'une part faire bénéficier la formation à ceux qui en ont le plus besoin, c'est-à-dire les adultes peu qualifiés, salariés ou non ; d'autre part, favoriser l'innovation en terme pédagogique pour mieux répondre aux attentes des adultes qui développent aujourd'hui de nouvelles stratégies pour apprendre. Face à ces deux fondamentaux, l'ensemble des acteurs de la formation doivent anticiper des flux en terme d'information et de suivi, quantitativement de plus en plus importants. Pour cela, une partie des pratiques de conseil doit être redistribuée, en particulier via le "territoire numérique". De nouvelles interactions distantes, synchrone et asynchrone, individuelle et collective, doivent être mises en place pour assurer un service de qualité, répondant aux nouvelles attentes des bénéficiaires de plus en plus connectés, pour certains. Il s'agit d'opérationnaliser le concept de "Proximité numérique", porté par Michel Serres.

### Ambitions de l'action

Le métier de conseiller, en particulier dans le secteur de la formation professionnelle, est pleinement impacté par le recours au "numérique". La mise en place de la réforme de la formation professionnelle de mars 2014 ouvre des nouvelles perspectives pour faciliter l'entrée en formation pour plus d'adultes. Ceci sera possible à condition qu'ils puissent bénéficier de prestations adéquates d'information, de suivi et de valorisation. Face à ce défi, à la fois quantitatif et qualitatif, le recours au numérique semble incontournable pour mieux interagir en présentiel et à distance avec des adultes de plus en plus connectés. Cette action de formation permettra de partager des repères sur la dématérialisation des prestations de conseil. Il s'agira aussi de valoriser, ou d'ouvrir, des pistes concrètes en vue de rassembler les conditions favorables pour mettre en place de nouvelles relations d'aides portées, en partie, par les outils digitaux, comme les outils Web 2.0, les outils de visiophonie ou les Réseaux Sociaux Numériques.

### Objectifs généraux et opérationnels

Améliorer sa stratégie digitale et conforter sa culture numérique :

- Cerner les conditions de dématérialisation de prestation de service présentiel et à distance
- Optimiser la mise en place d'un Réseau Social Numérique

### **Programme**

### lour 1

Paysage du numérique dans le champ de la formation et du conseil

Outils numériques synchrone et asynchrone & outils de types Réseaux Sociaux Numériques

Le numérique, vecteur d'interactions présentielles et distancielles

Typologie des outils numériques selon les médias mobilisés et les relations d'aides visées

Concevoir des nouvelles prestations de conseil dématérialisées

Echanges sur les conditions de dématérialisation des prestations de services (partie 1/2)

Illustration par un guide méthodologique d'aide à la dématérialisation des supports pédagogiques CNFPT Direction de l'ingénierie - Janvier 2015

### Jour 2

### Caractéristiques d'une communauté en ligne

 Les outils de mise en place de Réseaux Sociaux Numériques à des fins professionnelles (Personne/Membre – Groupe/Communauté – Coopératif/Collaboratif)

### Fonctionnement d'une communauté

• Différents profils de membre au sein d'une communauté. Règles d'optimisation de fonctionnement d'une communauté en ligne

### Atelier de mise en pratique

Rejoindre la communauté G+ "Fongecif & Web 2.0" ou "Fongecif, conseil, formation & numérique"?
 avec J. Celle. Interagir au sein de la communauté G+

Concevoir des nouvelles prestations de conseil dématérialisées pour définir les bases d'une stratégie digitale Restitution et échanges sur les conditions de dématérialisation des prestations de services

• Echange et bilan de la session avec remise d'attestation de formation

### **Prérequis**

Avoir une bonne connaissance de la formation des adultes et une pratique du numérique permettant d'être à l'aise pour utiliser un micro-ordinateur récent connecté à Internet

Venir avec un micro-ordinateur permettant une connexion internet

Connaitre l'offre de service commune au Fongecif

### Modalités pédagogiques

**Pédagogie de la transmission** : animation de groupe avec apport de connaissances, de repères et d'illustrations, puis mise en perspective et échanges

**Pédagogie active : Etude de cas :** travaux collaboratifs à partir d'une part de témoignages (panorama des ressources - écrits + vidéos en ligne sur le conseil), à partir de plusieurs sites de références

**Evaluation régulatrice**. Valorisation de l'étude CNFPT/ITG «Conception d'un guide méthodologique d'aide à la dématérialisation des supports pédagogiques/Janvier 2015 »

Diaporama de l'animateur (fil conducteur)

### **Public**

Coordonnateurs, Conseillers et Community Manager

### Intervenant

Jean VANDERSPELDEN, consultant - ITG Paris www.iapprendre.fr

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 iours	A11G01S01	13, 14 janvier	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	15
2 jours	A11G02S01	7, 8 avril	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	15

# Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation (AH)

#### Contexte

La mise en œuvre d'un temps (ou d'un processus) d'analyse partagée de situation s'inscrit dans une réflexion déjà ancienne au sein des Fongecif. Elle répond à l'évolution de la demande sociale en particulier aux attentes d'une réelle personnalisation des services à rendre aux bénéficiaires. Par ailleurs elle répond aux attendus du cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle.

Dans l'offre de service des Fongecif, l'Analyse Partagée de la Situation (niveau 2 du CEP) vise à la clarification de la situation du bénéficiaire et l'émergence de stratégie pour progresser.

L'APS est un service en soi. Cette étape peut déboucher sur une « mise en mouvement » tout autant que sur une « mise entre parenthèses ou un report » des velléités de changement.

Mais l'élaboration d'un itinéraire personnel d'évolution professionnelle supposera en premier lieu de savoir d'où l'on part. Il s'agit donc d'aider la personne à clarifier sa situation actuelle, à identifier ses priorités et à repérer ses marges de manœuvre et les leviers d'action possibles pour élaborer une stratégie d'évolution professionnelle.

Un simple recueil d'informations ne suffit pas à élaborer une Analyse Partagée de la Situation : cela nécessite de faciliter la verbalisation du point de vue du bénéficiaire sur sa situation et son avenir (représentations, croyances), ainsi que la manière dont il pourrait faire évoluer sa situation. D'autre part, à la différence d'un diagnostic médical, le travail d'analyse ne vise pas la prescription mais plutôt la prise de conscience, la prise d'initiative, le cheminement et la réflexion. Cela n'est possible qu'en favorisant l'échange et l'appropriation.

### Ambitions de l'action

Comment réaliser une **analyse réellement partagée de situation** ? Comment aider le bénéficiaire à **repérer ses priorités et identifier les ressources internes et externes** utiles dans sa situation ? Comment amener le bénéficiaire à se projeter et à **s'investir dans une stratégie de d'évolution professionnelle** ?

Les pratiques de conseil et d'accompagnement supposent de la part du professionnel une grande capacité d'adaptation dans la prise en compte des situations individuelles mais aussi une aisance pour développer une dimension collaborative avec les bénéficiaires.

L'Analyse Partagée de Situation, éléments nodal de ces pratiques, nécessite bien évidemment d'initier une alliance de travail avec le bénéficiaire, mais aussi de mettre en œuvre des approches et des méthodologies de co-construction facilitant l'actorisation.

### Objectifs généraux et opérationnels

La formation doit permettre aux participants de clarifier leur positionnement professionnel, de faciliter le passage de l'adhésion à l'engagement et de s'approprier les méthodologies permettant de co-identifier les différents paramètres à prendre en compte dans l'Analyse Partagée de Situation du bénéficiaire afin de l'aider à définir une stratégie d'évolution professionnelle.

### A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Appréhender les enjeux de l'APS dans l'offre de service des Fongecif (philosophie, sens, attendus)
- Faciliter la co-analyse de la situation avec le bénéficiaire suivant plusieurs paramètres (conditions d'un travail collaboratif) et modalités (face à face en présentiel, à distance, collectif....)
- Identifier les rôles et les limites de l'APS
- Réactiver la posture du « conseiller référent » dans une logique de co-construction et d'engagement réciproque
- S'approprier des méthodologies d'Analyse Partagée de Situation (outils commun au bénéficiaire et au conseiller, outils de réflexion ou d'autoanalyse...)

- Aider les bénéficiaires à :
  - prendre conscience des éléments qui contribuent ou créent le besoin, de ses marges de manœuvre et de ses atouts (points d'appui),
  - identifier les leviers qui concourent à favoriser l'accès à une solution professionnelle satisfaisante,
  - de définir ses priorités et des pistes éventuelles en identifiant les ressources à disposition et les moyens pour cheminer,
  - décider de poursuivre ou non la démarche (relais avec les interlocuteurs pertinents).

### **Programme**

- La réalité actuelle des parcours professionnels dans ses aspects individuels (gestion de l'incertitude, insécurité professionnelle, vulnérabilité), collectifs (rapports au travail, nomadisme professionnel) et contextuels (CEP)
- La posture professionnelle dans ce jeu d'attentes paradoxales (le « tenir conseil »)
- Les conséquences en termes de service à rendre, de méthodes et de modalités d'intervention
- Les différents paramètres en jeu pour initier une alliance de travail (confiance, cadre de travail...)
- La problématisation et l'analyse de situation partagée : place du subjectif, priorités, urgence, besoins...
- Les méthodologies de co-diagnostic (place du visuel, arbre cause-effet, temporalité...)
- Les modalités d'intervention adaptées : la co-construction, l'écoute sémantique, la perception de l'implicite, l'aide à la verbalisation, la délibération, la médiation du sens...
- Les aspects relationnels (empathie, non jugement...)
- La régulation et le suivi : les APS intermédiaires, la place de la traçabilité de l'APS

### **Prérequis**

S'être approprié le guide « Accompagner les transitions professionnelles » et connaître l'offre de service des Fongecif

### Modalités pédagogiques

Enrichissement méthodologique et développement d'une approche et d'une culture commune

Une formation expérientielle et une pédagogie active avec :

- Des éléments théoriques pour expliciter les principes de base, les objectifs de l'APS et appréhender la cohérence des apports proposés
- La réalisation d'exercices individuels et de mises en situation afin de favoriser l'appropriation de la coconstruction et de permettre son utilisation

### **Public**

Conseillers

### Intervenante

Agnès HEIDET, gérante, consultante et formatrice - x0ah Conseil & Formation

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 + 1 jours	A12G01S01	19, 20 janvier	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12
	A12G01S02	9 février	J3:09h30-17h30	Paris	
3 jours	A12G02S01	13, 14, 15 décembre	J1: 10h00-18h00 J2: 08h30-18h00 J3: 08h30-16h30	Paris	12

# Suite de « Piloter au quotidien le déploiement du CEP et mettre en œuvre les indicateurs de suivi, évaluer les effets »

### Contexte

La fonction de « Référent Mission Conseil » accompagne le développement des Fongecif depuis une bonne dizaine d'années. Cette fonction regroupe des activités, plus ou moins formalisées, concentrées dans un même « emploi/poste » ou ventilées sur plusieurs emplois (Direction/chef de service/responsable de pôle/coordinateur/conseiller) et sont bien souvent incontournables à la « bonne marche de l'activité ». Ces référents « secondent » techniquement les directions et traduisent de façon opérationnelle les orientations de la structure.

Par ailleurs, le CEP officialise aujourd'hui, dans un cadre règlementaire, la mission de conseil initiée par les partenaires sociaux dès 1997 et tout particulièrement sa dimension d'accompagnement des transitions professionnelles qu'il s'agisse de mobilité interne ou externe à l'entreprise employeuse, de reconversion , de création d'entreprise ou tout simplement « une prise de recul » avant de décider, ou pas, d'engager un changement professionnel. De plus, le cahier des charge du CEP invite à encore plus de personnalisation des services par une individualisation des parcours mais aussi en proposant une diversité de modalités, notamment numériques et distancielles. Le CEP a aussi pour ambition de simplifier et de sécuriser ces transitions professionnelles, en facilitant pour l'usager, les démarches trop souvent vécues ou perçues comme « des parcours du combattants ».

Mettre en œuvre le Conseil en Evolution Professionnelle dans sa structure en offrant **un service d'égale qualité en tout point du territoire** devient un enjeu essentiel. Dans ce contexte, les référents de la mission conseil seront « en première ligne ». Ils seront chargés d'accompagner le déploiement opérationnel et la montée en charge du CEP à travers la nouvelle offre de service aujourd'hui commune aux Fongecif tout en introduisant les autres travaux en cours et la mesure d'impact des activités conseil.

### Ambitions de l'action

Malgré une longue expérience en matière de conseil en mobilité professionnelle et de gestion des dispositifs les Fongecif sont face à de nouveaux défis : mettre en œuvre une offre de service commune, s'adresser à une population plus importante et aux attentes plus diverses, développer le recours au numérique, renforcer les coopérations territoriales et les partenariats « financiers », faciliter les parcours de formation en apportant une aide tant au niveau pédagogique que financier... L'ambition de ces journées professionnelles est de faciliter, pour les référents de la mission Conseil, la conduite opérationnelle du déploiement du CEP, de mettre en commun les préoccupations professionnelles, de partager solidairement les pratiques et les stratégies initiées, de confronter les différentes initiatives, de suggérer des évolutions possibles et d'amplifier un mode travail coopératif.

### Objectifs généraux et opérationnels

Il s'agira, comme en 2014 et 2015, de renforcer le travail en réseau par la mutualisation des pratiques professionnelles, la recherche en commun de solutions, la création d'outils partagés pour faciliter le passage vers de nouvelles pratiques professionnelles. Il s'agira aussi d'intégrer progressivement les « retour usagers » ainsi que les retours d'expérience afin de mesurer la pertinence de l'offre de service, de suggérer des adaptations et de poursuivre la mutualisation des outils et d'en créer de nouveaux si besoin. Il s'agira aussi de rechercher les moyens afin de consolider les relations de coopérations avec les autres réseaux CEP.

### **Programme**

### **Principes**

Comme en 2015 ces journées prendront appui sur les préoccupations des participants, l'avancement du déploiement du CEP, les orientations du chantier national « Offre de service », les premiers retours d'expériences tant du CEP que des expérimentations du Bilan de compétences « modularisé », l'évolution des flux, les dynamiques de certification, la mise à disposition de nouveaux outils ou « dispositifs » distanciels...

Un questionnement sera proposé aux participants en amont des rencontres afin d'ajuster le programme de chaque rencontre au plus juste des besoins individuels et des urgences collectives.

### Contenu

Il se déterminera en fonction de l'analyse des besoins (questionnement) des participants, des évolutions du contexte institutionnel et des travaux menés au sein du réseau, en particulier dans les chantiers nationaux. Le travail qui s'engagera au premier semestre 2016 devra concourir à l'atteinte des objectifs suivants :

- Optimiser et suivre la mise en œuvre du CEP sous l'angle des impacts organisationnels, de la communication, des compétences et besoins de professionnalisation, des coopérations territoriales
- Mettre en commun des pratiques, des expériences, des solutions et les mutualiser
- Créer des outils et des supports partagés
- « Faire vivre » les indicateurs de suivi (qualitatif, quantitatif) de la réalisation du CEP
- Concevoir un dispositif d'évaluation des impacts des activités de conseil
- Intégrer les différents travaux internes et externes

### **Prérequis**

Appropriation préalable du CDC du CEP, du guide « accompagner les transitions professionnelles », de l'offre de service des Fongecif et du référentiel de certification. Connaître les expérimentations dans le cadre du Bilan de Compétences quand le Fongecif est porteur de ces expérimentations.

### Modalités pédagogiques

Les choix pédagogiques s'organisent autour de plusieurs principes clés :

- La mise en œuvre d'un dispositif itératif facilitant un va et vient entre réflexion théorique et pratique de terrain
- Un appui sur les pratiques des participants
- La mise en valeur de l'expérience et éventuelles innovations des participants

### **Public**

Référents mission conseil en situation d'agir concrètement sur la mise en œuvre de l'offre de service

### Intervenants

Agnès HEIDET, consultante et formatrice - x0ah Conseil & Formation

**Bruno BERTOLI,** chef de projet - FPSPP Invités selon les besoins du groupe

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
1+1+1+1 jours	A14G01S01	21 janvier	J1:08h30-17h00	Paris	
	A14G01S02	1 <sup>er</sup> mars	J2:08h30-17h00	Paris	20
	A14G01S03	28 avril	J3:08h30-17h00	Paris	
	A14G01S04	8 juin	J4 : 08h30-17h00	Paris	

animation de réunions à distance, toutes les 2 ou 3 semaines

### Réaliser un document de synthèse (CEP) Ecrire à deux mains

### Contexte

Si le cahier des charges du CEP confère de nouvelles missions aux conseillers en évolution professionnelle et entre autre « contraint » à produire et à remettre au bénéficiaire une synthèse de leurs échanges et du travail fait en commun, l'enjeu essentiel de ce document est de permettre à tous les bénéficiaires du CEP de garder une trace du chemin parcouru, des décisions qui ont été prises.

Il ne s'agit donc pas seulement de satisfaire une obligation règlementaire ou administrative mais il s'agit bien de mener, en complicité avec le bénéficiaire, un réel travail de synthèse et de le formaliser par écrit.

Le document de synthèse attendu devra répondre au « cadre » fixé à tous les opérateurs du CEP par la Délégation Générale à la Formation Professionnelle et répondre aux exigences du référentiel Engagement de service (AFNOR) qui définit les activités du CEP (service d'information, de conseil et d'accompagnement).

### Ambitions de l'action

La synthèse, à la fois photographie à un instant « T » et vecteur de transmission dynamique, est le document de référence qui vient faciliter l'échange entre la personne et les professionnels dans le cadre de la construction ou de la mise en œuvre du projet.

Le CEP introduit l'idée de la co-écriture de ce document afin de permettre au bénéficiaire de conserver une trace synthétique de son cheminement et à terme de son parcours. Un regard croisé sur le plan d'actions ajoute une dimension de réflexion et de prise de recul sur deux perceptions différentes tout en prenant appui sur des éléments factuels et le principe de co-construction permanente.

Les ambitions de cette action sont :

- D'appuyer les conseillers dans la co-rédaction d'une synthèse sur les niveaux 2 et 3 du CEP,
- De proposer une méthodologie (sens, utilité, enjeux, contenus) en s'appuyant sur une trame commune de synthèse pour homogénéiser les pratiques et le service rendu aux bénéficiaires.

Que doit contenir le document de synthèse? Quelles sont les conditions de son opérationnalité? Comment le construire avec la personne et faire en sorte qu'elle se l'approprie?

### Objectifs généraux et opérationnels

Etre en capacité de rédiger avec la personne un document de synthèse opérationnel et que cette dernière sera en mesure d'utiliser dans ses échanges avec les professionnels qui l'accompagneront par la suite :

- S'entrainer à adopter une posture qui facilite la co construction et l'appropriation du document de synthèse dans une démarche réflexive afin de rendre la personne accompagnée la plus autonome possible en prenant conscience de sa capacité à agir et à faire des choix éclairés
- S'approprier le cadre, les enjeux du document de synthèse
- Etre en mesure de mettre en œuvre une méthodologie de rédaction

### **Programme**

#### Jour 1

Travailler sur sa posture de conseiller:

- Adopter une écoute attentive et un questionnement qui permettent l'échange, la confrontation,
   l'appropriation et le cheminement de la personne dans une neutralité bienveillante
- Présenter les points clefs du document de synthèse CEP à partir de l'expérience des conseillers: s'approprier et savoir utiliser la trame, se référer au cahier des charges (que dit-il ?, quelle compréhension des stagiaires?)
- Comprendre et intégrer les enjeux et l'utilité d'une synthèse dans le CEP : en quoi et pourquoi il est important d'apporter à la personne que l'on accompagne une trace écrite ? À qui, à quoi, comment peut-elle servir ? Quelles sont ses limites?

