



Projet collectif sur mesure Appel à projet :

Adopter une « juste distance professionnelle » dans la relation d'aide auprès des personnes en situation de grande précarité

Proposition à retourner exclusivement par mail
au plus tard le 12/09/21
OPCO Santé / Délégation Régionale Ile-de-France

A l'attention de :
Nicolas Mazzoli – Chargé de projet ingénierie
40, rue Gabriel Crié – CS 70001 – 92247 MALAKOFF CEDEX

☎ : 07 76 33 65 18
e-mail : nicolas.mazzoli@opco-sante.fr

Auditions le : 24/09/21Matin (via Teams)
Réunion de **cadrage** : **29/09/21Matin** (via Teams)



CONTEXTE

1 – OPCO Santé

L'OPCO Santé est l'opérateur de compétences du secteur privé de la santé.

Il est composé des secteurs suivants :

- sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif,
- santé au travail inter-entreprises,
- hospitalisation privée,
- thermalisme,
- et de l'Etablissement Français du Sang.

Il a pour mission de contribuer au développement de l'emploi, des compétences, des parcours professionnels dans son champ, tel que défini ci-dessus.

L'OPCO Santé au niveau national, compte 11 000 établissements adhérents et plus d' 1 000 000 de salariés couverts.

Présent sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultra marin, l'OPCO Santé est composé de 25 implantations régionales dont l'île-de-France.

2. La problématique :

La prise en charge des publics en grande précarité constitue un enjeu de société et de branche. Les publics vulnérables sont dans un contexte de vie qui nécessite l'intervention conjointe d'acteurs appartenant à des champs professionnels divers. En effet, ces publics peuvent relever simultanément de mesures différentes : de protection ou suivi judiciaire, de soins en santé mentale ou somatique, d'un accompagnement au logement, à l'insertion professionnelle...

Ils présentent un enchevêtrement de vulnérabilités familiales, sociales et psychiques entraînant un mal-être et des troubles du comportement. Les problématiques sont décrites comme lourdes : attitudes d'évitement, violence, désintérêt à toute forme d'activité et/ou de projet, conduites à risques...

Les personnels intervenant auprès de ces publics : travailleurs sociaux mais aussi potentiellement les agents d'accueil, les agents d'entretien ou de maintenance ... doivent discerner la singularité et la complexité de la personne, de son parcours souvent migratoire et les problématiques de toutes natures (isolement, rupture familiale, addiction...) qui le concernent. De plus, certaines situations mettent les institutions face à leurs limites et leurs incohérences, et démontrent trop souvent un parcours institutionnel subi et peu coordonné.

Face à la complexité des situations : accès au logement, prises en charge médicale (anatomique ou psychique), accompagnement à l'insertion professionnelle, lutte contre les addictions..., il convient de permettre aux professionnels de trouver un

OPCO Santé Ile-de-France

40 rue Gabriel Créé • CS 70001 • 92247 Malakoff Cedex

Tél : 01 46 00 41 29 / Fax : 01 46 00 41 21 • ile-de-france@opco-sante.fr • www.opco-sante.fr



équilibre par l'identification d'une « juste distance » dans leur accompagnement. Confronté aux limites et parfois aux manquements des politiques publiques, voire de son institution, le professionnel peut se sentir seul face à la personne fragilisée, il peut ainsi surinvestir son rôle dans la relation d'aide. Il convient donc de l'amener à analyser sa propre vulnérabilité et décrypter les processus émotionnels en jeu dans sa relation avec les publics. Il doit également mieux identifier comment communiquer afin d'impliquer la régulation de membre(s) de son équipe et en externe auprès des institutions. L'un de ses objectifs devenant d'établir des alliances complémentaires : avec la personne accueillie, les collègues et les partenaires.

D'autre part, les complexités rencontrées par les professionnels auprès des publics en grande précarité, se traduisent par un épuisement professionnel et un turn-over élevé. Cette situation a pour conséquence une instabilité des équipes qui est préjudiciable à la continuité et à la qualité de la prise en charge des publics. Elle induit également une forte difficulté à recruter pour les adhérents de l'OPCO Santé.

Ainsi, il est décidé la mise en place d'une formation pour permettre aux professionnels de la Grande Précarité, d'identifier leur « juste distance » vis à vis des publics accueillis. Cette action leur permettra de distinguer les aspects sur lesquels ils peuvent intervenir, des autres dimensions pour lesquelles il convient de passer le relais à des membres de leur équipe ou à des partenaires territoriaux.

