

COMME HORS-LES-MURS

H

SORTIR DES INSTITUTIONS POUR SE FONDRE DANS LE MILIEU ORDINAIRE EST UNE TENDANCE DE FOND QUI TOUCHENT L'ENSEMBLE DES SERVICES DU SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL.

POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DE PROFESSIONNELS SUR LE LIEU DE TRAVAIL, NOS ACTIVITÉS AUSSI SE DÉPLOIENT HORS DE NOS MURS. PARCE QUE NOTRE MISSION EST DE POUVOIR ACCOMPAGNER LES STRUCTURES DE L'ESS VERS LA QUALIFICATION DE LEUR PERSONNEL, NOUS NOUS ADAPTONS ET AVONS DÉVELOPPÉ DES DISPOSITIFS HORS LES MURS, AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES, TOUS REGROUPÉS AU SEIN DE NOTRE NOUVEAU PÔLE IRTS ACCESS.



L'accompagnement hors-les-murs d'une étudiante en situation de handicap

Témoignages croisés sur Synergie Handicap Sup'

PAR JADE FRANCO ET CINDY DÉZÉRABLE, étudiante / Coordinatrice de Synergie Handicap Sup, IRTS Access

Je m'appelle Jade Franco, je suis en situation de handicap.

J'ai commencé l'alternance l'année dernière lors de ma licence professionnelle « Collaborateur comptable et financier » à l'IUT de Perpignan. Et comme ça s'est bien passé, j'ai décidé de poursuivre en Master, toujours en alternance.

Lorsque j'ai commencé mon apprentissage, j'ai eu besoin de réponses à mes questions, j'ai eu besoin de temps d'échange autour de la maladie pour la gérer au mieux, que ce soit au niveau scolaire, au niveau professionnel. J'ai eu besoin aussi de quelqu'un qui était capable de rassurer mon employeur qui était un peu inquiet, d'embaucher un jeune en situation de handicap en apprentissage et qui ne savait pas trop comment ça pouvait se passer.

Mon service d'alternance à l'Université de Perpignan m'a mis en relation avec le dispositif Synergie Handicap Sup' (SHS) où madame Dézérable m'a beaucoup aidé. J'ai pu être accompagné, être écoutée, j'ai pu avoir des temps d'échange et donc ça m'a permis de me sentir moins seule, moins isolée... de me prendre moins la tête et du coup de pouvoir vraiment me concentrer sur mon apprentissage, sur mes études.

C'est extrêmement important de pouvoir au maximum se décharger presque de ses soucis liés au handicap pour pouvoir se concentrer sur l'apprentissage qui pour moi est extrêmement enrichissant car c'est super intéressant quand on est un jeune de pouvoir faire ses études et voir le métier en vrai de ce qu'on veut faire.

Synergie Handicap Sup' accompagne du BTS au Bac+5, les personnes en situation de handicap vers un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation et mobilise les partenaires de l'emploi, de la formation, du handicap et du développement économique. Pour une alternance post-Bac inclusive, son action couvre les 13 départements de l'Occitanie.



Cindy Dézérable, comment s'est mis en place l'accompagnement de Jade ? quels objectifs ? quels moyens ?

L'Université de Perpignan (UPVD), partenaire de Synergie Handicap Sup', m'a sollicitée pour que je rencontre Jade et que je l'aide dans son parcours de formation en alternance. Je l'ai rapidement rencontré à Perpignan pour lui présenter le dispositif Synergie Handicap Sup' et pour la convaincre d'accepter mon accompagnement (qui n'est pas obligatoire).

Jade était en difficulté en septembre dernier ; elle songeait à stopper sa licence professionnelle.

Il a fallu rapidement la mettre en confiance et l'aider à verbaliser sur ses difficultés rencontrées. De là a démarré l'accompagnement avec des entretiens individuels en présentiel et en visio, des appels téléphoniques entre deux cours, des textos pour la booster - la remotiver - la rassurer.

Nous avons fait le nécessaire pour que Jade puisse aller au bout de sa licence professionnelle : demander la RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé), rassurer l'employeur en suggérant des aménagements en entreprise ainsi que les aides de l'AGEFIPH, apprendre à Jade à mieux communiquer avec son tuteur, l'aider à mieux gérer ses émotions, l'inviter à se projeter de manière positive et surtout ne plus culpabiliser quand le corps dit stop.

Relations avec son employeur ?