### Jour 2

- Acquérir une méthodologie de rédaction de synthèse : adopter un langage commun avec la personne, que dit-on autour de cette rédaction et que décide-t-on d'écrire? savoir extraire les éléments clefs et essentiels, rester dans le factuel sans tomber dans un écrit désincarné, dans le but de permettre au bénéficiaire de savoir utiliser cette synthèse dans la suite de son parcours: comment la commenter, la compléter à l'oral, argumenter?
- Rédiger une synthèse prenant en compte le degré d'autonomie de la personne, sa perception de la situation (compréhension, personnalité) et le niveau de maturité du projet

A l'issue de ces deux journées des axes de progrès collectifs et individualisés seront dégagés.

### **Prérequis**

Connaitre l'offre commune de service de niveaux 2 et 3 du CEP

### Modalités pédagogiques

Travail collectif en grand groupe ou sous-groupes basé sur le partage et l'analyse de pratiques et des études de cas

### **Public**

Conseillers

### Intervenant

Nathalie PERRET, formateur - AFPA

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A15G01S01	27, 28 janvier	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12
	A15G02S01	20, 21 septembre	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12
	A15G03S01	28, 29 avril	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12

**CODE FORMATION: FOAD** 

### Quand la formation est à distance : quelles conditions réunir ?

(accessible Opacif)

### Contexte

La réforme de la formation professionnelle au travers de la loi du 4 mars 2014 repose sur deux fondamentaux ; d'une part faire bénéficier la formation à ceux qui en ont le plus besoin, c'est-à-dire les adultes peu qualifiés, salariés ou non ; d'autre part, favoriser l'innovation en terme pédagogique pour mieux répondre aux attentes des adultes qui développent aujourd'hui de nouvelles stratégies pour apprendre. Pour ces deux fondamentaux, les actions de type formations ouvertes et à distance (FOAD) répondent pleinement en proposant des ingénieries s'appuyant, en partie, sur l'usage du numérique, pour alterner des temps en présence et des temps à distance aux profits des apprenants, dans des approches multimodales.

### Ambitions de l'action

Aujourd'hui, un adulte, avec l'appui des outils numériques, apprend différemment dans des situations variées. Pour prendre en compte ces évolutions fortes et rapides de notre société où nous sommes de plus en plus souvent connectés, l'offre de formation formelle se doit d'intégrer de la souplesse. La publication du récent décret sur la Formation Ouverte et A Distance (FOAD) en août 2014 pose un nouveau cadre légal dans lequel les opérateurs de formation sont incités à mettre en place des ingénieries pédagogiques flexibles pour des parcours de formation associant présence/distance et individuel/collectif. Au cours de cette action seront posés les repères sur la FOAD et ouverts des pistes concrètes en vue de rassembler les conditions favorables pour que les adultes puissent se former, et s'auto former plus facilement, tout en bénéficiant d'accompagnement : du e-learning au MOOC, en passant par les Centres de Ressources ou les tiers lieux, créant ainsi de nouveaux écosystèmes d'apprentissage.

### Objectifs généraux et opérationnels

- S'approprier les enjeux de la FOAD
- Identifier les intérêts/limites de cette modalité pour la mise en œuvre de parcours individualisés
- Optimiser les conditions de recours à la modalité FOAD

### **Programme**

### Jour 1

Les repères sur le concept FOAD :

- Une nouvelle donne
- Une transition culturelle de la société : de la formation vers l'apprenance
- Des usages sociaux inédits, des façons novatrices d'apprendre, collaborer et de produire

De la formation à l'apprenance, passage par la FOAD :

- Les caractéristiques de la FOAD/FOAD=formation multimodale=e-formation
- Panorama des types de formation FOAD

Des repères sur les pratiques FOAD :

- Comment recourir à la FOAD ?
- Concilier les logiques des financeurs, prescripteurs, clients, apprenants et des opérateurs

Zoom sur la partie réglementaire de la FOAD : le décret sur la FOAD

Illustrations

Typologie Compétice : vidéo en ligne d'Anna Vetter

Application de la grille GEODE (Grille d'Etude l'Ouverture des Dispositifs d'Enseignement)

### Jour 2

Les bonnes pratiques de la FOAD :

- Comment intégrer la multi-modalité en formation ?
- Nécessité d'un ré-ingéniering des actions : logique cahier des charges
- Regards pédagogiques ; pédagogie inversée, apprentissage augmenté, MOOC
- Distances kilométriques, pédagogiques et culturelles

Evolution des métiers en lien avec le développement de la FOAD :

- D'une logique de transmission à des logiques d'accompagnement, y compris pour les conseillers
- Adaptation du rôle du formateur dans une approche de type compétence collective

Intégration des ressources pour développer la FOAD :

- Comment intégrer la FOAD en formation ?
- Apport des outils et des ressources numériques : mise en œuvre de la FOAD

Croisement entre technologie et pédagogie :

Piste de développement de la FOAD du côté des participants

Echanges et bilan de la session avec remise d'attestation de formation

### **Prérequis**

Avoir une bonne connaissance de la formation des adultes et une pratique du numérique permettant d'être à l'aise pour utiliser un micro-ordinateur récent connecté à Internet

Apporter son microordinateur

### Modalités pédagogiques

**Pédagogie de la transmission** : animation de groupe avec apport de connaissances, de repères et d'illustrations, puis mise en perspective et échanges

**Pédagogie active : Etude de cas :** travaux collaboratifs à partir d'une part de témoignages (panorama des ressources - écrits + vidéos en ligne sur la FOAD), à partir de plusieurs sites de références

**Evaluation régulatrice**. Valorisation de l'étude ACM/ITG «Etudes sur les systèmes de formation multimodale en Aquitaine – 2014 ». Diaporama de l'animateur (fil conducteur) – Série de sites de référence + document du FFFOD

### **Public**

Conseillers

### Intervenant:

Jean VANDERSPELDEN, Consultant - ITG

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A16G01S01	27, 28 janvier	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	15

### L'intermédiation, une fonction émergente

### Contexte

Si l'on définit l'intermédiation comme la « mise en relation entre l'expression d'une demande (individuelle) et une offre adaptée à cette dernière (institution) » (1) cette activité va immanquablement se développer avec la mise en place du Conseil en Evolution Professionnelle, en particulier pour les professionnels qui assurent la fonction de référent sur les niveaux 2 et 3 de l'offre de service.

C'est une fonction émergente. Ses contours et ses limites restent à préciser. L'intention de l'intermédiation est d'anticiper et de prévenir au mieux les aléas afin de permettre aux personnes la réalisation effective de leurs stratégies d'évolution. Il s'agit aussi d'alléger la complexité pour les usagers. Ainsi il s'agira de limiter les interventions « curatives », souvent coûteuses en temps et en énergie et prévenir, autant que possible, les aléas, les insatisfactions, les différends et les conflits.

L'intermédiation se construit dans une tension entre la relation interpersonnelle (la personne et la structure à laquelle il doit s'adresser) et l'introduction du tiers qu'est le conseiller qui intercède pour le compte de l'usager.

Si l'objectif est bien de rééquilibrer la position de pouvoir de la personne face à une institution, les actes qui en découlent sont à spécifier. A quels moments, à quelles conditions, pour quelles démarches, et auprès de quels interlocuteurs? Autant de questions à explorer à l'aune de la pratique des conseillers. C'est cette démarche dialogique qui structurera la fonction d'intermédiation, avec la préoccupation de rester fidèle à l'éthique du conseil et au principe de co-construction permanente (permettre aux personnes d'augmenter leur capabilité à faire des choix éclairés) et favorisera le ciblage des compétences à développer pour professionnaliser les acteurs du CEP.

Quand et comment intercéder, négocier, proposer des solutions, à quel moment du parcours, pour quels publics, avec quel objectif ? Et comment faire en sorte d'associer les personnes à tous les moments et dans toutes les démarches effectuées en leur nom ?

(1) Guide Fongecif « Accompagner les transitions professionnelles, chapitre 6 »

### **Ambitions de l'action**

Faire émerger une pratique réfléchie d'intermédiation : structurer et mener la mission de conseiller référent sur cet aspect

### Objectifs généraux et opérationnels de l'action

Structurer et instrumenter l'appui d'intermédiation des conseillers référents CEP :

- Situer l'intermédiation à côté des 4 autres appuis du conseiller et dans l'offre de service CEP
- Spécifier les différentes interventions (préventive ou curative et ponctuelle)
- Recenser les différents interlocuteurs du conseiller sur son territoire, les moments et les objectifs de l'intervention
- Estimer les conditions optimales pour que la personne réalise son projet, et se doter de repères pour mettre en place les moments d'intermédiation nécessaires
- Contractualiser ses interventions en s'assurant que la personne ait bien compris les enjeux, les objectifs, les attendus des démarches
- Prendre conscience de sa posture : ne pas faire à la place de l'autre, donner la bonne information au bon moment
- Vérifier que la personne maintienne son engagement et sa bonne compréhension des étapes. Lui permettre de développer des compétences en lui expliquant les démarches effectuées dans un souci de transfert de méthodologie
- Evaluer les actions effectuées, leur pertinence, le résultat atteint

### **Programme**

# **Jour 1 :** Co-construire une grille-repère sur l'intermédiation (à l'aide de la méthode d'ordonnancement du questionnement 5W)

- L'appui Intermédiation dans le dispositif CEP (en particulier la différence avec la mise en relation)
- Les actes techniques à mettre en œuvre : quand, avec qui, comment, avec quel objectif, où...
- Les typologies de demandes et de publics
- La place et le rôle du conseiller, limites d'intervention
- Les différentes modalités de l'intermédiation (à distance, synchrone ou asynchrone)

### Jour 2 : Inscrire sa pratique dans le CEP

- Intercéder/négocier/réguler pour autrui : entre rééquilibrage du pouvoir et développement du pouvoir agir
- La fixation du cadre de travail dans la relation triangulaire
- Les conditions de réussite de l'intermédiation
- L'éthique et l'intermédiation, les principes et tensions
- L'évaluation du service rendu et sa lisibilité dans le parcours des personnes
- Clore et évaluer la session

### **Prérequis**

Exercer une fonction de référent CEP. S'être approprié le guide « Accompagner les transitions professionnelles » et connaître l'offre de service des Fongecif

Avoir lu le décret Qualité de l'offre de formation et la note sur l'ingénierie financière

### Modalités pédagogiques

Les deux jours de formation sont conçus comme **une formation-action** : il s'agit de construire en groupe une représentation partagée des enjeux, des compétences, actes techniques et outils nécessaires à la mise en œuvre de cette intermédiation en s'appuyant sur les actions réalisées par les participants.

Les éléments théoriques ou méthodologiques sont apportés au fil de la formation, afin de faciliter leur appropriation, grâce à leur inscription dans la pratique. Un zoom sera effectué sur des concepts clés du CEP, dans la continuité de l'offre de service et du guide repère du Fongecif. (Alliance de travail, pouvoir agir, réseau et partenariat...)

Le **retour réflexif** sur les expériences des participants et sa **mise en dialogue** collectif dans le groupe sont les méthodes qui structurent la formation et permettent la co-construction de repères et le transfert possible dans d'autres situations rencontrées.

Ce travail sera formalisé et mis à disposition de l'ensemble du réseau.

### **Public**

Conseillers

### Intervenant

Isabelle PAUTRAT et Isabelle LETOURNEAU, Formatrices - APFA

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A17G01S01	3, 4 février	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	16

**CODE FORMATION: NF** 

### S'approprier le référentiel d'engagement de service

### Contexte

Depuis près de deux ans le réseau des Fongecif a élaboré un référentiel de certification sur ses engagements de service en matière de Conseil en Evolution Professionnelle. Conçu comme un moyen de renforcer la cohérence du service rendu par le réseau en tout point du territoire, cette démarche est aussi un moyen de garantir aux bénéficiaires la certitude qu'ils trouveront auprès des Fongecif un service à la hauteur de leurs attentes.

Il est à noter que ce référentiel est le premier de son genre et cette première étape est aujourd'hui validée par l'Afnor. Il est donc important que chaque Fongecif connaisse ce référentiel.

Comme toute démarche qualité il s'agit bien d'une première étape et il sera progressivement amélioré selon des procédures rigoureuses. Chaque Fongecif décidera de sa mise en œuvre et du calendrier.

Cette journée d'information permettra aux participants de comprendre les fondements de la démarche, de s'approprier le référentiel et ses exigences et in fine permettra à chacun(e) de s'impliquer activement dans sa mise en œuvre.

### Objectifs généraux et opérationnels

- Présenter aux participants l'ensemble des disposition de la référentiel
- Présenter les modalités d'obtention la certification au référentiel « Conseil en évolution professionnelle » et de son évolution

### **Programme**

### Introduction

- Présentation des participants
- Tour de table des expériences des participants sur les démarches qualité

1ère partie : Concepts liés aux démarches qualité

- Les principaux concepts liés aux démarches qualité
- Pourquoi/comment faire certifier sa démarche qualité ?
- La démarche « Engagement de service »

2ème partie : Le référentiel « Conseil en Evolution Professionnelle »

- Origine et déroulement de la genèse du référentiel
- Présentation générale des différentes parties du référentiel
- Présentation des engagements opérationnels à mettre en œuvre
- Présentation des dispositions d'organisation à mettre en œuvre

• Présentation des dispositions de pilotage à mettre en œuvre

3<sup>ème</sup> partie : La mise en œuvre du référentiel « Conseil en Evolution Professionnelle »

- Les différentes phases de la mise en œuvre
- Organisation du travail lors de la phase de formalisation de la démarche
- Les outils et maquettes déjà disponibles
- Les audits internes et la procédure de certification au référentiel
- Retour d'expériences et conseils

### Conclusion

- Synthèse de la session
- Echanges avec les participants sur l'application au sein de leur structure respective

### **Prérequis**

Expérience professionnelle significative (3 à 5 ans minimum)

Bonne connaissance des différentes activités au sein d'un Fongecif

### Modalités pédagogiques

Exposé théorique du formateur Exemples d'applications

### **Public**

Ensemble des collaborateurs

### Intervenant

Daniel LEFEUVRE, Conseil et Formateur - Anjou Consulting

Durée	Code de session	Date 2016	Horaires	Lieu	Effectif max
1 jour	A40G01S01	4 février	J1 : 09h30-17h30	Paris	18



### L'aide à la décision (accessible Opacif)

### Contexte

Dans un contexte d'incertitude où les parcours professionnels sont de moins en moins linéaires et où les mobilités tant choisies que subies se multiplient, les situations d'appui, de conseil et d'accompagnement visent souvent l'aide à la décision. L'appréciation des risques à prendre est d'autant plus difficile que les repères socioéconomiques sont mouvants. Cela étant, de multiples paramètres, intrinsèques à la personne et surtout situationnels rendent les processus de décision difficiles. La recherche compréhensible de réassurance, la volonté de ne pas s'engager sans garanties se heurte au quotidien à la difficulté de la prévision mais aussi à des incertitudes plus générales peu propices à la prise de risque inconsidérée. Les obstacles sont nombreux : niveau d'indécision généralisée de la personne, sentiment de ne pas avoir toutes les données pour choisir, absence de méthode dans la prise de décision, existence d'obstacles externes réels qui empêchent la personne d'agir, anticipation exagérément pessimiste quant à son avenir...tout peut concourir à une tétanisation devant les enjeux et le risque. Par ailleurs, des travaux sur la mise en œuvre des projets montrent un écart important entre la phase de planification (décision à priori) et la phase de mise en œuvre. Comme si décider ne suffisait pas à rassurer et que les décisions étaient elles-mêmes peu "engageantes".

#### Ambitions de l'action

Les incertitudes actuelles, multiformes, impactent directement les stratégies d'évolution et les trajectoires professionnelles. Rupture sous contrainte, évolution souhaitée, mise en œuvre de projets longuement réfléchis, fuite d'une situation de travail peu gratifiante ou insupportable ... autant de formes de questionnements qui sont le quotidien des conseillers. Ces interrogations se posent avec d'autant plus d'intensité que les décisions professionnelles ont toujours des conséquences significatives sur l'ensemble des équilibres personnels et familiaux. Ainsi, les tensions palpables sur l'emploi peuvent amener chacun à différer ou à renoncer de peur que les risques soient trop importants. Comment permettre aux bénéficiaires de décider en connaissance de cause avec un niveau de risque acceptable ?

### Objectifs généraux et opérationnels

Il s'agit d'aider les professionnels à mieux comprendre les mécanismes en jeu dans les processus de décision mais également à identifier le travail technique possible sur cette question centrale.

La formation permettra aux participants de :

- Appréhender les effets du contexte sur les processus de prise de décision tout au long de la vie professionnelle
- Repérer la place de l'aide à la décision dans l'accompagnement et la conduite des parcours professionnels (les différents paramètres en jeu)
- Identifier les obstacles à la prise de décision et les moyens d'intervention du conseiller
- S'approprier les concepts et les méthodologies de l'aide à la décision
- Identifier et formaliser des moyens d'intervention sur ce champ adaptés aux contextes d'exercice du conseil
- Intégrer ces approches dans les démarches de conseil et d'accompagnement des trajectoires professionnelles

### **Programme**

- Le processus décisionnel dans notre société d'incertitudes : actualité, débats, hypothèses, principes clés
- Les préalables à la prise de décision : l'analyse des priorités et des invariants personnels et contextuels,
   l'influence des représentations
- Les obstacles à la décision et les enjeux du choix :
  - le rapport à l'incertitude et au risque (de l'indécision à l'excès de confiance)
  - les résistances au changement
  - le poids de l'attribution causale dans la prise de décision
- L'indécision vocationnelle : la question des croyances limitantes
- Les processus et les styles individuels de prise de décisions
- Les méthodologies de prise de décision avec une zone acceptable d'incertitude :
  - le travail technique sur les priorités et les urgences
  - le travail sur les conséquences d'une décision et l'incitation à l'action
- Le suivi de la décision et le passage à l'action : avec quels outils ?

### **Prérequis**

Aucun

### Modalités pédagogiques

Clarification d'une problématique et travail collectif favorisant la réflexion, la résolution de problèmes, l'échange et l'appropriation de méthodologies et d'outils

Enrichissement méthodologique et développement d'une approche et d'une culture commune

Plusieurs principes clés :

- Un appui sur les pratiques des participants
- Un ancrage sur la réalité des contextes et une prise en compte des spécificités du public accueilli
- Le recours à des exemples de situations de conseil
- La mise en œuvre d'un dispositif itératif facilitant un va et vient permanent entre les situations évoquées et les concepts ou méthodes présentés

### **Public**

Conseillers

### Intervenante

Agnès HEIDET, gérante, consultante et formatrice - x0ah Conseil & Formation

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A18G01S01	10, 11 février	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	15

### Quelles articulations et complémentarités entre le CEP et le CPF?

#### Contexte

La mise en place du CPF et du CEP est récente. Ces deux dispositions constituent une évolution majeure du droit à la formation et à l'orientation des actifs, qu'ils soient en emploi ou non. Elle entraîne la mise en place de nouveaux systèmes, de nouvelles procédures, de nouvelles coopérations entre les acteurs et en particulier entre opérateurs CEP et les financeurs des parcours de formation notamment du CPF.