ARCHITECTURE ET OBJECTIFS DE FORMATION

Objectif de la formation :

Intégrer le périmètre de son intervention, estimer son investissement dans la relation d'aide auprès de publics fragilisés. Adopter une posture adaptée dans un contexte professionnel pluridisciplinaire et partenarial.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le cadre d'intervention auprès de publics en grande précarité. Identifier les différents interlocuteurs internes (cadres, psychologues, assistantes sociales...) et externes (financeurs, partenaires...). Connaître et comprendre les objectifs et les contraintes spécifiques de son institution ;
- Appréhender les enjeux de la relation d'accompagnement, notamment en situation transculturelle, respecter les règles d'éthique ;
- Assimiler la complexité de la notion de « distance professionnelle » auprès de publics vulnérables : les liens d'attachement, le transfert, le contre transfert... Se situer : analyser son mode de fonctionnement, ses propres fragilités et ses stratégies de défense. Disposer d'outils et de méthodes pour maintenir « sa juste posture » dans son accompagnement. Accepter les limites de son intervention : ne pas avoir de réponse, devoir refuser...



- S'inscrire dans une dynamique coopérative au sein de son institution et sur son territoire. S'intégrer dans un collectif notamment par les écrits professionnels pour prendre de la distance : objectiver et transmettre. Favoriser la fluidité entre les institutions au profit d'un parcours : accepter de « faire le deuil d'une relation », favoriser le passage de relais.

PUBLIC VISE

Travailleurs sociaux (Techniciens socio-éducatifs, éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs, animateurs ...) et autres professionnels (agents d'accueil, agents d'entretien, agents de maintenance ...) intervenant en institution auprès de publics précaires : CHR, CAU, résidences sociales...

ORGANISATION DE LA FORMATION

1. CONDITIONS DE DEROULEMENT :

L'organisme de formation s'engage à :

- Travailler de manière collaborative avec l'OPCO Santé sur ce projet, et adapter les contenus et méthodes aux réalités professionnelles des stagiaires ;
 - Désigner un responsable pédagogique ;
 - Animer les sessions de formation ;
 - Envoyer à l'OPCO Santé les supports de formation remis aux stagiaires au moins 15 jours avant le démarrage de l'action ;
 - Préciser les fondements théoriques sur lesquels il s'appuiera ;
 - Faire des recommandations sur :
 - ✓ **L'implication de l'encadrement** (séminaire de lancement, intégration sur certains temps de la formation, restitution...)
 - ✓ Les modalités de collaboration, suivi et restitution avec l'OPCO Santé
 - ✓ **Divers outils** permettant plus de collaboration entre les différentes structures de l'association
 - ✓ **L'organisation et la composition des groupes.**
 - Organiser le suivi administratif (envoi des convocations, évaluation à chaud et à froid, gestion des remplacements, annulations...).
- **Profil des intervenants**

Les intervenants proposés devront posséder

- Une bonne connaissance du secteur, de ses établissements et du public formé ;
- Une expérience conséquente en animation pédagogique et en dynamique de groupe ;
- Une expertise sur la thématique abordée.



2. DUREE :

+/- 2-3 jours, modalités à proposer par l'organisme de formation.

3. CALENDRIER ET RYTHME :

La formation se déroulera entre octobre et décembre 2021.

4. NOMBRE DE GROUPES :

La taille des groupes ne saurait dépasser 14 personnes.
Entre 2 et 3 groupes de formation sont prévus sur le second semestre 2021 en inter établissements.

5. LIEU DE LA FORMATION :

Le prestataire se chargera de l'organisation logistique (location ou mise à disposition d'une salle pour la formation, organisation des repas pris en commun avec les stagiaires...)

Les salles proposées devront se situer dans Paris intramuros et devront être facilement accessibles par les transports en commun. Elles devront également être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les frais inhérents à l'organisation logistique devront être distingués des frais pédagogiques.

EVALUATION ET VALIDATION DE LA FORMATION

L'organisme de formation proposera les niveaux d'évaluation suivants afin de mesurer les effets de cette action :

- **Une évaluation formative** à l'initiative du formateur, dont l'objectif est de vérifier individuellement que les objectifs pédagogiques ont été atteints, ce qui se traduit par la remise d'une attestation de réalisation répondant aux exigences de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.
- **Un bilan oral** lors de la dernière journée de formation et en présence des participants, des formateurs et d'un représentant de l'OPCO Santé Ile de France. Ce bilan a pour objet d'évaluer la pertinence du dispositif de formation, le degré de satisfaction des stagiaires et les éventuelles améliorations à apporter dans la perspective d'une reconduction.
- **Un questionnaire de satisfaction en ligne** fourni par l'OPCO Santé, lien à transmettre à l'issue de la formation à chaque participant, prévoir le temps de le renseigner de préférence sur le temps de la formation. Possibilité pour le stagiaire de le remplir après la formation, faute d'équipement connecté ou de qualité du réseau, mais non souhaité. L'OPCO Santé s'engage à communiquer les résultats au prestataire dans les meilleurs délais.
- **Un rapport d'évaluation**, rédigé par le prestataire, analysant les conditions de la mise en œuvre de l'action, notamment au regard des aspects suivants :
 - modalités pédagogiques (pertinence du contenu, du rythme, des choix pédagogiques) ;
 - évaluation des effets produits par l'action (atteinte des objectifs pédagogiques, autres effets);
 - évaluation des acquis ;
 - préconisations d'amélioration et autres besoins de formation repérés.