Je me suis rapprochée rapidement de son employeur. J'ai guidé la DRH pour mobiliser les aides de l'AGEFIPH et j'ai conseillé son tuteur en lui proposant quelques ajustements : renforcer sa communication avec Jade et mettre en place une nouvelle organisation de travail pour Jade.

Pour la petite histoire : nous nous sommes tous retrouvés en juin dernier, à la première édition des «Trophées de l'Alternance» organisée par l'UPVD. Pour l'occasion, plus de 200 chefs d'entreprise, maîtres d'apprentissage, apprentis et responsables pédagogiques étaient réunis. Le Groupe Barès et Claverie a reçu le trophée de l'inclusivité et Jade a reçu un prix pour la féliciter de son parcours exemplaire (elle a validé sa licence professionnelle avec mention, 2e de sa promo) ; nous avons pris le temps ensemble de fêter ce beau parcours de formation et cette « belle synergie ».

“ Ce ne sont que ma
chair
et mes os
qui sont coincés derrière ces
murs épais
libres (...) Mes pensées sont aussi
que le vol du faucon ”

Nelson Mandela

Extrait d'une lettre au sénateur Douglas Lukhele, datée du 1er août 1970.

in *Conversations avec moi-même. Lettres de prison, notes et carnets intimes*
(La Martinière, 2010 / Points, 2023)



Sortir hors-les-murs pour prendre soin des professionnels !

Formation continue, accompagnement, conseil

PAR KATIA BRIZARD, Responsable du SAPP (Service d'accompagnement des pratiques professionnelles, IRIS Access)

Dans les murs de la maison FAIRE-ESS, deux services proposent de la formation continue : le Service d'accompagnement des pratiques professionnelles (SAPP) et le service Formation continue Petite enfance (FCPE).

H comme Humain

« Hors les murs » se trouvent les établissements sociaux et médico-sociaux et les équipes qui les font vivre. Des professionnels, diplômés ou non, expérimentés ou pas, tous confrontés aux réalités sociales, à l'évolution des politiques publiques, aux changements rapides, accompagnant au mieux les personnes, leurs familles et les réalités complexes de leurs situations.

L'objectif de nos deux services est de répondre aux besoins, demandes et attentes sociales, dans l'intérêt des publics accompagnés.

La formation continue participe du prendre soin des professionnels, à la qualité de vie au travail avec des outils tels que l'Analyse de la pratique professionnelle (APP), mais aussi l'accompagnement individuel, la formation en intra ou en inter, la médiation d'équipe...

Une réponse sur mesure

L'idée ? Construire collectivement une réponse au plus près des besoins des équipes.

Aujourd'hui les recommandations de bonnes pratiques professionnelles nous disent que « La formation continue constitue un levier majeur pour développer les compétences individuelles et collectives et *in fine* améliorer les pratiques » (1).

La Haute autorité de santé (HAS) a inscrit la bientraitance comme enjeu majeur dans le manuel de certification des établissements sociaux et médicosociaux précisant que cet enjeu d'humanité implique un accompagnement des pratiques et des postures professionnelles, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement, en conservant une vigilance et une mémoire du risque.

Comment procédons-nous ? Après le recueil de la demande nous venons sur site afin de rencontrer les équipes, nous imprégner de leur réalité (environnement, équipe, public...), pour construire ensemble les bases de notre collaboration.

À la suite de cette rencontre nous adressons une proposition comme base d'échange. L'intervenant

présenti pour accompagner les équipes est associé dès que possible à l'élaboration du projet afin de garantir une cohérence entre l'ingénierie et la mise en œuvre de l'action au plus près des besoins.

A titre d'exemple, une formation aux écrits professionnels n'aura pas la même couleur en fonction de la culture professionnelle, de l'histoire de l'établissement, de la qualité du faire équipe et du sentiment d'appartenance des professionnels...

Focus sur l'Analyse des pratiques professionnelles (APP)

Face aux problématiques proposées, les savoirs académiques ne peuvent à eux seuls répondre.

Le tiers, analyste de la pratique, ne prétend pas apporter des solutions aux professionnels ni même des compétences, plus humblement il aide à révéler le potentiel de chaque professionnel et l'intelligence collective. Ensemble, nous cherchons des leviers qui font sens, des marges de manœuvre pour garder la capacité d'inventer et de construire du commun et de l'humanité.

L'analyse des pratiques professionnelles permet l'appropriation des savoirs théoriques : parce qu'ils sont convoqués avec des situations vécues, ils seront durablement intégrés.

