



« INTERVENTIONS SOCIALES D'INTERET COLLECTIF : LE TRAVAIL AVEC LES USAGERS »

CONTEXTE

Différents critères conduisent aujourd'hui les structures et les organisations à **travailler autrement**, dans le double souci d'améliorer la réponse aux besoins sociaux, et d'atteindre les résultats attendus.

Les interventions sociales d'intérêt collectif sont une façon de travailler autrement qui permet de modifier la relation à l'utilisateur et de développer une posture d'avantage en collaboration et en lien avec l'utilisateur, son environnement et la société.

Il s'agit de s'éloigner du face à face professionnel-utilisateur au profit d'une dynamique d'action collective et de développement social qui vise à agir sur l'environnement global de la personne en difficulté ; de s'éloigner d'une prise en charge individuelle au profit d'une relation à l'utilisateur associée à la recherche de solutions conjointement pour offrir les conditions nécessaires à l'évolution de la situation.

Cela suppose aussi un développement des liens avec les partenaires ou d'autres services que le quotidien et l'organisation par dispositifs avaient éloignés.

Enfin travailler autrement implique un soutien de sa hiérarchie et de son institution dans un contexte global.

Ce cycle de formation aborde l'intérêt des projets d'actions collectives ; la notion de projet ; les publics en situation de précarité ; la place de l'individu au sein du collectif ; les techniques d'animation et de gestion d'un groupe ; la distance professionnelle.

Se voulant dynamique, ce cycle offre la possibilité à chacun des participants une mise en situation :

- de production collective
- d'acquisition de méthodologies de travail
- de face à face avec des personnalités différentes
- de construction d'une grille d'évaluation des résultats obtenus.

SCENARIO PEDAGOGIQUE ET PROGRESSION ENVISAGEE

Jour 1.- DEMARCHE DE PROJET

Matin

1- La notion de projet

- Brainstorming autour de la définition du « projet ». Objectif : prendre conscience des représentations de chacun
- Distinguer un projet pensé et imposé par une instance ; et une démarche de projet dans laquelle professionnel et utilisateur s'investissent conjointement, qui incite l'utilisateur à la réflexion, l'esprit d'initiative, le sens de l'organisation, la créativité, l'autonomie et la capacité à gérer son temps

Exercice et partage d'expériences : A partir des expériences de chaque professionnel présent, distinguer l'accompagnement par projet et les autres types d'accompagnement



Apports théoriques et partages d'expériences.

2- Intérêt de la démarche de projet

- Implication et motivation des usagers dans une dynamique de réflexion et de mise en place de solutions pour leurs devenirs
- Souffle nouveau pour les professionnels dans le rapport avec l'utilisateur, les instances et les partenaires. Motivation et implication nouvelles
- Renforcement du « sentiment d'efficacité individuelle et collective » (concept d'Albert Bandura) chez les usagers et les professionnels
- La démarche de projet induit la participation des professionnels, des usagers, de l'environnement institutionnel : « le tout est supérieur à la somme des parties », et aboutie à des solutions pérennes

Après midi

3- Etapes de la démarche de projet

- Présentation des 4 étapes : S.O.R.A. Situer Observer Réfléchir Agir
- Explication du contenu et de l'intérêt de chacune des 4 étapes :
 - Situer une problématique sociale ; définir un besoin ; se donner un objectif à atteindre
 - Observer = recueillir des informations auprès de l'utilisateur pour comprendre ses choix et ses besoins
 - Réfléchir = analyser avec l'utilisateur puis seul, pour une prise de conscience des deux parties des thèmes qui sont moteurs et ceux qui constituent des freins
 - Agir = décider, choisir et poser avec l'utilisateur les étapes de réalisation du projet et définir ensemble une méthode d'évaluation

Test : autoévaluation des potentiels individuels sur chacune de ces 4 étapes. Passation des tests de raisonnement logique issus de la méthode POTENTIALIS®. Objectifs : s'approprier les différentes étapes d'un projet, autoévaluer son propre fonctionnement et ses points forts dans ces étapes