Or dans bien des cas les "rouages" entre les opérateurs du CEP et les financeurs du CPF sont à renouveler voire à inventer, à partager, à roder.

Par manque d'expertise sur le sujet seule l'expérience des uns et des autres permettra d'élaborer des procédures de communication efficaces et économes. Quels sont les rôles respectifs des uns et des autres ? Quelle régulation nationale (DGEFP) en cas d'arbitrage ? Comment faciliter l'appropriation par tous les opérateurs CEP et financeurs CPF des "modalités de communication et circuits d'information" ? Comment identifier et mettre en valeur des initiatives en Région de coordination des acteurs (opérateurs CEP + financeurs + acteurs de l'AIO) dans le cadre du Service public régional d'orientation ?

### Ambitions de l'action

Rechercher collectivement et formaliser les modalités de collaboration les plus efficaces entre opérateurs CEP et financeurs CPF (et vice versa) à partir de situations types :

- La personne sollicite un opérateur CEP pour mettre en œuvre son CPF
- La personne a contacté son OPCA en premier lieu

### Objectifs généraux et opérationnels

- Rappel de la "partition théorique" des rôles
- A partir de quelques situations typiques présentées sous forme d'étude de cas :
  - Clarifier le rôle et la "responsabilité" des Opérateur CEP (Fongecif) et ceux des financeurs du CPF
  - Formaliser les circuits d'information entre les protagonistes
- Cas particulier de l'abondement par le CPF d'un CIF

### **Programme**

A travers des cas pratiques ...

### Rappel du processus CEP

- Le 5 opérateurs Nationaux
- Les acteurs
- L'ODS du Fongecif (les 11 services), zoom sur les prestations de niveau III

### Rappel du processus CPF

Le travail du club utilisateur, espace de mutualisation, espace d'arbitrage...

### Le rôle et responsabilités de l'opérateur CEP et ceux des financeurs du CPF

Quelle standardisation des process afin de réduire cette activité hyper chronophage ?

### Les enjeux de communication autour du CPF

- Souvent porte d'entrée du CEP
- Risque de la "sur promesse"...

### Quelle posture du Conseiller en Evolution Professionnelle ?

Les points de vigilance, la déontologie

### Relation avec les financeurs du CPF (OPCA)

• Comment construire et partager un guide de "bonne conduite" ?

### Comment accompagner le développement de l'expertise des CEP sur le thème du CPF:

- Quelles ressources, documents, outils seraient utiles aux CEP?
- Comment les partager, les créer, les mutualiser, les rendre accessibles ?
- Comment organiser un "appui technique expert" pour répondre aux questions techniques, aux cas particuliers..?
- Comment garantir l'expertise des autres Opérateurs CEP
- Comment réaliser un petit guide technique pour les nouvelles recrues CEP (formation initiale) ?

### **Prérequis**

Chaque participant doit transmettre à <u>bbertoli@fpspp.org</u> et <u>kdartois@fpspp.org</u>, trois semaines avant la rencontre, 4 cas rencontrés en identifiant vos difficultés et questionnements

### Modalités pédagogiques

Présentation de la synthèse des enquêtes, de situations types ; Alternance d'apports (expert CPF + CEP). Travaux en sous-groupe de production

### **Public**

Collaborateurs ayant à prendre en charge les demande des CPF

### Intervenants

Bruno BERTOLI et Karine DARTOIS, chefs de projet au FPSPP

Brigitte MORFIN, de la DGEFP

Témoins de Fongecif

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A13G01S01	10, 11 février	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	25

**CODE FORMATION: CARTO** 

### Cartographie des dispositifs et financements (accessible Opacif)

### Contexte

Les attendus du Conseil en Evolution Professionnelle amènent les Fongecif à accueillir un public plus large et à favoriser la recherche de financement, parfois auprès de plusieurs financeurs, de parcours de formation.

Qu'il s'agisse d'informer ou de rechercher un financement (ou un co-financement) d'un parcours de formation la connaissance de l'ensemble des dispositifs, des conditions d'accès et des financeurs potentiels devient incontournable.

Les spécificités, propre à chaque financeur, tant sur les modalités, des critères de recevabilité que des règles de gestion (nature, niveau de prise en charge, disponibilité de la ressource) sont parfois des informations difficiles à trouver et supposera probablement une recherche méthodique et minutieuse.

### Ambitions de l'action

Cette journée permettra de dresser un premier panorama que les participants devront prolonger et compléter en y intégrant leurs connaissances du terrain.

L'ambition de cette formation doit permettre :

- d'assurer l'information des publics sur les dispositifs d'accompagnement et de prise en charge de leur projet de formation
- d'assurer l'ingénierie financière des projets de formation des salariés ou des demandeurs d'emploi lorsque
   leur compte personnel de formation (CPF) ne leur permet pas d'assurer la totalité de leur financement

### Objectifs généraux et opérationnels

- Connaître les dispositifs de la FPC et leurs mécanismes
- Repérer parmi les dispositifs de la FPC ceux à destination des bénéficiaires du CEP et plus particulièrement à destination des agents publics, des demandeurs d'emploi et des salariés
- Savoir informer les publics sur les moyens d'accès à la formation et sur la question du financement

### **Programme**

### Matin

- Les conditions d'accès à la formation des salariés et la question du financement :
  - De multiples dispositifs : plan de formation, période de professionnalisation, congés individuels (CIF, CIF-CDD, VAE...), compte personnel de formation (CPF),
  - La question du financement.
- Faciliter le recours et maitriser le financement du CPF-salariés :
  - Caractéristiques et mise en œuvre,
  - Financement et articulation avec les autres dispositifs (période de professionnalisation et CIF).

### Après-midi

- Les conditions d'accès à la formation des demandeurs d'emploi et la question du financement :
  - De multiples dispositifs : POE, AFPR, Action de formation conventionnée, AIF, CPF et les programmes régionaux
  - La question du financement.
- Faciliter et maitriser le financement du CPF-demandeurs d'emploi :
  - Caractéristiques et mise en œuvre,
  - Financement.
- Construction de la cartographie des financements des salariés et des demandeurs d'emploi

### **Prérequis**

Aucun

### Modalités pédagogiques

Dossier pédagogique composé de supports sur chaque thème du programme Exposés suivis de périodes de questions-réponses

### **Public**

Ensemble des collaborateurs

### Intervenant

Fouzi FETHI, chargé d'études à la Direction Juridique-Observatoire - Centre Inffo

Durée	Code de session	Date 2016	Horaires	Lieu	Effectif max
1 jour	A19G01S01	12 février	J1:09h30-17h30	Paris	16
	A19G02S01	13 septembre	J1:09h30-17h30	Paris	16

### La pratique de conseil face au mal être au travail (accessible Opacif)

### Contexte

Les risques psychosociaux et leur nécessaire prévention sont au cœur de nombreux débats et posent les questions essentielles des rapports au travail mais également de la responsabilité tant des organisations que de la puissance publique sur ce champ. Une actualité dramatique a renforcé la visibilité de cette question dans le débat public. Mais cette interrogation n'est pas totalement nouvelle et un certain nombre de textes, tant européens que nationaux, ont fait avancer la réflexion et les pratiques (Accord-cadre sur le stress au travail en date du 8 octobre 2004, Accord cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007, Loi relative à la lutte contre les discriminations, adoptée par le parlement le 15 mai 2008).

Par ailleurs, ces questions ont fait l'objet d'un Accord National Interprofessionnel (2008) sous le terme générique de stress au travail. Un collège d'experts, sous l'égide du Conseil d'orientation des conditions de travail (octobre 2009), a formalisé les facteurs de stress autour de la notion de risques psychosociaux au travail dans une perspective de suivi statistique.

Les Fongecif sont des lieux d'observations privilégiés du monde du travail de par leur activité d'information et de conseil aux salariés.

La récente création du CEP ouvre de nouveaux « espaces » où les salariés pourront aborder librement leur situation de travail.

Les demandes de formation ont des motivations multiples et évolutives, intégrant souvent une volonté de changement de contexte et parfois même l'expression d'une urgence à fuir. S'il est aujourd'hui difficile de quantifier objectivement cette aspiration à s'échapper d'une situation de travail devenant difficile, on perçoit nettement que ces sujets font de plus en plus partie des échanges avec les conseillers : mal être, souffrance, difficultés relationnelles, perte de sens du travail, troubles de santé associés... autant de symptômes exprimés qui, s'ils ne sont pas l'objet central de la demande et du travail avec le conseiller, doivent être pris en compte.

### **Ambitions de l'action**

De plus en plus confrontés à des situations singulières où le souhait de fuir une situation de travail, et/ou de rechercher un « ailleurs » professionnel mobilisateur est très prégnant, les conseillers des Fongecif se retrouvent au cœur des Risques Psycho-sociaux, l'insatisfaction au travail devenant une donnée récurrente de l'intervention de conseil. Pour appréhender le sujet de manière pertinente et il semble nécessaire de bien comprendre le phénomène, de repérer ses différentes manifestations et d'identifier des modes d'intervention adaptés.

### Objectifs généraux et opérationnels

La formation doit permettre aux participants de mieux appréhender les notions, le contexte et les évolutions relatives aux risques psychosociaux, de clarifier leur positionnement et de construire des méthodologies adaptées. A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Clarifier la notion de RPS afin de préciser les situations précises auxquelles cela fait référence
- Préciser les évolutions législatives et réglementaires sur ce champ
- Développer les différents modes d'analyse du mal être au travail (psycho dynamique du travail, ergonomie...)
- Repérer les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail
- Repérer les différentes approches de prise en charge de ces problématiques (appui individuel, interventions systémiques....) et les courants auxquelles elles se réfèrent
- Identifier les conséquences en termes de posture de conseil et de modalités d'intervention

## **Programme**

#### 1- Les RPS: de quoi parle-t-on?

- Le contexte socio-économique d'incertitudes et de pressions intenses : évolutions sociétales, changements organisationnels du travail...
- Le mal être au travail cause ou conséquence d'une demande de CIF ?
- Les motifs des mobilités professionnelles aujourd'hui et le lien avec les « insatisfactions au travail »
- Les RPS : définition, caractéristiques, effets sur les individus....
- L'analyse du mal être au travail à partir des RPS (typologie DARES et/ou ANACT) : les critères à analyser, la grille de KARASEK...
- La législation autour des RPS : obligations de l'employeur, fondements juridiques européens et français, document unique...

#### 2- Comment intervenir?

- Les interventions possibles en situation de conseil pour aider les salariés à « solutionner » les sources d'insatisfaction :
  - La prise en compte de la subjectivité
  - Le travail sur les représentations (faire évoluer les points de vue)
  - La centration sur la solution
- Les conditions pour un environnement de travail satisfaisant (d'après Bertil GARDELL)

## Prérequis

Aucun

#### Modalités pédagogiques

Enrichissement méthodologique et développement d'une approche et d'une culture commune Méthodologie de travail associant échanges, apports méthodologiques et co-construction de supports Transposition dans les situations de travail est recherchée

Plusieurs principes clés :

- Un appui sur les pratiques des participants
- Un ancrage sur la réalité des contextes et une prise en compte des spécificités du public accueilli
- Le recours à des exemples de situations de conseil

## **Public**

Conseillers

#### Intervenante

Agnès HEIDET, gérante, consultante et formatrice - x0ah Conseil & Formation

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A20G01S01	2, 3 mars	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	15

## S'initier à la médiation

#### Contexte

La mise en œuvre du CEP implique la mobilisation de compétences transversales. Les conseillers, pour mener à bien l'accompagnement des transitions professionnelles auront de plus en plus à déployer des relations avec de nombreux interlocuteurs et parfois au « nom » du bénéficiaire. Ils « communiqueront » pour le compte de l'usager avec les différents interlocuteurs concernés. Le conseiller facilitera le lien, la communication entre l'usager et les différents partenaires, tels que l'organisme de formation, l'entreprise, les prestataires d'accompagnement et/ou les financeurs. Il contribuera à l'élaboration et à la conduite des différentes étapes de la transition.

Mais dans certains cas il sera nécessaire de dépasser des situations de blocage, de réguler une relation altérée par une divergence d'opinion ou encore de résoudre un conflit.

Cette mission professionnelle requiert une habileté immédiate pour écouter les protagonistes d'une situation difficile, pour analyser les causes de cette situation et initier une conciliation et trouver la réponse la plus adaptée. Avant de pouvoir dialoguer, il est souvent nécessaire d'apaiser les tensions.

Le conseiller, en tant que tiers, exploitera à cet effet les ressources de la médiation.

#### Objectifs généraux et opérationnels

- Gérer les tensions et conflits que vit l'usager avec son environnement
- Etre en mesure de réagir en s'adaptant à un contexte sans cesse changeant
- Savoir basculer de la posture de conseil à celle de tiers impartial
- Apprendre à se connaître face aux conflits, et savoir distinguer les différentes attitudes d'écoute.
- Etre en capacité d'accueillir les plaintes et souffrances de l'autre, tout en prenant soin de ses propres inconforts.
- Distinguer les attentes de l'usager/des besoins projetés SUR lui.
- Permettre à chacun de comprendre sa propre responsabilité dans la facilitation d'une situation de tension
- Développer une écoute compréhensive et une présence aux autres : l'empathie, principes et obstacles.

## **Programme**

#### Jour 1 : Du conseil au tiers

## Prendre en compte les projections sur les autres

• Les "a priori" sont humains. Comment les gérer pour aller vers l'autre, et rester en lien avec soi. Prendre conscience de ses propres réactions afin de garder la posture de médiateur

#### L'observation avec la reformulation

- Situations de dialogue : les entretiens individuels (médiateur + une personne)
- Etre en mesure de faire des observations précises/clarifier sa problématique/donner raison ? Prendre parti ? Conseiller ?

#### L'intention dans l'écoute

- Libérer l'écoute des conseils, interprétations, jugements, évaluations, analyses, surenchérissements etc...
- Vérifier l'intention dans le dialogue : vouloir "obtenir quelque chose" ? Vouloir changer l'autre ? Etablir une réelle qualité de connexion à l'autre

## Nos besoins

- Les besoins sont universels : identifier nos besoins satisfaits dans la posture de médiateur : se connecter à notre intention, à nos valeurs, aspirations, besoins
- Distinguer les stratégies et les besoins

#### Les jugements

- Transformer les jugements en sentiments et besoins. (Transformer une colère).
- Eviter de "valider" les jugements de l'usager et de nourrir son conflit.

#### **Conclusion iour 1**

 A la lumière des jeux de rôles précédents, distinguer les autres formes de résolution de conflits : quelles stratégies de mode de résolution pour quels besoins ?

#### Jour 2 : L'écoute empathique vers les 2 parties

#### Le cadre

• Quel cadre pour établir suffisamment de confiance ? Ce qui dessert, ce qui sert ?

#### Bâtir une maison-médiation

Quel déroulé, quel rythme ?

#### L'image "ennemie"

 Se préparer à affronter une situation inconfortable : transformer une image "ennemie", nos préjugés, nos appréhensions

#### La médiation dans son entier

• 1/ Empathie vers l'un/vers l'autre. 2/ Vérifier la compréhension mutuelle. 3/ En venir à l'action, à la demande : vers une solution concrète librement choisie

## Vers soi: l'auto-empathie

- Le principal obstacle du médiateur : lui-même !/Identification de ses émotions, prendre en compte ses réactions afin de revenir à son intention
- L'auto-empathie du médiateur pour savoir être à sa juste place, savoir trouver du soutien

#### Conclusion et Auto-évaluation :

- Savoir comment progresser
- Se faire honnêtement son auto-appréciation des dialogues vécus : Fiertés/Défis/Demandes à soi

#### **Prérequis**

Connaître les enjeux, l'offre de service et les différents niveaux du conseil en évolution professionnelle Occuper un poste de conseiller appelé à faciliter le lien, la communication entre un usager et son environnement

#### **Outils pédagogiques**

- Les outils sont inspirés du processus structuré de la Communication Non-Violente, utilisé en médiation familiale, scolaire, professionnelle et internationale
- Alternance des cas pratiques et des synthèses à chaque étape pour une meilleure intégration
- Expérimentation de situations pour soi-même afin de ressentir l'efficacité ou non des outils
- Favoriser la prise de conscience des choix possibles de communication dans les situations éprouvantes
- Des "pauses" de travail respiratoire et de centrages pour rester dans l'intégration corporelle et la légèreté
- Polycopiés fournis : repères, synthèses de la formation/Bibliographie et sources

#### Modalités pédagogique

Pédagogie active puisant dans la pratique professionnelle et l'expérience des participants. Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Etudes de cas. Mises en situation filmées d'une médiation par un tiers pour résoudre un conflit entre 2 protagonistes. Les outils sont inspirés du processus structuré de la Communication Non-Violente.

#### Public

Ensemble des collaborateurs

#### Intervenant

Fabrice GAND, médiateur, formateur

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
	A21G01S01	7, 8 mars	J1: 10h00-18h00	Paris	15
	A21001301		J2:08h30-16h30	Falls	13
2 iours	A21G02S01	25, 26 avril	J1:10h00-18h00	Paris	15 15
2 jours	A21G02501		J2:08h30-16h30		
	A21C02C01	2. 4 novembre	J1:10h00-18h00	Dovis	
	A21G03S01	3, 4 novembre	J2:08h30-16h30	Paris	

# Coopérer et travailler en réseau (accessible Opacif)

#### Contexte

L'injonction au « travailler ensemble » n'est pas nouvelle. Etre partenaire, coopérer, collaborer, être solidaire, le vocabulaire professionnel regorge de ces notions qui sonnent parfois comme des anathèmes quand on ne s'y soumet pas. Pas un cahier des charges, pas un appel à projets qui ne se fasse l'écho de cet appel à la mobilisation générale des acteurs. Mais bien peu de chose est dit sur les conditions et les moyens d'y parvenir.

S'il est banal d'évoquer le travail en partenariat, et cela depuis de nombreuses années, il constitue une prouesse pour ceux et celles qui s'y sont essayés. Ils savent que les seules bonnes intentions et les incantations ne suffiront pas à faire aboutir des projets concrets car il n'existe pas de solutions toutes faites et il est vain de croire en des transpositions mécaniques. Les professionnels doivent, à chaque instant, faire preuve de persévérance, d'inventivité. Devant la difficulté de la tâche, le renoncement peut prendre le pas... Cependant, ce n'est pas fatalement ainsi. Il est de plus en plus évident que des collaborations se révèlent efficaces et, espérons-le, durables. La réforme engagée depuis janvier 2015 invite les acteurs, autant au plan national que dans les territoires à maitriser un savoir-faire collectif particulier : le travail en réseau. Cette façon de « travailler ensemble » suppose la mobilisation d'une compétence collective à coopérer afin de faire face à la diversité des situations rencontrées mais aussi à la complexité auxquels les professionnels sont confrontés.

Le Conseil en évolution professionnel, inscrit dans les dynamiques du Service Public de l'Orientation, le Compte personnel de Formation et la recherche de financement multiple mobilisent nécessairement un ensemble d'acteurs et d'institutions dont l'action devra converger de façon cohérente et solidaire.

Il ne suffira pas « d'échanger » ou de « communiquer » pour y parvenir. Il s'agira de créer les conditions d'une interaction efficace entre acteurs afin de mener ensemble des actions de coopération.

#### Ambitions de l'action

Le travail en réseau réclame préalablement de construire une approche et une méthode de travail commune, visant un modèle de communication et de management orienté coopération.