Elle met à jour des connaissances étroitement liées à l'action, des savoirs expérientiels mis en mots, formalisés, enrichis de savoirs plus académiques. Ainsi les professionnels en formation construisent une pratique plus lucide, plus argumentée.

Le changement

Sur le terrain, « hors les murs », de l'inventivité, traduite par des interventions sociales renouvelées à visée d'émancipation individuelle et collectives : croisement des savoirs, développement du pouvoir d'agir, référence de parcours, coordination...

Du courage aussi, il en faut pour donner à voir sa pratique !

(1) ANESM, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, p. 80, 2014.



Mise en oeuvre d'actions de formation ou d'actions d'accompagnement au projet des équipes au sein des services et établissements de l'ESS.



Accompagnement du BTS au Bac+5, des personnes en situation de handicap, vers un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
Pour une Alternance Post-Bac inclusive en Occitanie.



Accompagner les personnes en situation de handicap dans tous les secteurs d'activité, par la voie de l'apprentissage.

PRDS

Le Pôle Ressources en Développement Social est co-construit avec des partenaires institutionnels du territoire de l'IRTS Perpignan : le CD 66, le CD 11 et la CAF 66.
Son objectif est de participer aux transformations de l'intervention sociale, d'accompagner le changement des pratiques professionnelles, plus décloisonnées, plus collectives



Quelques dispositifs hors-les-murs de FAIRE ESS



Dispositif d'appui médico-social pour les personnes en situation de handicap, destiné à leur permettre d'obtenir et de garder un emploi en milieu ordinaire.
Sur l'Hérault, avec APSH34, APF France Handicap, FAIRE ESS.

Au Café Joyeux

Quand le CFAS forme in situ des apprentis porteurs de handicap

UN ENTRETIEN AVEC CATHERINE VILLA, chargée d'enseignement (CFAS, IRTS Access)

Quelles sont vos missions ici, au Café Joyeux ?

Je suis chargée d'enseignement au CFAS, détachée une demi-journée par semaine au CFAJ (CFA Joyeux, crée en 2021) pour accompagner des équipiers du Café Joyeux vers le diplôme d'Agent de restauration. C'est un titre pro délivré par le Ministère du travail, généralement sur 1 an, mais sur 2 ans pour les équipiers du CFAJ qui a obtenu une dérogation du ministère.

Formés en alternance depuis juin 2023 pour « gagner en compétences », Noel, Jean Philippe, Julia, Anne et Laure sont équipiers et passeront le diplôme en juin 2025. Ils sont autistes ou porteur de trisomie 21.

Ils sont ici en apprentissage et généralement cela débouche sur un CDI après leur diplôme ; la plupart souhaitent rester travailler au Café Joyeux. Mais certains pensent déjà à aller ailleurs. À la suite de la première promotion de diplômés à Paris, il est apparu comme primordial de pouvoir accompagner les jeunes vers cet ailleurs potentiel.

La formation est centrée sur la valorisation de l'expérience en entreprise, c'est une formation en apprentissage en situation de travail, au sein des cafés-restaurants, pour pouvoir aller potentiellement dans le « milieu ordinaire », ici le Café Joyeux est « semi-ordinaire ».

L'objectif : Une compétence : Le savoir-faire (au café), le savoir (les temps de formation avec le formateur CFAJ), le savoir-être (le comportement).

La formation se déroule en deux temps :

1/ Les manoeuvres, ce sont les heures de formation en techniques, en savoir-faire. Les Skippers et les équipiers « sont à la manoeuvre » dans le Café. Ce sont des heures de formation individuelles.

2/ Le carré, ce sont les heures de formation des savoirs associés et du temps de réflexivité sur les heures de manoeuvres. Le carré c'est la partie habitable d'un bateau, où l'on peut s'asseoir, écrire, manger, partager... Ces heures sont confiées à un formateur formé à l'apprentissage adapté. Moi, ici au Café Joyeux de Montpellier.

Principes du Café Joyeux ?

Toute l'ambition de Café Joyeux est de permettre aux équipiers de prendre confiance en eux et d'élargir leur champ de compétences mais également d'aller vers plus d'autonomie.

Comment former sur place, dans le café ?

Les équipiers ont besoin de structures, ritualisations, plus facile ici, sur le lieu de travail, lieu de vie. Ils sont plus disponibles. Le lien avec leur pratique dans le café est facilité.

Ce sont les mêmes outils pédagogiques dans tous les Cafés Joyeux. La formation est entièrement numérisée avec des supports adaptés utilisant des vidéos, des photos, un langage simple.