- Implication de chaque acteur dans les 4 étapes
- Méthodologie d'évaluation de l'avancement d'un projet : visibilité de l'action et mesure du rythme de son évolution. Construction de sa grille d'évaluation par rapport au résultat visé

Exercice d'application : en petit groupe, construction d'un projet. Travail à effectuer : décomposer les étapes ; définir pour chaque étape avec qui et comment il faut procéder ; estimer le temps qu'il faut pour chaque étape ; lister les facilités et les difficultés de chaque étape. Restituer le travail en grand groupe

Jour 2.- REFLEXION SUR LES PUBLICS EN SITUATION DE PRECARITE

Matin

- 1- Inventaire des situations de précarité rencontrées. Recherche analogique par brainstorming et classement par difficultés
- 2- Recherche des publics moins connus et de leurs problématiques
- 3- A partir des expériences des professionnels présents, inventaire et analyse des facilités et des difficultés rencontrées dans l'accompagnement des publics en situation de précarité. Décomposer et analyser les différentes démarches d'accompagnement mises en œuvre

Après midi

- 4- Rôle des interventions sociales d'intérêt collectif dans l'accompagnement des publics en situation de précarité. Méthodologie de résolution de problème par la créativité : recherche fonctionnelle



Brainstorming - Classement - Arbres fonctionnels

- 5- Différences entre un accompagnement individuel et une démarche d'intérêt collectif. Cohérence de la dynamique ; appuis sur l'environnement de la personne accompagnée ...

INTERSESSION

Il est proposé à chaque professionnel de chercher un projet qui entre dans le cadre de leur collectivité/structure et d'en obtenir l'accord.

Objectifs de l'exercice :

- Appliquer la démarche de projet
- Expérimenter les facilités et difficultés de mobilisation des différents acteurs : comment entrent ils dans une démarche de projet jusque-là inhabituelle ?
- Expérimenter ses propres facilités et réticences dans cette nouvelle façon de travailler

Jour 3.- PLACE DE L'INDIVIDU AU SEIN DU COLLECTIF TECHNIQUES D'ANIMATION D'UN GROUPE

Matin

1- Bilan du travail de l'intersession

2- La place de l'individu au sein du collectif

- La relation au groupe : un besoin de protection, d'intégration et d'interaction
- Toutefois, aussi fort que soit son besoin d'intégration, l'individu dans sa complexité est déchiré entre un besoin de vie en communauté et un désir de revendiquer son individualité
 - Envie et besoin d'exister et d'expérimenter librement
 - Envie et besoin d'être reconnu comme un être unique
 - Envie et besoin de s'accomplir
- Une mission commune : apprendre à vivre ensemble

Jeux de rôle

Après midi

3- Techniques d'animation de groupe

- Fonctions de l'animation de groupes : produire, faciliter, réguler
- Conduite d'une réunion
- Techniques d'animation du type logique
- Techniques d'animation du type créatif

Test : quel type d'animateur êtes-vous ?

- Techniques d'animation avec des personnalités difficiles
- Utiliser les ressources de chaque membre du groupe

Mise en application : exercices d'animation de groupe

Jour 4.- TECHNIQUES DE GESTION DE GROUPE DISTANCE PROFESSIONNELLE

Matin



4- Techniques de gestion de groupe

- Groupe dont les profils sont différents
- Groupe dont les acteurs sont dispersés
- Selon l'avancement du groupe sur le projet
- Suivant les résultats obtenus dans le groupe
- Répartition des tâches
- Quand inclure des entretiens individuels

Test : quelles sont vos motivations pour l'animation et la gestion de groupe ?

Mise en application : exercices de gestion de groupe

Après midi

- 5- Distance professionnelle : par rapport à l'utilisateur, à soi-même en tant que professionnel et au mandat du professionnel
- Approches théoriques de la distance : les notions d'empathie, de résonance, de don et contre-don
 - Malentendus interculturels autour de la relation professionnelle
 - Distance et autonomisation de l'utilisateur
 - Le conflit comme révélateur et source de distance
 - Le temps et le quotidien, producteurs d'intimité
 - Prise de recul

Test : quel communicant êtes-vous ? Quels sont vos points forts ?

Jeux de rôle sous forme d'entretien