Les organisations (humaines et animales) les plus performantes ont toutes une spécificité commune, elles travaillent en mode collaboratif. « On n'est intelligent qu'à plusieurs » Albert Einstein

Il s'agira de savoir combiner des ressources diversifiées, savoir anticiper et traiter de multiples informations pour trouver de la cohérence, notamment dans des organisations décentralisées.

Partager l'information et utiliser les mêmes outils, quelles que soient les personnes afin de pouvoir capitaliser le savoir-agir du FONGECIF.

## Objectifs généraux et opérationnels

Mener une réflexion (formalisation) sur la (les) façon(s) de mettre en œuvre un travail de réseau. Produire un cadre méthodologique utile et transposable aux diverses situations de coopération et de travail en réseau.

## **Programme**

**Introduction à partir des travaux de Guy Le Boterf** : le savoir coopérer, le pouvoir coopérer, le vouloir coopérer Comprendre les attendus

- Par une approche orientée solution et par la méthode appréciative inquiry@
- Analyse des différents besoins : besoin institutionnel, besoin organisationnel, besoin relationnel, besoins personnels et besoins du groupe de travail
- Identifier à partir du triangle des ressources (objectifs, processus et relations) les actions à conduire pour plus d'intelligence collective et de travail en mode collaboratif au sein du FONGECIF

#### Conserver ce qui fonctionne bien et modifier ce qui ne fonctionne pas ou pas très bien au sein du réseau

- A partir du triangle des ressources : Définir les objectifs (SMART) attendus et acter les processus à mobiliser
   et à créer (supports, base documentaire partagée, établir la check-list des supports à partager ...)
- Partager l'information en toute sécurité
- Les enjeux d'une gestion documentaire ; Quelle structure adopter pour les noms des documents ?
   Emplacements des sauvegardes : Typologie des mots clés

#### Protection des données et gestion de la confidentialité

• Protections, limitations d'accès, document en lecture ou en modification, suivi des modifications

Rechercher (et trouver) un document : Les métadonnées, par auteur, par mot clé, par type ...

Archivage des documents : Les sauvegardes, Fréquence ...

#### Finaliser sous forme d'un tableau de bord d'actions

 Produire un cadre méthodologique utile et transposable aux diverses situations de coopération et de travail en réseau.

#### Formaliser les indicateurs de réussite

- Le travail en mode coopératif va permettre :
- Des changements positifs (faire grandir les compétences collectives et individuelles, organisation efficace et objectifs atteints ...) qui perdurent
- Le plaisir de construire ensemble et de partager des pratiques professionnelles
- L'importance de progresser ensemble pour grandir ensemble
- La valeur de coopération pour le plaisir du faire ensemble
- Un esprit collaboratif (le membership) à tous les étages

## **Prérequis**

Exercer une fonction de référent CEP ou de développement des partenariats. S'être approprié le guide « Accompagner les transitions professionnelles » et connaître l'offre commune de service des Fongecif.

#### Modalités pédagogiques

Méthodes participatives avec des échanges pour des participants ayant des profils professionnels similaires. Alternance entre exercices et apports théoriques. Acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle

## **Public**

Collaborateurs ayant en charge de gérer et/ou de développer des relations « partenariales » Conseillers souhaitant consolider des coopérations avec des acteurs locaux (opérationnels)

## Intervenantes

Michelle THOULOUZE (17 et 18 mars) et Cécile REYNARD (7 juin) Formatrices consultantes - i4 Formation Conseil

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 + 1 jours	A22G01S01	17, 18 mars	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	15
2 + 1 jours	A22G01S02	7 juin	J3:09h30-17h30	1 4113	13

# La rencontre des ambassadeurs du CEP et du Fongecif

#### Contexte

La mise en œuvre du CEP et du CPF s'accompagne de multiples réunions, interventions publiques, salons, etc. Les Fongecif sont sollicités et, selon la demande, expliquent le CEP, font de la promotion, informent, présentent leurs services. Ces sollicitations vont croître. Comment s'approprier un socle commun de communication ? Quels messages mettre en valeur selon les situations ? Comment utiliser au mieux la presse écrite régionale, la radio et les relations aux journalistes ?

#### Ambitions de l'action

Poursuivre la dynamique engagée en 2015 autour de la communication des missions du Fongecif et plus particulièrement du CEP. Participer à la promotion de celui-ci et de l'offre de service des Fongecif par la mutualisation des stratégies, des expériences et des outils.

#### Objectifs généraux et opérationnels

Les deux journées de 2016 s'inscrivent dans la continuité de celles organisées en 2015 et ont pour objectifs de :

- Créer et entretenir une communauté d'ambassadeurs et si possible l'élargir à de nouveaux membres
- Bénéficier des retours d'expériences des autres réseaux
- Permettre aux participants d'acquérir de nouvelles compétences communicationnelles : Du quoi dire au comment le dire ? quelle place faire aux nouveaux outils ?
- Mutualiser les outils et en réaliser en commun si pertinent
- Prolonger le travail engagé avec la charte et l'identité de marque
- S'engager à se solliciter mutuellement sur des besoins, s'informer mutuellement des initiatives
- Bénéficier d'un espace/temps afin d'échanger sur les outils mis en place : regard des autres Fongecif /mutualisation/échange avec des expert et la présence du FPSPP
- Organiser du benchmark avec lecture critique des outils et supports

## **Programme**

#### Jour 1

## 10h- 11h00

Présentation de chacun et de ses attentes. Présentation des objectifs, du programme, et du déroulé des deux jours.

#### 11h-11h30

Pause. Mise à disposition sur des tables de l'ensemble des productions des différents Fongecif (plaquettes, affiches, dossier de presse, etc.). Discussion libre entre les participants.

## 11h30-12h30

Rappel des principes de base d'une stratégie de communication (révision pour les ambassadeurs des sessions précédentes et « mise à niveau » pour les « nouveaux entrants »)

## 14h00-15h30 Table ronde n°1 : Comment réaliser un document pour promouvoir le CPE ?

Trois ambassadeurs de Fongecif ayant déjà réalisé ce travail présenteront lors d'une table ronde leur expérience. Animation/expertise par Laurent CAUVILLE et Sylvie LE CALVEZ

Comment s'y sont-ils pris, quelles ont été les étapes, les difficultés, les coûts, les retombées ... ?

#### 15h30-17h00 Mini-conférence-atelier

« Mettre en mots et en images des dispositifs ou des actions : les fondamentaux d'une écriture efficace" :
Les règles de lisibilité et les codes de lecture/Serrer un sujet, un angle - élaborer un message essentiel/Les principes
d'une écriture efficace/Les niveaux de lecture / Donner à voir autant qu'à lire (mise en page, éditing photo)

## 17h00-18h00 Analyse des différents documents produits par chacun des réseaux

Point de vue, décryptage des experts et des participants.

N.B. Pour réaliser cette mission dans de bonnes conditions, les intervenants disposeront, trois semaines au préalable, de l'ensemble des documents de communication émis par les différents réseaux.

#### Jour 2

#### 8h30-10h00 Table ronde n°2

Quels sont les nouveaux outils de communication particulièrement utiles aux missions des Fongecif ? Vidéos de témoignages, vidéos pédagogiques... Reportage photos. Même principe de fonctionnement que la table ronde 1.

#### 10h00-10h30 Pause

10h30-12h00 Table ronde n°3. Nouveaux outils: Usage du web, newsletter, page Facebook...

Même principe de fonctionnement que les précédentes.

#### 12h00 à 13h30 Repas

## 13h30-14h30 Foire aux questions sur les autres attentes en matière de communication

Réponses aux besoins de méthodes, questions pratiques et réponses à chaud par les participants porteurs d'expériences et les experts.

Point sur les outils pouvant nécessiter une réalisation commune. Méthode. Organisation.

## 14h30-15h45 Evaluation. Tour de table. Suite à donner

## **Prérequis**

Avoir participé à la formation AMBAS ou être en charge ou motivé par les aspects communicationnels

#### Modalités pédagogiques

Ces deux jours se dérouleront sous une forme particulièrement innovante mêlant workshop, tables rondes d'expériences portées par les Fongecif, analyses d'experts, conférences techniques. Se succèderont ainsi ces différents formats permettant un échange optimal entre les participants (effet réseau), un apprentissage mettant en lumière l'expérience de chacun (mutualisation) et enrichi d'expertises (formation)

## **Public**

Collaborateurs ayant à intervenir publiquement.

#### **Intervenants**

Sylvie LE CALVEZ journaliste, rédactrice en chef et Laurent CAUVILLE - L'Acteur Rural

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A23G01S01	17, 18 mars	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	24

## **Devenir auditeur interne**

#### Contexte

Le processus de certification, appuyé sur le récent référentiel d'engagement de service en matière de Conseil en Evolution Professionnelle, suppose d'organiser un audit.

« L'audit est un examen méthodique d'une situation relative à un produit, processus, organisation, en matière de qualité, réalisé en coopération avec les intéressés en vue de vérifier la conformité de cette situation aux dispositions préétablies et l'adéquation de ces dernières à l'objectif recherché. »

La mise en œuvre du référentiel "Conseil en Evolution Professionnelle" au sein des Fongecif implique la réalisation d'audits internes. Il est donc indispensable que des collaborateurs aient les compétences nécessaires afin de mettre en œuvre dans des conditions maîtrisées les techniques liées à l'audit interne.

Devenir auditeur interne c'est participer à l'amélioration continue du fonctionnement du Fongecif, favoriser l'obtention de la certification au référentiel "Conseil en Evolution Professionnelle" et également acquérir des compétences spécifiques transférables dans d'autres contextes.

## Objectifs généraux et opérationnels

- Former les participants aux techniques d'audits internes qualité
- Présentation détaillée du référentiel dont les modalités de vérification de l'application de chaque item du référentiel
- Application pratique sur études de cas

## **Programme**

## Introduction

- Présentation des participants
- Tour de table des expériences des participants sur les démarches qualité et sur le référentiel « Conseil en Evolution Professionnelle »

1ère partie : Les techniques liées à l'audit interne qualité

- Les principes du management de la qualité
- L'audit au sens large
- L'audit d'un système de management de la qualité
- Les différents types d'audit qualité
- L'audit interne dans les différentes phases d'une démarche qualité
- Les acteurs de l'audit interne qualité
- Déclenchement des audits internes qualité
- Déroulement d'un audit interne qualité
- Les pièges à éviter lors de l'audit interne qualité
- Définition et suivi des actions correctives suite aux audits internes qualité
- Les audits internes qualité et la revue de la démarche qualité
- Le planning des audits internes qualité
- Les dispositions liées à l'audit interne qualité au sein de l'organisme
- Les bénéfices de l'audit interne qualité
- Exemples de documents liés à l'audit interne qualité

2ème partie : Le référentiel « Conseil en Evolution Professionnelle »

- Rappel sur l'origine de la création du référentiel
- Présentation du contenu du référentiel et notamment des modalités de vérification de l'application du référentiel
- Synthèse et échanges

#### 3ème partie : Etudes de cas

- Présentation des études de cas et du déroulement de l'application
- Simulation d'audits interne qualité sur les études de cas :
  - Préparation de l'audit interne
  - Réalisation de l'audit interne
  - Formalisation du rapport d'audit interne
  - Définition éventuelle des actions correctives
- Bilan des applications

#### Conclusion

- Synthèse de la session
- Echanges avec les participants sur l'application au sein de leur structure respective

#### Résultats attendus

Compréhension des techniques d'audits internes qualité Etre capable de réaliser des audits internes qualité sur le référentiel « Conseil en Evolution Professionnelle »

#### **Prérequis**

Expérience professionnelle significative (> 5 ans)

Bonne connaissance des différentes activités au sein d'un Fongecif

Etre mandater par sa direction et connaître la stratégie et le calendrier envisagés par son Fongecif

## Modalités pédagogiques

Exposé théorique du formateur Exemples d'applications Etudes de cas

#### **Public**

Ensemble des collaborateurs

#### Intervenant

Daniel LEFEUVRE, Conseil et Formateur - Anjou Consulting

Durée	Code de session	Date 2016	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A41G01S01	7, 8 avril	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12

# Découvrir et s'entraîner à l'utilisation d'une technique d'explicitation de l'expérience

#### Contexte

Argumenter son expérience est un enjeu pour chacun en terme d'évolution professionnelle tout au long de la vie. Car notre expérience, au sens large du terme, c'est ce qui nous a permis de développer des compétences, pas toujours conscientisées, rarement formalisées et pourtant mises en œuvre souvent pendant plusieurs années. Les professionnels du conseil ont conscience de l'importance de cette capitalisation de l'expérience dans une perspective d'orientation tout au long de la vie.

Si l'enjeu est essentiel notamment en terme d'équité sociale, un certain nombre de questions se posent en terme de méthodologies et de pratiques de terrain. Quelles techniques de questionnement ? Comment aider à la prise de conscience des stratégies utilisées ? Des ressources mobilisées ? Comment aborder cette question de manière simple et opérationnelle avec des publics éloignés de notre jargon ?

Cette question technique est d'autant plus cruciale que l'arrivée du Conseil en Evolution professionnelle nécessite pour les professionnels un réel savoir-faire technique dans l'appui aux personnes sur ce registre de l'explicitation de l'expérience et des compétences. En ce sens, les techniques d'explicitation, conçues et développées par Pierre VERMERSCH depuis les années 90, sont un appui réel, tant pour les professionnels que pour les usagers du service.

#### Ambitions de l'action

L'ambition de cette action sera d'outiller les professionnels du conseil et de l'accompagnement dans l'utilisation de techniques d'explicitation adaptées à leur contexte d'exercice.

Faire parler son expérience professionnelle et personnelle, dans un langage socialement adapté, est un enjeu pour tous dans une perspective d'évolution professionnelle permanente.

Mais se remémorer ses expériences, savoir les décrire et en extraire des arguments et des ressources mobilisables ne va pas de soi. Les techniques d'aide à l'explicitation, tant en terme d'approche que gestes professionnels sont des appuis précieux pour les professionnels dans le cadre de leur activité de conseil et d'accompagnement, quel que soit le public accueilli.

## Objectifs généraux et opérationnels

Il s'agira de permettre aux professionnels de :

- Repérer les différents objectifs des techniques d'aide à l'explicitation et les conditions de leur utilisation.
- S'approprier ces approches et techniques de questionnement et les utiliser de manière adéquate.

Plus précisément, à l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Repérer les origines, théories sous-jacentes et spécificités des techniques d'aide à l'explicitation, leur articulation et différences avec les autres techniques d'entretien,
- S'approprier la technique de questionnement et l'utiliser notamment dans une perspective de formalisation et d'argumentation de l'expérience (CEP, VAE...)
- Maîtriser les conditions d'analyse partagée des verbalisations recueillies
- Repérer l'utilisation possible (conditions, apports, limites) dans l'activité de conseil

#### **Programme**

## Jour 1 : Place, spécificités et apports des techniques d'explicitation en conseil

- Les différents objectifs des techniques d'aide à l'explicitation et les conditions de leur utilisation,
- Origine et bases théoriques des techniques d'aide à l'explicitation (la théorie de la prise de conscience, la mémoire concrète...) en référence aux travaux de Pierre VERMERSCH
- La mise en place des conditions de l'explicitation (techniques, éthiques) et leur articulation avec les autres techniques
- L'analyse des verbalisations et les techniques de relance de l'implicite,
- L'utilisation dans l'analyse de l'expérience en conseil et accompagnement

#### Jour 2 : Utiliser les techniques d'explicitation en conseil

- La technique d'explicitation (types de question, modes de relances... ) et les conditions d'utilisation dans une perspective d'aide à la prise de conscience, de clarification, de formalisation de l'expérience et d'argumentation sociale
- L'utilisation possible dans le cadre d'entretiens individuels et les applications possibles en atelier
- Les types de supports de rendu et d'analyse utilisables en fonction des publics
- Explicitation et argumentation de la compétence : approche méthodologique et illustrations variées
- Les méthodes pédagogiques facilitant l'appropriation par le bénéficiaire des données verbalisées

## **Prérequis**

Avoir une expérience significative de la conduite d'entretiens

#### Modalités pédagogiques

La formation est surtout pratique et également expérientielle. Elle doit permettre une réflexion, une prise de distance mais également un entraînement concret à une technique qui nécessite un réel apprentissage. Elle suppose des phases de travail individuelles et collectives organisées de manière progressive afin de favoriser l'appropriation. Les participants sont conduits à travailler sur des protocoles d'entretiens d'explicitation afin d'être au plus près de la réalité des pratiques.

Le dispositif proposé donne à chacun l'occasion d'expérimenter les différents points de vue : interviewer, interviewé, observateur...

Les différents apports théoriques sont toujours référés à des situations réelles. De nombreux exemples viennent étayer la présentation des méthodologies.

## Public

Conseillers

#### Intervenant

André CHAUVET, Gérant, consultant et formateur - ANDRE CHAUVET CONSEIL

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A24G01S01	26, 27 avril	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12

# S'engager dans la démarche qualité en formation (accessible Opacif)

#### Contexte

La qualité des formations ? Le sujet n'est pas un thème nouveau : en septembre 2000, déjà, Bernard MASINGUE, René TIJOU et André GAURON remettaient à Nicole PERY, alors secrétaire d'État au Droit des femmes et à la Formation professionnelle du gouvernement Jospin, leur rapport La professionnalisation de l'offre de formation et des relations entre les utilisateurs et les organismes.

En 2008 un groupe de Travail sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation, présidé par Charlotte DUDA, Présidente de l'ANDRH rend un nouveau rapport.

Il aura finalement fallu attendre la négociation de l'accord national interprofessionnel de 2013 sur la formation, puis sa transcription dans la loi du 5 mars 2014 pour que le sujet de la qualité de l'offre revienne d'actualité.

Un décret est définitivement adopté le 1er juillet 2015 pour une application au 1er janvier 2017 et pose dans le paysage règlementaire une série de critères :

- 1. l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- 2. l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
- 3. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- 4. la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
- 5. les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- 6. la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

En outre, les organismes financeurs s'assurent du respect de la réglementation en vigueur en matière de formation professionnelle continue portant sur :

- l'établissement d'un règlement intérieur,
- les conditions de réalisation d'une action de formation (programme de formation avec mention des prérequis, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier les résultats),
- les documents à remettre aux stagiaires avant l'entrée en formation,
- et la garantie de la protection des libertés individuelles (toute information demandée à un stagiaire doit avoir un lien direct et nécessaire avec l'action de formation)

Les OPACIF, comme les OPCA, sont concernés par la mise en œuvre des dispositions du décret sur la qualité des actions de formation professionnelle continue.

Les conseillers vont être au cœur de l'interface entre les demandeurs, l'offre de formation et les décisions de prise en charge financière par le l'Opacif ou l'Opac.

Par ailleurs l'offre de formation aura à s'adapter aux nouvelles exigences en matière de qualité des actions de formation et les principaux financeurs de la FPC : OPCA, OPACIF, Conseil régionaux, Pôle emploi, Agefiph et Etat, sont concernés.

#### Ambitions de l'action

La bonne connaissance des obligations règlementaires, des notions de qualité en formation, des différents modes de "référencement" et une information sur les premiers éléments de mise en œuvre sur le terrain constituent les principales ambitions de cette action.