Le choix a été d'équiper les apprentis de tablettes qui sont mises à disposition pour l'ensemble de la formation.

Chacun des équipiers dispose d'une tablette numérique, rassemblant les notions abordées ensemble en carré. L'adaptation au matériel informatique s'est effectuée relativement aisément.

Je travaille avec du matériel exclusivement du CFAJ, outils très spécifiques qui reprennent ce qui se fait dans le café, permettant des liens complémentaires entre pratique et théorie. Ma mission est de leurs apporter des bases théoriques solides et une approche méthodique afin de faciliter la compréhension conceptuelle des aspects de la restauration. Moi je suis là pour mettre du sens.

Avantages ?

Les jeunes bénéficient d'une expérience pratique et concrète dans un vrai environnement de travail. Cela leur permet de développer des compétences réelles et de mieux comprendre les défis et les exigences du secteur de la restauration. La formation sur place leur permet de mettre du sens et de faire le lien entre la formation pratique dispensée par les managers/skippers et la théorie. Cela nous permet des mises en situation, des jeux de rôle. Pour moi, être au sein du café me permet d'être en lien avec skippers et managers et ainsi pouvoir réajuster ou anticiper les notions à aborder en fonction des nécessités du service. Ce travail de collaboration tend à harmoniser les progressions et appréhender les difficultés.

Ils évoluent dans le cadre professionnel où ils ont leurs habitudes, leurs repères ce qui permet une meilleure gestion du stress. La ritualisation et la redondance sont primordiales à leur apprentissage.

Au cours des temps de formation en techniques professionnelles en situation de travail (appelés

«manœuvres »), l'encadrant prend le temps de montrer un geste précis à l'équipier, de le laisser faire seul, de lui faire répéter, de l'accompagner, de l'observer et de l'encourager

Les équipiers doivent faire tous les postes (cuisine, plonge, service, étiquetage des produits, ménage, caisse, fermeture... pesée, température), tout cela fait partie de la formation pratique. Environ 22h de travail/semaine. L'objectif est que chaque équipier soit accompagné afin d'être polyvalent. Nous reprenons de façon théorique l'ensemble de leurs missions.

Mêmes techniques d'apprentissages que si vous étiez ailleurs ?

Pour moi, ici ou au CFAS, ma pédagogie est la même. C'est une pédagogie active qui tend à développer la capacité d'innover, de collaborer et de résoudre des problèmes. Je m'efforce de m'adapter à leurs modes de compréhension, à faire preuve d'inventivité et de réactivité. Le maître-mot étant la bienveillance. Je mets l'accent sur leurs capacités et non pas sur leurs déficits et leur permets de mettre en place des stratégies compensatoires afin de pallier leurs difficultés. En quelque sorte augmenter le plaisir d'apprendre. Les équipiers ont cette particularité de toujours adhérer joyeusement aux activités proposées, d'être dans une dynamique positive qui m'oblige vis-à-vis d'eux.

Les équipiers sont formés aux techniques professionnelles au sein du café-restaurant par leurs skippers. Moi je délivre une formation consacrée à l'apprentissage des savoirs associés et à la réflexivité. Au total, ils auront reçu chacun 820 heures de formation d'ici l'examen.

Ils ont des parcours de vie souvent chaotique. Ce café est un lieu important... une famille a même déménagé pour que leur enfant puisse travailler ici !

Propos recueillis le 13/12/2023 par Marc Trigueros



11 mai 2023 : inauguration à Montpellier (photo : France Bleu)

“ La formation, c'est formidable. D'abord on apprend des choses, et cela permet de mieux servir les convives. Ensuite on découvre des choses magnifiques. Ce n'est pas toujours facile, il y a beaucoup à retenir. Mais je suis intéressée par le milieu de la restauration et je veux en savoir toujours plus, notamment sur les questions d'hygiène. Là-dessus j'apprends beaucoup, surtout sur les microbes, comment les combattre, ne pas remettre d'aliments au congélateur, porter des gants... La formatrice emploie beaucoup d'images, cela aide à se souvenir. ”

Julia



Julia, au service (photo : Midi Libre)

« Comment les pratiques pédagogiques hors les murs interrogent-elles les protocoles de l'intervention sociale ? »,

Agora, n° 85, 2020 [2], pp. 23-38

Depuis le début des années 1980, le réseau des Groupes de pédagogie et d'animation sociale (GPAS) développe en France une pédagogie sociale. Cette pratique hors les murs la distingue de formes d'intervention sociale plus traditionnelles : les pédagogues de rue sont amenés à assumer une grande proximité avec les enfants, les adolescents, leur famille et les relations de réciprocité sont valorisées ; les lieux fréquentés et la diversité des personnes

rencontrées offrent ainsi une variété de situations qui leur permet de sortir d'un rôle central et normatif.