## Objectifs généraux et opérationnels

- Identifier les éléments constitutifs d'une formation de qualité
- Appréhender les certifications qualité, leurs usages et leur portée
- Maîtriser les exigences du décret sur la qualité de la formation
- Connaitre le rôle des Opca et Opacif

## **Programme**

Qualité en formation : de quoi parle-t-on ?

- Notion de qualité en formation : définition, périmètre, contexte
- Cadre réglementaire : loi du 5 mars 2014, les principes du décret de 2015

#### Identification et repérage d'une offre de formation de qualité

Les démarches volontaires de certification qualité

- Panorama des certifications et labels existants
- Usages et portée d'une certification qualité
- la liste du COPANEF des certifications reconnues

## Les procédures de contrôle qualité des Opca et des Opacif

- Les critères qualité d'une action de formation
- La procédure de contrôle des critères qualité
- Les catalogues de référencement des OPCA et OPACIF

### **Prérequis**

Avoir lu le décret qualité

## Modalités pédagogiques

Exposés et échanges à partir des supports pédagogiques (diaporama et dossier- un panorama des certifications qualité : périmètre et usages)

#### **Public**

Coordonnateur mission conseil, responsable qualité

## Intervenant

Aurélie MAURIZE, chargée d'études à la Direction Juridique-Observatoire - Centre Inffo

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
1 jour	A25G01S01	26 mai	09h30-17h30	Paris	18

# Enjeux et pratiques de l'ingénierie financière (accessible Opacif)

#### Contexte

Le Conseil en Evolution Professionnelle a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation des parcours professionnels des actifs considérant les personnes comme acteurs et auteurs de leurs parcours.

Il introduit plusieurs changements dans le travail d'accompagnement. Et en particulier une « intermédiation » avec les différents acteurs : Organisme de formation, employeur, autres acteurs de l'accompagnement, financeurs. Avec ces derniers il s'agira « d'intercéder », pour le compte de l'usager, et ainsi « prendre en charge » la complexité des démarches de recherche de financement.

Cette étape du montage financier" est déterminante pour la construction et la faisabilité du projet de la personne. Cette recherche des moyens "pour faire" doit permettre à la personne accompagnée et au conseiller de construire ensemble les meilleures complémentarités financières pour que la stratégie de transition aboutisse.

L'exercice de la fonction d'ingénierie financière est bien souvent concomitant à la construction du projet professionnel et du parcours de formation éventuellement associé. L'absence de moyen peut parfois remettre en question le projet, le faire évoluer, voir l'abandonner.

#### Extrait du cahier des charges du CEP:

« Lorsque le projet d'évolution professionnelle de la personne et la stratégie associée sont formalisés, l'opérateur du conseil en évolution professionnelle doit contribuer à en faciliter la concrétisation. C'est l'objet de l'accompagnement personnalisé.

Le troisième niveau d'accompagnement à la mise en œuvre du projet d'évolution professionnelle doit permettre au bénéficiaire de disposer d'un plan d'actions et d'un soutien global à la réalisation de son projet.

Lorsque le plan d'actions, co-construit par le bénéficiaire et son conseiller, prévoit une ou plusieurs actions impliquant un financement dédié (ex. : une formation, un accompagnement à la VAE ou une prestation complémentaire), le conseiller en examine la faisabilité financière et recherche les financements adaptés à son projet et à sa situation, et, le cas échéant, alerte au sein de son organisme, afin que soient mobilisés les acteurs et les dispositifs existants, le cas échant dans un cadre collectif propre à chaque région, permettant la finalisation du projet en cas de défaut ou d'insuffisance de financement.

A ce titre, le conseiller :

- identifie les financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation;
- vérifie les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières ;
- prend contact pour le compte du bénéficiaire avec les financeurs afin soit d'assurer la couverture entière du coût de l'action projetée, soit de diminuer le reste à charge pour le bénéficiaire. »

#### **Ambitions de l'action**

Comprendre les enjeux de l'IF, acquérir les connaissances et les réflexes de base pour sa mise en œuvre

#### **Programme**

## Contexte, définitions, enjeux de l'ingénierie Financière

- Contexte : la loi du 5 mars 2014, le CEP, le CPF, le décret sur la qualité, le décloisonnement des dispositifs, les premiers éléments de définition par la DGEFFP
- Les dispositifs impliqués, les acteurs financeurs concernés

Rôle et activités du conseiller en évolution professionnelle ayant une incidence sur l'ingénierie financière L'information de la personne sur :

- ses droits et ses possibilités d'accès aux prestations de service et de formation, et aux financements, notamment les modalités d'alimentation, d'abondement et de mobilisation de son compte personnel de formation ainsi que du recueil de son accord;
- les conditions requises à l'accès (ex. le positionnement à l'entrée de formation) et à l'individualisation des formations à des fins d'adaptation du parcours de formation et de ses impacts financiers ;
- les possibilités de prise en charge des frais annexes (THR, frais d'inscription, d'équipement...) et, le cas échéant, mobiliser les dispositifs ad hoc.

Aider la personne à se repérer dans le paysage des certifications et modules de certification, notamment identifier celles éligibles au financement CPF, et à faire le lien avec l'offre de formation.

Assurer, à la demande et pour le compte de l'actif, l'intermédiation avec les prestataires de service et de formation afin d'étudier les parcours les plus adéquats en réponse aux objectifs de son projet et à ses besoins, tout en contribuant à la recherche d'efficience.

- Identifier les financeurs potentiels et les financements adaptés au projet et à la situation de la personne parmi l'ensemble des modalités offertes.
- Après avoir vérifié l'éligibilité aux dispositifs, examiner la faisabilité financière du projet d'évolution professionnelle en vérifiant :
- l'inscription de la formation dans les priorités de prise en charge ;
- la recevabilité financière ou le respect des critères et conditions de prise en charge de la formation.
- Accompagner la personne dans la recherche du prestataire de service ou de formation « le mieux disant » au regard de l'objectif poursuivi par la formation et aux coûts de marché appréhendés pour cette formation. A cette fin, plusieurs devis doivent être recueillis.
- Chiffrer le besoin de prestation de service et/ou de formation
- Négocier avec le ou les financeurs les moyens de la mise en œuvre du parcours de formation

Prévenir et faciliter la compréhension d'une éventuelle décision de refus de prise en charge et, lorsque la situation se présente, rechercher avec la personne des solutions alternatives y compris de financement.

## Faire remonter au responsable de service :

- lorsque la couverture financière des projets validés au plan professionnel n'est pas assurée ou laisse un reste à charge important au regard de la situation de la personne ;
- à des fins d'information des financeurs, sur les dysfonctionnements et/ou les coûts complémentaires facturés aux bénéficiaires CEP à l'entrée ou pendant le déroulement des formations par certains organismes.

## L'ingénierie financière et le CPF : rôle du conseil en évolution professionnelle

- Partage des rôles: Élaboration du projet de formation/montage financier/suivi de la formation, service fait
- Articulation CIF et CPF

#### Contribution de l'ingénierie financière à la qualité de la formation

- Notion de qualité de la formation, obligations faites aux financeurs
- Rôle du positionnement, des certifications
- L'évaluation de la formation
- Intérêt de la VAE

#### Le rôle du financeur

- Achat de prestations de services et de formation et en négociation des coûts;
- Gestion des enveloppes financières affectées aux différents dispositifs,
- L'arbitrage entre les demandes de prise en charge et notification des décisions (acceptation, refus)
  - Fixer les priorités et les critères d'accès aux prestations de services et de formation ;
  - Définition des conditions et des modalités de prise en charge ;
  - Visibilité et accessibilité de ces éléments d'information aux conseillers et usagers,
- « Garantir » la qualité des formations financées (sur la base de critères définis par décret en Conseil d'État)
- Peser sur la modularité des formations via la politique d'achat ;

#### Les outils

- Le centre de ressource ressources Ingénierie Financière : une mutualisation de l'information et un appui aux équipes
- La base de données du FPSPP sur les prises en charge par les OPCA du CPF
- Les travaux des chantiers nationaux
- Les travaux de l'OTP
- La connaissance des dispositifs

#### Modalités pédagogiques

Exemples de cas de co-financements : des situations toujours singulières ; des process indispensables à construire, la mémoire des cas pour modéliser

## **Public**

Toute personne du réseau des Fongecif qui peut avoir à traiter le niveau III du CEP, seule ou en collectif

## Intervenants

Bruno Bertoli, chef de projet au FPSPP et responsable du centre ressource « ingénierie financière » du Fongecif PACA Témoins qui ont une pratique de l'ingénierie financière et conseillers de Fongecif qui ont une expérience de l'IF

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A26G01S01	26, 27 mai	J1: 10h00-18h00 J2: 08h30-16h30	Paris	15

**CODE FORMATION: HANDICAP** 

# Et si on parlait handicap? (accessible Opacif)

#### Contexte

La sécurisation des parcours professionnels constitue un enjeu majeur pour l'ensemble des salariés et notamment pour les travailleurs handicapés en emploi, compte tenu des caractéristiques et des contraintes propres à ce public. Le maintien en emploi, dans ou hors de l'entreprise actuelle, la recherche de reconversion professionnelle, la prise en compte des incidences psychologiques et sociales des problèmes de santé sont autant de problématiques auxquels se confrontent quotidiennement les conseillers. L'accompagnement des transitions professionnelles intégrant ces contraintes particulières est un des enjeux du Conseil en Evolution Professionnelle.

#### Ambitions de l'action

L'ambition de cette journée de sensibilisation est d'améliorer la prise en compte par les conseillers de la problématique spécifique du handicap au travail et par ailleurs de mobiliser à bon escient les dispositifs existants. Ce sera aussi l'occasion de faire un point sur les possibilités d'accompagnement des personnes en dehors des démarches officielles de reconnaissance du handicap (volet prévention).

#### Objectifs généraux et opérationnels

- Prendre en compte les problématiques, sociales, physiques et psychologiques des situations de handicap dans le travail de conseil
  - Prendre conscience des représentations et des idées reçues sur le handicap pour le démystifier.
  - Appréhender la notion du handicap, de bénéficiaires de l'obligation d'emploi, au regard de la loi de 11 février 2005.
- Faciliter l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des salariés en situation de handicap par les conseillers
   CEP
  - Avoir le réflexe Handicap... quand vous accueillez un usager en entretien.
  - Pouvoir apporter des conseils pratiques aux usagers en situation de handicap.
  - Identifier le réseau de partenaires impliqués dans le champ du maintien dans l'emploi et des ressources mobilisables.

## Programme (sera adapté en fonction des retours à l'enquête réalisée par l'Agefiph auprès des Fongecif)

## C'est quoi le handicap, de quoi parle-t-on?

• Le cadre législatif : Qui sont les bénéficiaires de l'obligation d'emploi ? comment devient-on bénéficiaire de l'obligation d'emploi ? les typologies de Handicap

## Comment aborder le handicap lors de l'entretien ?

## Qui sont les acteurs ?

Identifier et connaître les champs d'intervention des différents acteurs dans le cadre du maintien (CPAM,
 CARSAT, SST, MDPH, SAMETH...), quels sont les dispositifs existants ?

## Les impacts de la réforme du 5 mars 2014 sur la formation des BOE

• Information sur les principes et modalités d'intervention de l'Agefiph pour les salariés, les aides mobilisables en matière d'accès à la formation.

## Public

Conseillers CEP

## **Prérequis**

Aucun

## Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, législatifs et échanges à partir de l'expérience des participants.

## Intervenant

Intervenants Agefiph

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
1 jour	A27G01S01	31 mai	09h30-17h30	Paris	15

# S'approprier un scénario et animer un atelier projet (accessible Opacif)

#### Contexte

La mise en œuvre du CEP et les 3 niveaux qui le caractérisent, nécessite une actualisation des compétences des collaborateurs Fongecif et particulièrement ceux en charge de la mission conseil. Les modalités d'accompagnement des transitions professionnelles sont multiples. S'il existe une modalité d'entretien individuel pour conduire le niveau 2 du CEP, il existe aussi une prestation de conseil sur une modalité collective.

Ces petits collectifs bien souvent nommés « ATELIER », dans les FONGECIF, rassemblent des demandeurs en situation de réflexion personnelle et professionnelle. Le conseiller anime un collectif pour faciliter la réflexion individuelle en bénéficiant de l'apport du groupe, la prise de décision et l'élaboration d'une stratégie d'évolution personnelle et/ou professionnelle. Il s'agit là d'accompagner les bénéficiaires dans l'acquisition d'une méthodologie pour clarifier leur situation, identifier des priorités, des leviers et des freins afin de les amener à se projeter dans une stratégie d'évolution professionnelle.

Un scénario d'animation d'atelier projet (inspiré d'une pratique collective professionnelle existante dans un FONGECIF) sera proposé aux participants de cette formation. Les objectifs, le déroulé, les modalités et supports pédagogiques feront l'objet d'un travail d'appropriation. De plus les conseillers acquerront des techniques d'animation de groupe pour dérouler ce scénario et atteindre les objectifs attendus.

#### Ambitions de l'action

Acquérir les habiletés pour animer des "ATELIERS PROJET" et acquérir des techniques d'animation de groupe. Cette formation de 3 jours vous proposera un scénario d'atelier projet respectant les niveaux de services du CEP et mobilisable au niveau II. Un conseiller opérateur CEP témoignera de sa propre expérience avec un scénario similaire. L'acquisition des techniques d'animation de groupe permettra d'atteindre les objectifs de l'atelier, favorisera la dynamique de groupe, la mise en confiance et l'expression de chacun, la confrontation des représentations afin de susciter des prises de conscience individuelles. Les vertus du travail collectif contribuant ainsi au cheminement individuel. Des techniques de communication interpersonnelles seront aussi exploitées pour faciliter la parole individuelle.

## Objectifs généraux

- Rappeler les enjeux, l'offre de service et les différents niveaux du Conseil en Evolution Professionnelle dans le cadre de la sécurisation des parcours (cf. cahier des charges CEP et guide repère)
- Comprendre le processus d'accompagnement CEP
- Expliciter le sens d'une prestation de conseil collective
- S'approprier un scénario d' « ATELIER PROJET »
- Acquérir une méthodologie d'animation d'atelier projet pour atteindre les objectifs, créer une dynamique collective et permettre l'expression des situations individuelles

#### Objectifs opérationnels

## A l'issue de ce module, les participants seront en mesure :

- d'expliciter le sens, les fondamentaux et le processus du Conseil en Evolution Professionnelle :
  - Conforter ou modifier leurs représentations,
  - Identifier les freins éventuels.
- de comprendre les ressources d'une modalité d'accompagnement collective (petit effectif)
  - La dynamique de groupe : les leviers du collectif,
  - Les Difficultés de mise en œuvre et conditions de réussite,
  - La facilitation de la prise de parole individuelle au sein d'un collectif.
- de situer « l'atelier projet » dans un dispositif global d'accompagnement, dans l'offre de services CEP
- d'identifier les objectifs et des résultats attendus d'un « ATELIER PROJET » dans le processus CEP
- d'appréhender le scénario présenté, comprendre les séquences et le déroulé pédagogique, structurer le temps
- d'adapter les supports pédagogiques

- de mettre en œuvre des techniques pour animer le groupe :
  - Utiliser des techniques de communication pour faciliter la parole individuelle au sein d'un collectif,
  - S'approprier une grille d'analyse des différents niveaux de projet,
  - Gérer les aléas d'un groupe (éventuelles réticences, divergences entre pairs, respect de la parole de l'autre, retrait, phénomènes de leader...),
  - Co-Analyser avec le groupe les expériences de chaque participant (Etablir un co-diagnostic de la demande, des besoins et des attentes,
  - S'approprier les techniques de communication adéquates pour créer un lien entre l'expression de situation individuelle et le groupe.
- d'identifier la posture de l'animateur pour créer les conditions d'une alliance de travail avec le groupe
- de transmettre les informations pertinentes :
  - Connaître les dispositifs,
  - Les acteurs régionaux relais pertinents...
- de concevoir un document de synthèse de l'atelier projet
- de concevoir un outil d'évaluation

## **Programme**

- LE CEP : les fondamentaux du Conseil en Evolution Professionnelle, les différents niveaux 1, 2, 3, la valeur ajoutée du Conseil en Evolution Professionnelle, le but pour la personne, les objectifs du conseiller, le rôle de l'équipe
- Les vertus pédagogiques de la dynamique de groupe : confrontation des représentations, médiation par paire
- Le scénario de l'ATELIER PROJET : phases clé de l'animation : installation, contrat de communication, faciliter l'expression de chacun des participants, investigation, méthodologie
- La méthodologie pour clarifier sa situation : mettre en œuvre une stratégie, construire un plan d'action pour cheminer
- La co-analyse avec le groupe de la demande (explicite, implicite), des différents niveaux de projet (personnel, professionnel et/ou de formation) de chacun des participants
- Les techniques d'animation d'un groupe : facteurs d'échec d'un atelier projet, conditions de réussite, fonctions-clés de l'animateur, posture de l'animateur, ressources de la médiation
- Les techniques de communication : écoute attentive, écoute active, typologie de questions, typologie de reformulations, feed-back, renforcement positif, recadrage

#### **Prérequis**

Connaître les enjeux, le guide « accompagner les transitions professionnelle », l'offre de service et les différents niveaux du Conseil en Evolution Professionnelle

Occuper un poste de conseiller. S'engager à animer un atelier rapidement après la formation pour exploiter de suite les bénéfices de la formation

#### Modalités pédagogiques

Pédagogie active puisant dans la pratique professionnelle et l'expérience des participants. Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Acquisition de techniques d'animation et mises en situation. Simulations d'animation d'atelier et analysés en groupe.

#### **Public**

Conseillers

#### Intervenante

Francine LEMESLE, psychosociologue consultante formatrice en communication - FRANC' MEDIA

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
3 jour	A28G01S01	1, 2, 3 juin	J1: 10h00-18h00 J2: 08h30-18h00 J3: 08h30-16h30	Paris	15

**CODE FORMATION: SOCIOECO** 

# De l'usage des données socioéconomiques dans les pratiques de conseil

#### Contexte

« Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires ». (Extrait du cahier des charges du Cep)

L'enjeu est posé. Qui possède cette information sur les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires ? Celle-ci est-elle disponible ? Si oui comment y accéder ? Est-elle compréhensible pour des "non experts" ? Sera-t-elle suffisante et utile aux personnes pour prendre des décisions professionnelles ? Quel rôle pour le conseiller dans cette "mise à disposition" d'information ? Comment pourrait-il aider le bénéficiaire à la trouver, la comprendre, l'intégrer ?

Les mutations et les incertitudes du contexte socio-économique interpellent les acteurs du conseil en transition professionnelle, notamment sur le comment faciliter l'accès à une information actualisée, objective et indépendante dans une perspective opérationnelle de prise de décision professionnelle. Malgré des moyens de communication très performants (internet) la multiplication des « données accessibles » peut parfois rendre complexe leur analyse et leur usage pratico-pratique.

#### Ambitions de l'action

Au-delà donc de l'accès à l'information se pose la question de son opérationnalité c'est-à-dire l'usage qui peut en être fait dans les décisions forcément singulières qui doivent être prises tout au long de la vie.

Si la qualité des informations accessibles est souvent soulignée, il s'agit pour les professionnels de réfléchir à « Comment utiliser au mieux toutes les données de qualité existant dans un objectif d'appropriation pour l'usager ? ».

#### Objectifs généraux et opérationnels

Aider les professionnels à comprendre les enjeux et les obstacles de l'usage des informations socioéconomiques dans une société plus complexe et moins stable et à mettre en œuvre des pratiques de médiation de l'information visant à faciliter le recueil, l'analyse et l'utilisation de ces données dans les phases d'élaboration ou de vérification de projets.

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Identifier et formaliser les pratiques et besoins des professionnels du conseil sur ces questions
- Catégoriser les données recherchées dans l'activité de conseil, leur usage possible, leurs limites et identifier
   les différentes sources d'information au regard de quelques critères (fiabilité, opérationnalité...)
- Structurer méthodologiquement le recueil, l'analyse et la médiation de ces données dans une perspective d'appropriation et d'aide à la décision
- Elaborer des ressources visant lisibilité et opérationnalité

## **Programme**

#### Les changements en cours et leurs impacts pédagogiques

- D'une société du stock à une société du flux
- Les multiples accès aux savoirs
- Les conséquences en termes de posture et d'organisation de travail (la place de la veille informative)

## Les différentes données clés socio-économiques à disposition :

- Générales sur les évolutions de la relation formation-emploi, descriptives, prospectives
- Les sources d'information et les producteurs de données

#### Les modes de traitement et d'analyse des données

- Comment extraire les données clés des ressources socioéconomiques ?
- Les outils et méthodes de recueil, d'analyse et de mise à disposition

## Les mécanismes en jeu dans la construction du savoir

- Processus de traitement et d'interprétation
- La place des représentations
- L'obstacle de la complexité perçue
- La question de la mise en scène et de l'attractivité des ressources

#### Les conditions de l'appropriation et le processus de médiation

- Les différences entre transmission et médiation notamment les conséquences en termes de posture, de scenarii pédagogiques et de gestes professionnels
- Les processus et modalités pédagogiques favorisant l'appropriation de l'information par le bénéficiaire et son usage dans sa situation

#### **Prérequis**

Aucun

Etre équipé d'un microordinateur permettant l'accès à internet

## Modalités pédagogiques

Méthodologie de travail associant échanges, apports méthodologiques et co-construction de supports. Il s'agit de contribuer à l'enrichissement méthodologique du professionnel tout en préparant le travail de médiation avec l'usager à partir de supports d'investigation très simples

#### Plusieurs principes clés :

- Un appui sur les pratiques des participants et un travail à partir d'investigations réelles sur le Net
- Un ancrage sur la réalité des contextes et une prise en compte des spécificités du public accueilli
- L'identification des données qui peuvent faire l'objet d'un travail d'investigation spécifique en fonction de critères (facilité de recueil, fiabilité, facilité d'interprétation, opérationnalité...).

#### **Public**

Chargés d'accueil, d'information, conseillers

## Intervenant

André CHAUVET, Gérant, consultant et formateur - ANDRE CHAUVET CONSEIL

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A29G01S01	1 <sup>er</sup> , 2 juin	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	18

# Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation (MHD)

#### Contexte

La mise en place du CEP vient bousculer les pratiques sociales dans le champ du conseil professionnel.

Son principe d'universalité qui donne un droit au conseil à tous les Actifs laisse envisager une augmentation importante de la demande et de la diversité des problématiques à résoudre. Dans ce contexte les pratiques partagées d'analyse de situation deviennent centrales car, outre de permettre à la personne d'identifier sa situation et son pouvoir d'action, elles créent les conditions du développement de la créativité du conseiller dans sa manière de répondre et lui permettent d'assumer progressivement les nouveaux rôles qui lui sont dévolus : méthodologue, pédagogue, médiateur de la complexité... L'analyse partagée de la situation est le point d'accroche qui réunit professionnels et usagers pour tout à la fois, définir une suite stratégique, éviter des "errances de parcours", initier une alliance de travail et transférer une démarche reproductible par la personne dans d'autres temps et sur d'autres contextes. En ce sens, elle porte une finalité ambitieuse d'émancipation, mobilisatrice pour le conseiller comme pour la personne.

Le CEP instaure un changement de paradigme en donnant à la personne un pouvoir d'initiative et de décision qui questionne les pratiques de prescription et replace l'analyse partagée de situation comme acte fondateur du conseil. Il se définie par la co-construction d'une « intelligence partagée de la situation », impliquant la prise en compte des dimensions singulière et subjective de la personne pour l'aider à définir l'action qui a du sens, de la valeur pour elle et non pas lui délivrer la « meilleure solution » du point de vue du conseiller. L'usager n'est plus l'objet d'analyse mais doit devenir l'agent d'analyse de sa propre situation et des orientations à prendre.

Ces enjeux interrogent la posture du professionnel substituant l'expertise (prescription/validation de projet), à la centration sur la personne (neutralité dans la prise de décision et expertise sur les moyens à mettre à disposition), et placent l'exigence de construire une relation de travail générant de la confiance comme une compétence fondamentale du conseil à visée émancipatrice.

#### Objectifs généraux et opérationnels

- Etre capable d'initier des entretiens d'analyse partagée de situation (APS)
- Comprendre le contexte de l'orientation et la centralité de l'analyse partagée de situation dans le CEP
- Disposer d'une démarche pratique de co-élaboration d'une demande de conseil et d'une construction de réponse qui parte de là où en est la personne
- Disposer de repères théoriques et méthodologiques pour développer et adapter sa pratique APS

## **Programme**

- 1. INTRODUCTION: CONTEXTE ACTUEL DU CONSEIL, UNE NECESSAIRE EVOLUTION DES APPROCHES DE L'ORIENTATION
  - a. Le CEP : du conseil basé sur une conception déterministe et prédictive essentiellement centrée sur la connaissance de soi, au conseil à visée émancipatrice centré sur l'exploration du champ des possibles
  - b. Place, enjeux et démarches des pratiques d'analyse partagée de la situation (APS) dans ce contexte Atelier : Le CEP, un dispositif "professionnalisant" qui facilite l'assimilation de nouveaux rôles
- 2. LA CENTRALITE DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE « TENIR CONSEIL » OU « DONNER DES CONSEILS »
  - a. Définition et expressions concrètes dans des entretiens APS : résultats d'une recherche sur les postures professionnelles dans le bilan de compétences, éclairages sur la posture favorisant l'émancipation et le développement du pouvoir d'agir
  - Alternance des postures dans l'APS : repérer les "observables", identifier les moments, les conditions...
     Atelier conscientiser sa posture : Analyse comparée de transcriptions d'entretiens et traduction dans sa propre pratique

#### 3. L'ANALYSE PARTAGEE DE LA SITUATION: UNE PRATIQUE SINGULIERE, EN CHANTIER PERMANENT

- a. *Centralité de l'alliance de travail* : co-construire une "manière singulière et unique de travailler ensemble" entre les besoins/contraintes du conseillers et ceux de la personne
- b. Les temps forts de l'APS, un ensemble de problèmes à résoudre : l'écoute, l'explicitation, l'analyse partagée, la problématisation, l'identification d'actions, la prise de décision...
   Comment écouter sans interpréter, quoi expliciter pour produire du sens, comment organiser de la

dissonance dans le respect, comment accompagner la définition du probléme (priorités/valeurs), comment questionner le pouvoir d'agir sans influencer, quels outils accessibles d'aide à la décision?

décision?...

c. Principes de personnalisation et d'individualisation du service rendu : Passer de l'analyse de situation à la mise en œuvre. Initier une démarche stratégique d'étapes et de « petits pas », construire des scénarios, clarifier les conditions d'accès, les points critiques, les ressources, les critères de réussite...

Travail en sous-groupe sur la conception et l'expérimentation d'un entretien APS permettra aux participant de construire des réponses personnelles aux questions que pose la démarche

## 4. L'ANALYSE PARTAGEE DE LA SITUATION : LES CONDITIONS DE SON EFFICIENCE

- a. Un conseiller conscient, cohérent et transparent : partager la conduite d'entretien avec la personne, être clair sur ses objectifs/finalités/intentions, "oser" l'expression de disconnance dans le respect...
- b. L'écoute, une évidence qui ne va pas de soi : l'écoute neutre des situations objectives et subjectives
- c. Passer d'une pratique majoritairement orale à une pratique écrite : concevoir des écrits accessibles, à l'usage de la personne (trace du processus mis en oeuvre dans l'entretien)

#### 5. L'ANALYSE DE SITUATION : CONDITIONS FAVORABLES AU TRANSFERT DE COMPETENCE A LA PERSONNE

- a. Place des outils et supports : Le meilleur outil c'est le conseiller, méthodologue, qui co-construit en situation le support utile et utilisable par la personne
- b. Place du style d'apprentissage de la personne : conseiller pédagogue qui crée les conditions pour développer le sentiment d'efficacité personnelle

Des mises en situation permettront aux participants de se faire confiance et de créer des outils APS et des scénarios pédagogiques rassemblés dans un guide repère, transmis aprés la formation Sur demande des participants assistance téléphonique post-formation.

## **Prérequis**

Avoir une activité de conseil et accepter d'échanger sur sa pratique

#### Modalités pédagogiques

Formation action : conception d'outils et moyens pédagogiques pouvant répondre aux situations vécues par les participants

Alternance de temps de réflexion sur sa pratique et d'apports théoriques et méthodologiques

Expérimentation concrètes, par des mises en situation progressives, des différentes postures utiles au CEP, et de démarches d'analyse partagée de situation

#### **Public**

Conseillers

## Intervenant

Marie-Hélène DOUBLET, docteure en psychologie du travail, consultante - CIBC SUD AQUITAINE

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
			J1:10h00-18h00		
	A30G01S01	7, 8, 9 septembre 28, 29, 30septembre	J2:08h30-18h00	Paris	12
2 iours			J3:08h30-16h30		
3 jours			J1:10h00-18h00		
	A30G02S01		J2:08h30-18h00	Paris	12
			J3:08h30-16h30		

# L'accueil et le premier contact dans le cadre du CEP

#### Contexte

La mise en œuvre des trois niveaux de service du CEP, conformément au cahier des charges, modifie les processus d'accueil et d'entrée en contact avec les opérateurs CEP.

Certaines personnes auront eu, avant de solliciter le Fongecif-CEP, un premier échange avec un des nombreux acteurs du service public régional de l'orientation (SPRO), d'autres seront dans leur première prise de contact. Quel que soit leur cheminement ces personnes sont à la recherche d'une information, du « bon » interlocuteur, d'un « coup de main » pour les aider dans leurs réflexions ou dans leurs démarches.

Le Conseil Régional a la responsabilité de la coordination du SPRO (l'accueil, l'aiguillage, l'accompagnement des transitions). Les Fongecif, comme les autres opérateurs CEP, se sont dotés d'une offre commune de service et ont défini la philosophie, le rôle et le périmètre de cette première prise de contact. Ils ont pris aussi (certification Afnor) un engagement de qualité du service rendu dès ce premier accueil.

Lors de ce « contact » avec le Fongecif les personnes expriment des demandes, des attentes. Parfois même elles expriment le besoin d'être écoutées, entendues et prises en compte personnellement. Pour les « accueillants », qu'ils soient ou non dédiés à ce poste, les enjeux sont les mêmes :

- Ecouter et prendre en compte la demande et l'aider à poursuivre sa démarche, ou non.
- Donner une première information sur le Cep et les services « accessibles » Inviter à la recherche d'informations complémentaires
- Valoriser des ressources, des sites Internet et des forums les plus adéquats.
- Faciliter la mise en relation efficace avec l'interlocuteur le plus pertinent au regard de la situation et de la demande de la personne. Une planification de la rencontre physique ou à distance avec un conseiller (référent ou non), si nécessaire
- Impliquer la personne encore plus dans sa démarche.
- Rassurer. Montrer que les étapes seront « fluides », faciles d'accès.

Le premier accueil est différent de la fonction « standard ». Bien souvent, les activités d'accueil sont concomitantes avec d'autres tâches, ce qui suppose de maintenir une capacité d'écoute en toutes circonstances.

## **Ambitions de l'action**

La qualité de ce primo accueil, souvent individuel, suppose une réflexion afin de le positionner, d'en définir précisément ses objectifs, son périmètre et sa durée. Il n'existe pas une modalité unique de ce PA mais des stratégies adaptées à chaque Fongecif. Deux prestations distinctes sont identifiées. Le premier accueil est un processus exigeant, rigoureux. Il prend tout son sens dans un scénario global d'accueil, de conseil et d'accompagnement.

Cette formation aidera à identifier l'impact de la mise en œuvre du CEP sur la pratique du premier accueil, facilitera l'appropriation de la posture adéquate pour optimiser la conduite d'entretien d'accueil (téléphonique ou de visu ou à distance). Outre un travail technique sur l'écoute des demandes cette formation permettra de co-construire des outils opérationnels : processus global d'accompagnement, trame pour un scénario d'accueil 1er ou 2ème niveau, de recenser les documents utiles à l'accueillant ainsi que les informations à transmettre à l'usager.

## Objectifs généraux

- Rappeler les enjeux, l'offre de service, les différents niveaux du conseil en évolution professionnelle dans le cadre de la sécurisation des parcours
- S'approprier les enjeux, les objectifs et la spécificité du premier accueil et les deux profondeurs de prestation de service (prendre en compte ou analyse) ainsi que leurs avantages et inconvénients.
- Optimiser sa pratique professionnelle pour prendre en compte la demande, les attentes adapter la nature des informations à transmette, aiguiller (en interne ou en externe) vers le service ou partenaire adapté
- Formaliser sa pratique professionnelle.
- Echanger et harmoniser les pratiques professionnelles

#### **Objectifs opérationnels Programme LE CEP**: les fondamentaux du conseil en évolution professionnelle, les différents Identifier et s'approprier le rôle du premier accueil niveau 1 dans le niveaux 1,2,3, la valeur ajoutée du conseil processus global du CEP, évaluer la qualité et la pertinence de ce service en évolution professionnelle, le but pour la (lien avec le niveau 1 du CEP). personne, les objectifs du conseiller, le rôle de l'équipe. Identifier les différentes modalités du premier contact Le processus global d'accompagnement. Place et rôle de l'accueil dans ce Accueil physique individuel Accueil collectif processus global Modalités du premier contact Accueil à distance Elaborer un scénario d'entretien d'accueil téléphonique ou physique ou à L'entretien de 1er accueil : distance La posture, les objectifs, les Définir et formuler en commun les objectifs de cet entretien 1 er phases clé de l'entretien L' identification de la demande Structurer le déroulement de l'entretien au regard des objectifs et des phases clés à respecter Les informations à transmettre Structurer son investigation pour rapidement établir un pré diagnostic de la situation Définir des indicateurs d'aiguillage au regard des objectifs des différentes prestations d'information et/ou de conseil en interne et en externe Clarifier le type d'informations à transmettre. « Quelles sont les limites?» Faciliter la liaison La communication interpersonnelle : Ecoute attentive, écoute active, l'efficience (via les mises en situation) typologie de questions, typologie de reformulations, feed-back,

renforcement positif, recadrage.

Réactiver une technique d'écoute totale de la demande pour garantir

- Centrer son écoute sur la demande de l'interlocuteur,
- Distinguer la demande explicite de la demande implicite
- Donner du sens à l'action proposée, à l'aiguillage proposé
- Vérifier la compréhension et l'adhésion du demandeur
- Transmettre l'information qui convient
- Les outils et documents de liaison

Identifier les outils nécessaires pour optimiser ce 1<sup>er</sup> accueil

- Mutualiser les outils existants/Initier une formalisation des outils nécessaires par Le CEP
- Base de données/annuaire/répertoire/doc de liaison...

#### **Prérequis**

Avoir lu et intégré l'offre de service et les fiches de spécification de chaque prestation (demander les documents aux référents-coordonnateurs de la mission conseil), être en situation de premier accueil physique, téléphonique, via internet

#### Modalités pédagogiques

Pédagogie active puisant dans la pratique professionnelle et l'expérience des participants. Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation de premier contact.

#### **Public**

Collaborateurs en situation de premier accueil

#### Intervenante

Francine LEMESLE, psychosociologue consultante formatrice en communication - FRANC' MEDIA

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
		7, 8, 9 septembre	J1:10h00-18h00		12
	A31G01S01		J2:08h30-18h00	Paris	
2 iours			J3:08h30-16h30		
3 jours			J1:10h00-18h00		
	A31G02S01	2, 3, 4 mars	J2:08h30-18h00	Paris	12
			J3:08h30-16h30		

# Talents, transitions, patchwork

#### Contexte

Le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) vise à soutenir les capacités d'initiative, les choix personnels et le pouvoir d'agir de la personne qui bénéficie de cet accompagnement lequel se doit, aujourd'hui, d'être personnalisé.

Le cahier des charges du CEP, renversant totalement le modèle de gestion et de relation aux bénéficiaires, conduit, d'une certaine manière, à déplacer le "centre de gravité" de l'expertise du conseiller. Désormais, ce dernier est en effet invité à renoncer à une logique prescriptive fondée sur l'expertise du "sachant qui conseille" pour se positionner davantage comme un "facilitateur qui accompagne". Aussi, au plan méthodologique, le professionnel doit-il envisager d'ajouter une corde de plus à sa harpe (et non à son arc) et s'intéresser à des approches théoriques complémentaires qui offrent au bénéficiaire la possibilité de devenir véritablement l'auteur et non simplement l'acteur de son évolution professionnelle.

L'approche constructiviste, largement développée dans le monde anglo-saxon notamment sous l'appellation de "Life designing" (Jean GUICHARD, Mark SAVICKAS), intègre depuis quelques années, en France, les pratiques d'accompagnement en évolution professionnelle. Comme le souligne Valérie COHEN-SCALI, enseignante au CNAM-INETOP, Ce paradigme de la construction de soi et l'entretien associé à cette conception de l'orientation ancrent le conseiller dans un rôle de psychologue qui, par une démarche clinique, vise à préparer l'individu, d'une part, à donner du sens à ses expériences quotidiennes et, d'autre part, à se préparer à affronter d'éventuels changements de son environnement.

Pour être particulièrement intéressante, l'approche constructiviste souffrait néanmoins, jusqu'à il y a quelques années encore, d'une difficulté majeure: sa mise en œuvre concrète du fait de l'absence de véritables méthodes susceptibles d'être utilisées par les praticiens et leurs bénéficiaires.

En 2004, deux psychologues du travail, David J. BOURNE (France/Grande-Bretagne) et, par la suite, John O'CONNOR (Irlande), ont conçu et développé une méthode d'accompagnement inédite s'inscrivant totalement dans la perspective constructiviste et permettant d'aider une personne à revisiter ses expériences et à qualifier celles-ci en durées relatives, intérêts et sentiments d'efficacité personnelle.

La méthode "Talents & Transitions Patchwork®" ainsi conçue, met l'accent sur la production et l'organisation du sens de leur vie, de leurs actions et de leur environnement par les personnes elles-mêmes. Elle permet de développer chez les individus la capacité à décrire leur monde intérieur, à illustrer graphiquement et de façon originale les sentiments et les motivations associés à des expériences et à transcrire également le sentiment d'efficacité personnelle éprouvé lors de la réalisation des activités constitutives des expériences en question. La méthode permet au conseiller d'investiguer avec le bénéficiaire l'univers de significations qu'il a construit à partir de ses expériences personnelles, professionnelles et extra-professionnelles.

Toutes les composantes du "projet" de vie se trouvent au sein même de cet univers représentationnel, y compris le "projet" non encore évoqué.