« A comme Aller vers » (ABCfaire, n°1, 2022)

Aller vers tous ceux qui ne demandent rien mais qui pourraient bénéficier de droits et/ou d'accompagnement. Une nouvelle démarche réhabilitant la prévention ? En rupture avec l'idée d'une intervention sociale activée par la seule demande explicite ? Est-ce là une petite révolution qui modifie les pratiques professionnelles ? Suppose-t-elle des changements profonds dans les formations en travail social ?



Pour aller plus loin sur le sujet, ces documents, disponibles dans nos centres de ressources documentaires (CRD de Montpellier et Perpignan)



Livres

Travail social hors murs. Créativité et paradoxes dans l'action (J. Libois, L. Wicht, M. Vuille, Edition : IES Edition, 2004)

Les auteurs ont suivi et filmé les travailleurs sociaux hors murs dans le cours de leur action. L'image est largement sollicitée et renvoyée au lecteur comme source de compréhension fine de l'activité. Entre travail prescrit et réel, savoirs formalisés et savoirs d'actions, la créativité professionnelle se donne à voir. Hors des murs traditionnels et soumis à un champ d'actions extrêmement vaste, le savoir-faire se développe sur un mode expérimental à la marge des référentiels classiques. Explorer ces nouvelles pratiques offre une mise en perspective de l'évolution des professions du travail social.

Le travail social hors murs et les enjeux de sa formalisation (V. Artison, Edition Peter Lang, 2015)

Le travail de rue, désigné en Suisse romande sous l'appellation Travail social hors murs (TSHM), se caractérise essentiellement par l'action d'aller vers dans la rue et les milieux de vie des populations. Si le mandat est essentiellement de natures éducative et sanitaire, il naît bien souvent sur la base de problématiques

d'insécurité. Comment le travail social de rue est-il perçu ? Soumis à une même logique d'Etat, comment cohabite-t-il avec les professions dévolues au maintien de l'ordre et à l'action répressive ? Quel cadre éthique cela présuppose-t-il ? Avec des professionnels concernés, des représentants des forces de l'ordre et des publics en situation de rue, l'auteur contribue à y répondre.

Vidéo

«Hors des Murs» : la société à l'épreuve de la différence (53 mn)

En 2019, l'Institut Médico-Educatif du Bois d'En Haut (association APED l'Espoir) crée le dispositif «Hors des Murs» qui vise à favoriser l'accompagnement de ces jeunes par les acteurs de la société ordinaire. Les professionnels confrontés aussi à leurs propres questionnements, font tomber les murs du système institutionnel classique en agissant pour l'inclusion au cœur de la cité. Chaque jour, les jeunes du dispositif «Hors des Murs» -Julia, Ugo, Elikia, Devon, et les autres- mettent ainsi la société à l'épreuve de la différence...

<https://youtu.be/2ibpm0JY5cl?si=dFcNkZFxwuiHTQA>



(C) ABCfaire. Un abécédnaire du travail social
Publication périodique de l'association FAIRE ESS

Equipe de rédaction

Direction : Didier Vinches (Directeur de FAIRE ESS)
Coordination et conception graphique (*) : Marc Trigueros
Collaboration : Assistante de direction associative et équipe des 2 CRD
(*) Support papier réalisé sur une idée originale de E. Fottorino («Le 1»)

Imprimerie : ESAT Ateliers Kennedy (34)

Version numérique téléchargeable sur site web ;
version papier disponible sur demande.

H comme Hors-les-murs (n°8, 2024). Pour ce n°, rédaction assistée de Karine Chmiel. Les titres sont de la rédaction. La rédaction remercie l'ensemble des contributeurs.

Contact : ABCfaire - FAIRE ESS
1011, rue du pont de Lavérune. F-34077 Montpellier cedex 3
communication@faire-ess.fr / 04 67 07 02 27 / www.faire-ess.fr

- Précédents numéros :**
A comme Aller-vers
B comme Babillage(s)
C comme Cadre
D comme DYS (troubles)
E comme ESS
F comme Fabrique
G comme Générations