L'exploration narrative qui résulte du travail d'accompagnement mené à l'aide de la méthode "Talents & Transitions Patchwork®", permet au bénéficiaire d'identifier une "suite possible" à sa propre histoire. Ce nouveau chapitre s'avère généralement particulièrement motivant et porteur de sens dans la mesure où il renvoie à des thèmes de vie et des intérêts profonds qui indiquent comment la ou les manière(s) dont le bénéficiaire est susceptible d'intégrer le travail dans ses projets de vie.

## Ambitions de l'action

Savoir utiliser la méthode constructiviste « Talents & Transitions Patchwork® » dans le cadre du conseil en évolution professionnelle : une corde de plus à la harpe du conseiller en évolution professionnelle

#### Objectifs généraux et opérationnels

- Connaître les fondements et la spécificité de l'approche constructiviste
- Etre capable d'intégrer dans sa pratique la méthode constructiviste « Talents & Transitions Patchwork® »
- Etre capable d'investiguer avec le bénéficiaire l'univers de significations qu'il a construit à partir de ses expériences personnelles, professionnelles et extra-professionnelles en vue de favoriser l'émergence de projets professionnels à plus ou moins long terme

#### **Programme**

## Première session sur 3 jours

- Contexte de l'évolution des méthodes en orientation et importance de l'alliance de travail
- Le cadre de la situation d'entretien et la mise en place d'une alliance de travail de qualité
- L'évocation et la description des expériences professionnelles et extra-professionnelles vécues
- La mise en forme graphique des activités en lien avec chacune de ces expériences
- L'accompagnement à la verbalisation et à l'élaboration du ou des Patchworks correspondant aux activités souhaitées. Travail sur l'émergence du sens

## Deuxième session sur 1 jour : retour d'expérience en sous-groupe

Validation : Accréditation internationale consistant en la réalisation d'une présentation PowerPoint relatant la mise en œuvre opérationnelle de la méthode dans le cadre d'un accompagnement individuel ou collectif relevant du Conseil en Evolution Professionnelle ainsi que la rédaction d'un mémoire d'une dizaine de pages. Cette accréditation strictement personnelle permet ensuite, à son titulaire, d'acquérir la licence d'utilisation de la méthode de la durée de son choix (1 an, 3 ans, 5 ans ou illimitée) en fonction de ses besoins

#### **Prérequis**

Etre désireux d'enrichir sa pratique d'accompagnement d'une méthode innovante et de s'ouvrir à une approche théorique relativement nouvelle en France

#### Modalités pédagogiques

Situations de type expérientiel : les participants réaliseront notamment leurs propres « Patchworks » Apports théoriques et études de cas

#### **Public**

Conseillers

#### Intervenant

David BOURNE, OTT Partners

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
3 + 1 jours	A32G01S01	14, 15, 16 septembre	J1: 10h00-18h00 J2: 08h30-18h00 J3: 08h30-16h30	Paris	14
	à définir	1 journée en novembre	J4:09h30-17h30	Paris	

# Conduite d'entretien et accompagnement (accessible Opacif)

#### Contexte

La mise en œuvre du CEP et les 3 niveaux de service qui le caractérisent, embarque des modifications des « façons de faire » et nécessite une actualisation des compétences des collaborateurs Fongecif, particulièrement de ceux en charge de la mission conseil (de l'information à l'accompagnement dans la durée). Afin d'accompagner les transitions professionnelles, les collaborateurs des Fongecif aident les usagers à faire le point sur leur situation, à prendre des décisions professionnelles et personnelles éclairées, parfois en dehors de toute perspective de formation

L'entretien de conseil ou d'information (en présentiel ou à distance) est un acte professionnel important qui facilitera le processus de réflexion de la personne, sa prise de décision (« mise en mouvement »), l'élaboration d'une stratégie personnelle et/ou professionnelle et la mise en œuvre d'un projet formalisé. Dans ce contexte, le professionnel veille aussi à la qualité des informations transmises et à l'appropriation de celles-ci. L'entretien doit créer les conditions d'un réel dialogue dans une relation d'égalité, de confiance et de respect.

#### Ambitions de l'action

Il s'agit aussi pour les professionnels d'acquérir une méthodologie adaptée à la conduite de ces entretiens et d'optimiser sa communication interpersonnelle.

Cette formation aidera à identifier l'impact de la mise en œuvre du CEP sur la pratique de chacun(e), facilitera l'appropriation des nouvelles postures de « conseil », et permettra de co-construire des outils opérationnels : scénario d'entretien, grilles d'analyse. Ces outils faciliteront la clarification de la demande et l'accompagnement de l'usager dans sa construction d'une stratégie d'évolution professionnelle.

## Objectifs généraux et opérationnels

Rappeler les enjeux, l'offre de service et les différents niveaux du Conseil en Evolution Professionnelle dans le cadre de la sécurisation des parcours (cf. cahier des charges CEP et guide repère) :

- Comprendre le processus d'accompagnement CEP et les « articulations » avec les dispositifs de formation et en particulier le CPF
- Acquérir une méthodologie de conduite d'un entretien de conseil ou d'accompagnement en centrant l'approche sur le bénéficiaire du conseil en évolution professionnelle
- Elaborer un scénario d'entretien de conseil et d'accompagnement
- Identifier des outils nécessaires à la conduite d'entretien CEP, s'approprier les « outils existants » ou initier leur conception
- Initier une analyse de pratique professionnelle, se doter de quelques repères d'autoévaluation

A l'issue de ce module, les participants seront en mesure :

- d'expliciter le sens, les fondamentaux et le processus du conseil en évolution professionnelle :
  - Conforter ou modifier leurs représentations,
  - Identifier les freins éventuels.
- de comprendre les ressources respectives du premier entretien d'information, de conseil ou d'accompagnement dans le processus CEP
- de comprendre les systèmes d'influence qui pèsent sur l'entretien
- d'élaborer un scénario de déroulement de l'entretien de CEP (étapes, objectifs, méthode, supports)
- d'acquérir une méthodologie pour faciliter la co-analyse (conseiller-usager) de la situation actuelle et de la situation projetée :
  - Etablir un co-diagnostic de la demande, des besoins et des attentes,
  - Appréhender les enjeux et la spécificité de l'APS,
  - S'approprier une grille d'analyse des différents niveaux de projet.
- d'optimiser leur communication interpersonnelle :
  - Acquérir ou réactiver les techniques d'un entretien semi directif,

- Identifier la posture du conseiller pour créer les conditions d'une alliance de travail,
- Faciliter une logique pro active. Respecter le libre choix,
- S'approprier les techniques de communication adéquates pour centrer son approche sur le bénéficiaire du CEP,
- Connaitre les différents registres de communication et leurs effets réciproques.
- de transmettre les informations pertinentes :
  - ◆ Connaître les dispositifs, les acteurs régionaux relais pertinents. Mettre en commun les « répertoires »
- de s'approprier une grille d'auto supervision

## **Programme**

- LE CEP : les fondamentaux, la valeur ajoutée, le but pour la personne, les objectifs du conseiller, le rôle de l'équipe
- L'entretien : l'explicitation de la demande, phases clé de l'entretien : installation, contrat de communication, investigation, alliance de travail, stratégies
- Les systèmes d'influence sur l'entretien : influence des procédures et de la nouvelle organisation, posture du conseiller, relation conseiller-demandeur, cadres de références des différents protagonistes (conseiller, demandeur, structures), dispositif de l'entretien et ses phases clé
- L'analyse de la demande (explicite, implicite), des besoins, des différents niveaux de projet (personnel, professionnel et/ou de formation)
- Les atouts, freins, leviers pour mettre en œuvre une stratégie, un plan d'action pour cheminer
- Cadrage de l'entretien CEP: les objectifs, les domaines d'investigation et champs d'information
- La communication interpersonnelle : écoute attentive, écoute active, typologie de questions, typologie de reformulations, feed-back, renforcement positif, recadrage
- Les registres de communication et leur influence réciproque : empathie, Analyse Transactionnelle.
- La prise de notes, la traçabilité écrite

#### **Prérequis**

Connaissance des enjeux, de l'offre de service et des différents niveaux du Conseil en Evolution Professionnelle Occuper un poste de conseiller, avec ou sans expérience

## Modalités pédagogiques

Pédagogie active puisant dans la pratique professionnelle et l'expérience des participants. Alternance d'apports théoriques et méthodologiques.

Simulations d'entretiens filmés et analysés en groupe.

Conception-formalisation d'outils, acquisition de techniques et mises en situation. Analyse de situations réelles.

NB VIDEO : à la fin de la première session les participants volontaires s'engageront à filmer des entretiens réels menés pendant l'intersession et feront l'objet d'une analyse collective pendant la deuxième session.

#### **Public**

Conseillers et « chargée d'accueil » en poste n'ayant pas bénéficié antérieurement de formation sur la conduite d'entretien. Priorité aux nouvelles recrues

#### Intervenante

Francine LEMESLE, psychosociologue consultante formatrice en communication - FRANC' MEDIA

Durée	Code de session	Date 2016	Horaires	Lieu	Effectif max
3 + 2 jours	A33G01S01	20, 21, 22 septembre	J1: 10h00-18h00 J2: 08h30-18h00 J3: 08h30-16h30	Paris	12
	A33G01S02	9, 10 novembre	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	

# Le CEP et la VAE (accessible Opacif)

#### Contexte

La loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi a institué la création du conseil en évolution professionnelle (CEP). Mesure phare de la réforme de la formation professionnelle, avec le compte personnel de formation (CPF), le CEP a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation des parcours professionnels des actifs. A ce titre, l'information et le conseil sur la VAE font partie des services que peut attendre un adulte qui sollicite le Fongecif dans le cadre du CEP. La loi instaurant un droit à la Vae a aujourd'hui plus de 10 ans. Les partenaires sociaux et les Fongecif (Opacif et Opca) sont engagés dans sa promotion et son développement. Ils informent, conseillent lorsqu'ils sont engagés dans certaines régions dans les PIC et les PRC, et financent l'accompagnement et la formation complémentaires en cas de VAE partielle. Aujourd'hui se pose la question de l'information et du conseil en tant qu'opérateur CEP. En effet, la Validation des Acquis de l'Expérience est une des voies vers la certification et un levier parfois utile dans une stratégie d'évolution professionnelle. Bien connaître la VAE pour bien informer et conseiller est donc nécessaire. Se pose également la question de la place du conseiller dans le paysage existant. Jusqu'où doit-il aller pour informer et conseiller? Quelle articulation avec les réseaux existants PRC, PIC...

#### Ambitions de l'action

Dans le cadre du CEP, le conseiller en évolution professionnelle est amené à présenter, conseiller, accompagner des parcours et répondre à des questions autour de la VAE et ceci à des temps différents de l'engagement dans la VAE. Cette voie vers la qualification peut être une opportunité pour l'adulte souhaitant faire reconnaitre et valider ses acquis et compétences, se repositionner professionnellement, s'engager dans une formation... Néanmoins quelques précautions sont à prendre pour que la VAE soit une réelle voie vers la qualification et la sécurisation d'un parcours. Comment donner une information juste et fiable à la personne? Quelles sont les points de vigilance? Quels sont les acteurs essentiels du parcours VAE ? A qui passer le relais et pourquoi faire? Qui fait quoi et pourquoi? Pourquoi la VAE peut être la voie pertinente, ou pas, pour la personne? Qu'apporte de nouveau la loi de2014? Comment accompagner un candidat en cas de validation partielle voir nulle? Cette for action permettra au participant d'avoir un niveau d'information suffisant pour informer et conseiller le la contra et travailler avec les acteurs de son territoire. Elle sera aussi l'occasion d'échanger avec ses pairs et de ro ver des réponses aux questions qui se posent dans le cadre du CEP. Les études de cas permettront d'errite de la singularité des parcours et de questionner la posture et les apports du conseiller CEP dans le cadre de formation et de conseil VAE.

#### Objectifs généraux et opérationnels

- Mieux connaître la VAE et ses acteurs pour savoir Informer et conseiller sur la VAE
- Mieux caractériser le conseil, l'accompagnement et le jury VAE
- Repérer les leviers et les freins pour l'engagement dans la VAE
- Identifier des ressources utiles pour informer et conseiller le candidat
- Situer son rôle en tant que Conseiller en Evolution Professionnelle dans le parcours VAE
- Faciliter les coopérations entre les Conseillers CEP, les PRC et les accompagnateurs par une meilleure interconnaissance en situant les rôles, limités et problématiques des acteurs (conseillers, accompagnateurs...)

## Programme:

#### Jour 1: Mieux connaitre la VAE pour mieux informer

- La VAE: Contexte d'émergence et grandes étapes, grands principes de la loi de 2002, apports complémentaire des lois du 24 novembre 2009 et des lois du 5 et 31mars 2014
- Le paysage de la certification : Titres, diplômes, CQP. Présentation du RNCP
- Présentation des différents acteurs et opérateurs du parcours VAE: comprendre le travail des différents acteurs PIC ou PRC; Certificateurs; Accompagnateurs; Jury. (intervention d'un PRC)
- Le financement de la VAE
- Quelques données Chiffrées
- Le parcours du candidat et les outils de la VAE selon les certificateurs : référentiels, livret de recevabilité et livret 2, le Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle DSPP
- Découverte de sites utiles et de ressources pour informer vae.gouv et les sites régionaux
- Exercices pratiques de recherches d'informations

Quizz sur la première journée

## Jour 2 : Conseiller dans un parcours de VAE : Etudes de cas

- Débriefing
- Exercices pratiques de recherches d'informations (suite)
- Etude de cas et mises en situation : Exemples
  - Rechercher des certifications
  - Informations à donner sur accompagnement et financement
  - Pertinence d'un VAE? Repère des leviers et freins à partir de cas
- Quel rôle pour le Conseiller en Evolution Professionnelle et comment articuler son action avec les acteurs du territoire?
- Analyse de dossiers de façon à mieux cerner ce qui est attendu du candidat aux différentes étapes pour mieux l'informer. Mieux repérer les attendus et compétences mobilisées par le candidat pour le livret 1 et livret 2 et pour différentes certifications
- Evaluation de deux jours
- un accompagnement à distance sur des questions VAE s'effectuera pendant l'intersession

#### Jour 3 : Accompagner un parcours VAE Un mois après

- Travail à partir d'Etudes de cas, échange de pratiques et retour d'expérience et formalisation de quelques problématiques
- Prendre en compte les éléments pertinents en lien avec la personne (projet professionnel, publics en en difficulté par rapport à l'écrit...) et l'environnement VAE et vérifier les appuis et leviers
- Evaluation

#### A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Informer et conseiller sur la VAE tout public
- Apporter les éléments de réponse à tout candidat à la VAE et le cas échéant, de l'orienter vers la structure appropriée
- Structurer et organiser sa réponse en fonction de la situation du candidat à la VAE qui l'interpelle.
- Mieux situer son rôle en tant que CEP

#### **Prérequis**

Avoir une expérience dans le conseil

## Modalités pédagogiques

Questionnaire en amont aux participants

Le programme proposé sera ajusté au regard des és de questionnaire et des échanges avec Bruno Bertoli. Après avoir reçu une information (Powerpoint) sur VAE ses enjeux, la loi, les étapes, les outils...ll sera proposé aux participants de travailler à partir de cas, d'exercices et de jeux de rôle (tour à tour, les participants seront candidats à la VAE et informateurs/conseillers)

Interventions de Conseiller Point Relais Conseil issus du réseau des Fongecif

Site vae.gouv; Une Sitothèque de ressources sera transmise Ressources sur Clef USB, ainsi qu'un guide des apports QCM pour mesurer les connaissances acquises; Communauté de pratique " information et conseil VAE dans le cadre du CEP" mise en place à l'issue de la formation sur Google + animé par un membre du groupe et avec nathalie Preterre en appui qui permettra de prolonger le travail réalisé pendant la formation

#### **Public**

Conseillers

## Intervenante

Nathalie PRETERRE DESHAYES, Formatrice - FORMANAT'

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max	
2 + 1 jours	A34G01S01	27, 28 septembre	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris		4.5
	A34G01S02	9 décembre	J3:09h30-17h30		16	



# La mobilisation du pouvoir d'agir dans les pratiques de conseil

#### Contexte

Dans un contexte socio-économique de grande incertitude, la demande d'information et de conseil ne peut que croitre, tant en terme de nombre que d'exigence. C'est que la faible visibilité tant individuelle que collective augmente l'inquiétude et les attentes. Par ailleurs, d'autres phénomènes s'amplifient : hésitations à s'engager, renoncements, découragement face à la complexité...

Tout le monde convient de la nécessité d'aider les personnes à se préparer à des parcours moins linéaires et à développer une capacité à s'orienter tout au long de sa vie. Au-delà de la formule séduisante et consensuelle de « Citoyen acteur », la réalité est moins facile. On peut insister sur l'importance d'une appropriation du travail proposé en conseil et en accompagnement et également d'un engagement conscient dans l'action, mais tout cela ne se décrète pas.

Sur quoi se fonde l'engagement ? Comment expliquer les difficultés à s'engager ? Qu'est ce qui fait que l'on persévère ? Quelles ressources mobiliser pour éviter le fatalisme ?

Les approches par la mobilisation du pouvoir agir ("Empowerment"), investies initialement dans d'autres champs que les métiers du conseil, prennent une importance nouvelle au regard des changements de paradigme auxquels nous assistons.

#### Ambitions de l'action

Dans un tel contexte où la capacité à gérer des transitions professionnelles devient des compétences essentielles, le développement de l'autonomie de la motivation est un objectif majeur.

Quelles pratiques de conseil et d'accompagnement peuvent contribuer à mobiliser une croyance et un pouvoir d'agir alors que tout peut inciter au renoncement et au fatalisme ?

Comment éviter le « décrochage » et faciliter un engagement sur la durée ?

Réinterrogeant les concepts de motivation et d'engagement, l'activation du pouvoir d'agir apparaît comme une alternative intéressante et opportune pour enrichir les modalités d'intervention de conseil.

## Objectifs généraux et opérationnels

La formation doit permettre aux participants de s'approprier les concepts, les approches et les méthodologies liés au développement du pouvoir d'agir individuel et collectif.

La formation permettra aux participants de :

- Appréhender les questions d'engagement, de persévérance et d'abandon dans les dispositifs de conseil, d'accompagnement et de formation
- Repérer les facteurs de persévérance dans la conduite des parcours professionnels
- Découvrir et s'approprier les concepts fondant l'approche "Empowerment"
- Préciser les conditions nécessaires à la mobilisation du pouvoir d'agir tant en terme de posture et d'interventions du conseiller que de contexte de mise en œuvre
- Formaliser des moyens d'intervention et initier des pratiques sources de mobilisation pour le bénéficiaire
- Repérer leur impact dans les parcours d'évolution professionnelle
- Penser l'intégration possible de ces approches dans l'activité de conseil et d'accompagnement

#### **Programme**

#### 1- Contexte et engagement

- Le contexte actuel et ses impacts sur les attentes sociales et les processus d'engagement
  - Les pratiques de conseil et d'accompagnement aujourd'hui, les constats (complexité, risques de découragement, zapping...) et les présupposés en question
  - Les nouveaux enjeux de l'engagement dans le champ de l'accompagnement des parcours professionnels
- Engagement et motivation
  - Les sources de démobilisation (engagement et persévérance)
  - Les facteurs clés de l'engagement et les leviers d'intervention du professionnel
  - Motifs et dynamique d'engagement

## 2- La mobilisation du pouvoir d'agir

- Le pouvoir d'agir (théories, approche et posture)
  - Fondements théoriques du DPA (Développement du Pouvoir d'Agir individuel et collectif) et approches convergentes : négociation de expertises, co-élaboration....
  - Conséquences méthodologiques et leurs déclinaisons dans la pratique de conseil et d'accompagnement
- La mobilisation du pouvoir d'agir en pratique
  - Rôle et posture du professionnel dans la démarche d'activation
  - Place et positionnement de l'usager
  - Les principes structurants pour l'ingénierie de dispositifs fondés sur la mobilisation du PA

## **Prérequis**

Aucun

#### Modalités pédagogiques

Clarification d'une thématique complexe par des apports historiques, théoriques, réglementaires et méthodologiques

Transposition dans les situations de travail est recherchée

Plusieurs principes clés :

- Un appui sur les pratiques des participants
- Un ancrage sur la réalité des contextes et une prise en compte des spécificités du public accueilli
- Le recours à des exemples de situations de conseil
- La mise en œuvre d'un dispositif itératif facilitant un va et vient permanent entre les situations évoquées et les concepts ou méthodes présentés

## **Public**

Conseillers

#### Intervenante

Agnès HEIDET, gérante, consultante et formatrice - x0ah Conseil & Formation

Durée	Code de session	Date 2016	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A35G01S01	29, 30 août	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	15

**CODE FORMATION: B2** 

Les fondamentaux du droit de la FPC (accessible Opacif)

Contexte

Nouvelle donne dans le champ de la réglementation de la Formation Professionnelle Continue depuis la loi du 5

mars 2014, en grande partie applicable depuis le 1er janvier 2015 : un financement modifié de la formation et de

nouveaux dispositifs très impactant, comme le CEP et le CPF. Ces deux nouveaux dispositifs revisitent de fait l'accès

à la formation dans sa globalité des salariés et demandeurs d'emploi.

De nouveaux dispositifs et de nouveaux acteurs professionnels de la formation sont à intégrer dans les pratiques

professionnelles des Fongecif. Par la loi, il est à présent nécessaire d'articuler certains dispositifs entre eux du fait de

la création du Conseil en Evolution Professionnelle et du Compte Personnel de Formation, y compris le Congé

Individuel de Formation. Ainsi cette action de formation permettra d'appréhender, d'identifier et de s'approprier les

différents acteurs-financeurs professionnels, ainsi que les dispositifs utiles à l'information, au conseil et à

l'accompagnement des bénéficiaires.

Objectifs généraux et opérationnels

Connaître les principes d'ensemble de la réglementation et du fonctionnement du système de la formation

professionnelle continue et leur évolution aussi bien pour les salariés que pour les demandeurs d'emploi

Identifier et apprendre à solliciter les différents acteurs professionnels pour faciliter l'accès à la formation

**Programme** 

Jour 1:

Introduction - La Formation Professionnelle Continue, un dispositif réglementé

Première partie : Les acteurs de la Formation Professionnelle Continue

Les régions, l'Etat et l'Europe

L'intervention de l'Etat et des régions

L'intervention de l'Europe

Les entreprises et les organismes paritaires

La participation au développement de la formation professionnelle

L'utilisation des contributions

Les OPCA et le FPSPP

Les prestataires de formation

Définition « légale » d'une formation

Notion et financement de parcours de FOAD

Obligations des prestataires de formation

Contrôle de la FPC

69

#### Jour 2:

## Deuxième partie : L'accès à la formation et à l'orientation

## Un individu « entrepreneur de lui-même »

- Le Conseil en Evolution Professionnelle
- Le Compte Personnel de Formation

## L'accès au premier emploi

- Mesures destinées aux jeunes
- Les contrats de travail de type particulier : principes

#### Pendant l'emploi

- La formation des salariés (plan, professionnalisation, congés)
- La formation des non-salariés, des agents publics et des publics spécifiques

## **Entre deux emplois**

- Statut et rémunération des demandeurs d'emploi : principes
- Rémunération des demandeurs d'emploi en formation

## **Prérequis**

Aucun

Se munir si possible d'un ordinateur portable

## Modalités pédagogiques

Powerpoint

Etudes de cas

Usage d'internet pour accéder aux sites utiles des professionnels de la formation

#### **Public**

Nouveaux collaborateurs

## Intervenante

Marie-Hélène SNYERS-MICHAL, juriste à la Direction Juridique-Observatoire - Centre Inffo

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A36G01S01	29, 30 septembre	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	15

# Gestion des situations difficiles (accessible Opacif)

#### Contexte

Les collaborateurs des Fongecif, pour mener à bien l'accompagnement des transitions professionnelles, auront de plus en plus à déployer des relations avec de nombreux interlocuteurs.

Ces relations sont parfois « tendues », notamment quand les plans d'action ne se déroulent pas comme prévus. Lors d'un départ en formation, durant celle-ci ou après coup, employeurs, organismes de formation, stagiaires « se retournent » vers le Fongecif et parfois avec exigences et parfois aussi avec mécontentement. Comment réagir en « bonne intelligence » ? Comment permettre l'expression de ce point de vue sans être déstabilisé et sans amplifier la tension ?

#### Ambitions de l'action

L'assertivité peut se définir comme la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres. La communication assertive consiste à exprimer de façon claire et directe des sentiments et besoins aux autres, sans pour autant chercher à les frustrer ou à les offusquer, de façon intentionnelle. Bien que le comportement assertif soit naturel chez certaines personnes, cette habileté peut être apprise. Les gens qui ont maîtrisé cette capacité à être assertif ont la possibilité de réduire les niveaux et les fréquences de conflits interpersonnels dans leurs vies, réduisant ainsi une source importante de tension.

La qualité de la relation est donc fondamentale, à la fois pour répondre aux différentes demandes des interlocuteurs (personnes accueillies, mais aussi partenaires, entreprises, financeurs, personnes en recherche d'emploi...) et pour optimiser les conditions de travail de chacun des acteurs Fongecif.

En recherche d'informations, de compréhension du dispositif, de régulation de difficultés administratives ou financières, les sollicitations sont nombreuses et nécessitent une habilité de tous les moments pour écouter la demande, la reformuler et rechercher la solution la plus adaptée à la situation. Quelquefois, avant même de pouvoir dialoguer, il sera nécessaire d'apaiser une tension.

## Objectifs généraux

Optimiser sa pratique professionnelle pour faciliter l'expression des requêtes et rechercher la solution la plus adaptée (informer, aiguiller)

## **Objectifs opérationnels**

A l'issue de ce module, les participants seront en mesure :

- Définir ensemble le rôle des services administratifs et financiers dans le processus global du CEP
- Identifier les objectifs de l'accompagnement des collaborateurs en back office et les différentes modalités (téléphone, physique, collectif et à distance)
- Scénariser « le lien » avec l'accueil, le conseil et/ou le référent
- Identifier la nature des sollicitations des différents interlocuteurs et repérer les causes éventuelles des situations de communication difficiles
  - Identifier (anticiper) la nature des sollicitations dans le cadre du suivi des personnes
  - Recenser et analyser les problématiques récurrentes et problématiques nouvelles
  - Repérer et analyser les situations de communication difficiles
- Structurer son investigation pour une analyse rapide et efficace du besoin

0

- Exploiter des techniques de communication pour faciliter l'expression de chacun, contrôler l'impact des intentions de chacun, faciliter la relation à l'autre
  - Mobiliser les techniques d'une écoute efficiente de la demande
  - Réactiver les différents registres de communication et leur influence réciproque pour apaiser les tensions
- Identifier les outils nécessaires pour optimiser un aiguillage adapté base de données/annuaire/répertoire

## **Prérequis**

Connaître les enjeux, l'offre de service et les différents niveaux du conseil en évolution professionnelle Etre un collaborateur Fongecif sollicité par les demandeurs ou partenaires extérieurs au vue d'un accompagnement spécifique

## Modalités pédagogiques

Pédagogie active puisant dans la pratique professionnelle et l'expérience des participants. Alternance d'apports théoriques et méthodologiques

#### **Public**

Tous collaborateurs mais en priorité ceux en back office lors de la gestion des dossiers (instruction et/ou remboursement)

#### Intervenante

Francine LEMESLE, psychosociologue consultante formatrice en communication - FRANC' MEDIA

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 : 0.175	A37G01S01	22, 23 novembre	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	12
2 jours	A37G02S01	8, 9 décembre	J1 : 10h00-18h00 J2 : 08h30-16h30	Paris	12

# Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité

(accessible Opacif)

#### Contexte

Parmi les salariés reçus par les FONGECIF, certains, de plus en plus nombreux, envisagent la création ou la reprise d'entreprise. Ils sont à la recherche d'un appui pour mener à bien leurs projets et quelquefois à la recherche du financement d'une formation afin d'acquérir les compétences techniques nécessaires à l'activité, et/ou les compétences administratives et financières utiles à la gestion de l'entreprise. D'autres encore auraient besoin de mesurer la faisabilité d'une idée ou de valider un projet déjà longuement mûri.

Ces personnes sont parfois porteuses d'un projet déjà amorcé, d'autres sont très en amont de toute démarche d'élaboration, au stade de l'idée, de l'envie. Quel que soit le niveau de « maturation », les conseillers des FONGECIF peuvent alors apporter un concours précieux et ainsi contribuer à la mise en œuvre de ce type de projet, faciliter et « fluidifier le parcours », et contribuer à le sécuriser.

Selon les cas ils peuvent favoriser la maturation du projet, soutenir les démarches, mettre en relation avec les bons interlocuteurs en fonction des besoins du porteur de projet. Ils peuvent aussi proposer et mobiliser des micro dispositifs, initiés par le Fongecif, spécifiquement pour les salariés (dans une douzaine de régions dans le cadre de l'expérimentation de la modularisation du bilan).

#### Ambitions de l'action

Cette formation permettra aux conseillers de mieux comprendre la problématique de création d'activité, de s'intéresser à la situation des créateurs potentiels et de réfléchir à leur rôle afin d'apporter un soutien approprié dans le processus d'émergence, d'élaboration, de validation et de mise en œuvre de ces projets sans se substituer aux accompagnateurs et experts de la création.

Les conseillers pourront découvrir les enjeux personnels, administratifs, juridiques et commerciaux de la création d'une activité (dont l'auto entreprise). Ils pourront aussi découvrir les projets plus atypiques (activité, statut, modalité d'exercice...).

#### Objectifs généraux et opérationnels

- Connaitre l'univers de la création d'entreprises, identifier les dispositifs, les lieux et personnes ressources,
- Connaitre la méthodologie de création/reprise d'une entreprise,
- Cerner les problématiques du créateur ou du repreneur, appréhender le degré d'avancement de son projet,
- Impulser les premières démarches du porteur de projet,
- Définir son rôle: nature et limites de son accompagnement en complémentarité des dispositifs d'accompagnement existant.

## **Programme**

#### Jour 1

- La création d'entreprise en France : Chiffres, profil des porteurs de projet,
- Eléments de méthodologie : Création d'entreprise, reprise d'entreprise.
- Les Intervenants de la création d'activité : Réseaux, modalités d'intervention, organisation territoriale,
- Les différentes manières d'entreprendre : Créations d'activités, créations atypiques (secteur associatif, économie sociale et solidaire...),

#### Jour 2 matinée

- Témoignages, entreprendre autrement :
- Entreprendre dans le cadre des coopératives d'activité et d'emploi (CRESCENDO)
  - La découverte d'activités par le « faire » en situation réelle (Savoir-faire et découverte) et la pédagogie par le geste qui : accélère les processus d'apprentissage. Gain de temps pour les porteurs de projets qui peuvent se lancer plus vite et donc au niveau économique, c'est mieux, diminue la peur de se lancer (notamment si on y ajoute cette dimension de formation en situation, chez des professionnels en activité, que nous avons mis en œuvre).

## Jour 2 après-midi

- L'accompagnement des porteurs de projet :
  - Enjeux de l'accompagnement, compétences requises, limite du rôle
- Evaluation de la session

#### Modalités pédagogiques

Méthodologie de pédagogie active alternant des exposés, de la mise en pratique par des cas et exercices, des échanges d'expériences

#### **Prérequis**

Les participants auront visité le site de l'APCE <u>www.apce.com</u> et recensé les dispositifs d'accompagnement et les acteurs de la création d'activité sur leur territoire. Ils auront identifié la présence d'une CAE sur leur territoire.

#### **Public**

Conseillers

## **Intervenants**

Michel JEZ, APCE (Agence Pour la Création des Entreprises). Bruno BERTOLI, Chef de projet au FPSPP

#### **Témoins**

Une forme de sécurisation de la création : Crescendo, Coopérative d'Activités et d'Emploi (CAE) <u>www.cooperer.coop</u> Sylvie ERRARD <u>www.crescendo-cae.fr</u>

Découverte d'activités et de métiers, rencontre de professionnels : Savoir Faire et Découverte <u>www.lesavoirfaire.fr</u>. Arnaud TROLLE

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 jours	A38G01S01	29, 30 novembre	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	15

# Comment repérer les expériences riches de compétences ? (accessible Opacif)

#### Contexte

La capacité à analyser son expérience et en extraire ses compétences est un enjeu capital dans une perspective de sécurisation des parcours. Par l'activité réflexive portant sur les périodes et les expériences significatives du parcours professionnel, se structurent des repères pour penser l'expérience acquise et à venir d'une part, et pour mieux argumenter dans une visée d'usage social d'autre part. Accompagner ce travail consiste à aider la personne à : explorer pour identifier les périodes clés d'apprentissages et événements significatifs, puis à l'aider à repérer ses acquis pour extraire de situations singulières les compétences caractéristiques. L'accompagnement du conseiller va permettre la prise de conscience et la mise en mots (ou en écrits), actes fondateurs du professionnalisme mais aussi de l'identité et des choix d'avenir. Ces méthodologies d'exploration sont multiples et peuvent favoriser l'initialisation ou l'enrichissement de supports PORTFOLIO par les personnes.

#### Ambitions de l'action

Repérer les expériences riches de compétences est une activité de conseil centrale et complexe car on peut se perdre dans la multitude des faits et des expériences. Il est alors difficile pour la personne de dire ce qui est significatif pour elle et en quoi c'est significatif. Les expériences significatives peuvent être des moments marquants, des expériences professionnelles réussies ou échouées, des expériences apprenantes.

Le professionnel qui accompagne ce travail dans le cadre du CEP doit à la fois comprendre les difficultés techniques pour explorer l'expérience, connaître les différentes démarches qui y concourent et prendre la mesure de ce qui les opposent pour faire des choix pédagogiques conscients et partagés avec la personne.

Le conseiller CEP, en tant que référent de parcours, peut accompagner ce travail ou utiliser un dispositif externe, cette formation se propose de lui apporter une "vision panoramique" des démarches expérientielles pour définir avec la personne le parcours le plus adapté à sa problématique d'évolution.

## Objectif général

• Etre capable d'adapter et de mettre en œuvre des méthodologies d'exploration de l'expérience en fonction des objectifs poursuivis par la personne comportant diverses modalités (VAE, concours, entretien professionnel, formation, sélections...) et de ses caractéristiques (parcours, compétences à s'orienter, niveau de qualification, âge, aisance ou non à l'écrit...).

#### **Objectifs opérationnels**

- Etre capable d'analyser la situation de la personne et de définir la problématique liée à l'analyse de l'expérience et des compétences
- Connaitre les démarches, outils, principes d'action et postures mobilisables dans cette finalité d'analyse expérientielle
- S'approprier des outils existants et concevoir les siens, adaptés au cadre du CEP

## **Programme**

- 1. Introduction : L'approche de son expérience, un enjeu fort une appropriation difficile
  - a- Enjeux, finalités et contextes du travail réflexif sur son expérience et compétences
  - b- Définition de Jacques AUBRET « *la compétence est une notion à construire chaque fois qu'on s'en sert*. » ou l'intérêt d'amener les participants dans un travail de co-conception des notions utiles à l'analyse expérientielle
  - c- Les références actuelles : Notion d'expérience et l'agir avec compétence selon Guy LE BOTERF

Atelier collectif où chacun sera amené à concevoir une modélisation personnelle des concepts clés et en repérer l'intérêt en termes d'appropriation et d'impact sur le travail de l'expérience

- 2. Faire parler l'expérience, extraire les compétences : un ensemble de problèmes techniques à résoudre
  - a- Le rôle de la mémoire, reconstruction subjective, sélectivité, généralisation...
  - b- La part non conscientisée de l'agir professionnel
  - c- Le sentiment d'errance et d'incohérence dévalorisante sur son parcours

- 3. Panorama des démarches expérientielles : présentation comparative démarches outils et limites
  - a- *Approches existentielles*: Production de soi pour faciliter les transitions personnelles et professionnelles
    - Outil représentatif : Récit autobiographique, génogramme de carrière...
  - b- **Approches cliniques** : expliciter l'agir professionnel dans sa dimension singulière et stratégique.

    Présentation générale des principes d'explicitation, d'auto-confrontation croisée, d'instruction au SOSIE...
  - c- *Approches évaluatives et psychotechniques* : évaluer la pertinence d'un projet par l'appariement déterministe et prédictif concentré sur l'image de soi.
    - Présentation synthétique des catégories d'outils et de leur valeur prédictive
  - d- **Approches descriptives** : repérer les activités réalisées dans une logique capitaliste de l'expérience. Présentation de quelques contextes d'utilisation et outils représentatifs : portfolio, auto description des activités
  - e- *Qu'est-ce qui détermine le choix d'une approche* : définition des critères à prendre en compte, éclairage sur la question de la posture professionnelle et formalisation d'un support d'aide à la définition des scénarios possibles d'accompagnement

Des échanges de pratiques permettront de repérer les contextes d'utilisation de ces démarches (Problématique de la personne/choix des approches) et les outils mobilisés par les conseillers CEP actuellement

#### 4. Outils et moyens du conseiller CEP au travers de cas pratiques

- a. L'analyse de situation et définition de la problématique expérientielle : quoi et comment questionner, co-construire la problématique et prioriser, concevoir un support à remettre à la personne (logique d'appropriation et de transfert de compétences)
- b. Définition des objectifs et moyens à mettre en œuvre : co-construire différents scénarii d'accompagnement (individuel/collectif, interne/externe) et permettre à la personne de décider en toute connaissance de cause
- c. Répondre au besoin : Traduire les besoins en scénario pédagogique, adaptation à son métier

Des mises en situation à partir d'études de cas permettront aux participants de faire des choix de démarche et de concevoir des outils accessibles dans le cadre du CEP

5. Bilan de la formation

#### **Prérequis**

Les participants pourront apporter une étude de cas, issue de leur expérience de conseillers et représentative des méthodes et outils qu'ils mobilisent dans leurs accompagnements sur le repérage des expériences/compétences

## Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques (les modèles et concepts des approches expérientielles) et méthodologiques (leur traduction en actes pédagogiques)

Exercices interactifs permettant de débattre des différentes pratiques d'analyse de l'expérience Conception d'outils d'analyse de l'expérience et de formalisation des compétences à partir de situations professionnelles vécues par les participants et d'exemples d'outils et de cas proposés par l'intervenante

#### **Public**

Conseillers, responsables des ressources humaines

#### Intervenante

Cathy BORDIS, Formatrice-Consultante et Directrice Adjointe - CIBC Sud Aquitaine

Durée	Code de session	<b>Dates 2016</b>	Horaires	Lieu	Effectif max
2 iours	A39G01S01	1, 2 décembre	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	15
2 jours	A39G02S01	7, 8 novembre	J1:10h00-18h00 J2:08h30-16h30	Paris	15