- **L'évaluation de l'ensemble du dispositif à 3 mois** visant à mesurer l'évolution des pratiques suite à la formation.

Le rapport sera constitué en 8 parties :

1. Nombre de stagiaires/ nombre de groupes ;
2. Objectifs de formation ;
3. Les moyens et méthodes pédagogiques proposés en précisant les adaptations effectuées en cours de mise en œuvre ;
4. Déroulement/séquençement de la session de formation ;
5. Adhésion des stagiaires à la formation et à la démarche proposée ;
6. Synthèse de toutes les évaluations « à chaud » et verbatim ;
7. Effets de la formation ;
8. Pistes d'amélioration et suggestions.

CRITERES DE SELECTION

Les critères de sélection des candidatures s'apprécieront dans l'ordre suivant :

1. Qualité de la proposition de formation

- Adéquation entre les objectifs du cahier des charges et les contenus proposés
- Originalité et pertinence de l'organisation pédagogique (contenus, méthodes)
- Pertinence des supports pédagogiques
- Pertinence des modalités de suivi et d'évaluation.

L'organisme de formation pourra proposer une approche multimodale dans ses dispositifs pédagogiques. Cette possibilité correspond à la volonté de l'OPCO Santé de penser la formation différemment en s'appuyant notamment sur les enseignements des neurosciences et leur impact sur nos méthodes d'apprentissage. Quelques exemples de moyens qui pourront être proposés si pertinents :

- Modèle participatif style « forum », plate-forme collaborative, classe inversée,
- Padlet, sondage ou quizz, nuages de mot, mind mapping, missions et gamification,
- Utilisation de capsules vidéo,
- Séquences de micro learning ...

Toute suggestion sera la bienvenue.

La formation devra être la plus pragmatique et interactive possible afin de favoriser le transfert en situation de travail. Elle alternera entre apports théoriques et exercices d'analyse de situations.

La formation devra comporter :

- Des apports de contenus théoriques et méthodologiques ;



- Des temps d'échanges de pratiques, de co-développement ou d'apprentissage par les pairs ;
- Des outils concrets et opérationnels : des grilles de lecture et d'analyse afin de mieux comprendre les situations rencontrées ;
- Des temps d'évaluation formative.

2. Moyens humains mis à disposition de la formation :

- Expérience et qualification des formateurs pressentis

3. Références de l'organisme dans le secteur d'activité ou dans le domaine de l'action

4. Coût de la prestation (prix/jour/groupe)



Nom du prestataire

| |
|------------------------|
| DOSSIER DE CANDIDATURE |
|------------------------|

Nom du prestataire

| |
|--|
| |
|--|

I. Coordonnées

| | |
|---|--|
| Interlocuteur référent de la mission : Téléphone : Email : N° de SIRET : | |
| Interlocuteur administratif : Téléphone : Email : | |
| Adresse : | |
| Téléphone : | |
| Fax : | |
| Site internet : | |



II. *Présentation de l'organisme et référence en lien avec la problématique visée.*

Nous vous remercions de préciser le nom, la fonction et les coordonnées des personnes contact.

Nous sommes susceptibles de prendre contact avec certains d'entre eux.

Présentation des démarches qualité mise en œuvre

Une page maximum

III. *Analyse de la demande et proposition d'intervention*

III-A. Décrivez votre compréhension du contexte et de la demande de l'association. Décrire les enjeux et les objectifs de la formation selon vous.

2 pages maximum



III-B. Présentez les consultants mobilisés sur cette intervention et leur expérience en lien avec la demande (Connaissance : secteur, public, thématique)

Joindre les CV des consultants

III-C. Décrivez votre approche pédagogique et méthodologique ainsi que les supports utilisés (supports d'intervention et support stagiaires)

1 extrait des supports sera remis en annexe.

Une page maximum

III-D. Précisez votre déroulé pédagogique

| Module | Objectifs | Contenus | Méthodes et supports | Durée |
|--------|-----------|----------|----------------------|-------|
| | | | | |
| | | | | |

IV - Système d'évaluation. Précisez le système ainsi que les critères d'évaluation proposés.

Une attention toute particulière est accordée à l'évaluation des actions de formation menées. Quelques exemples de supports d'évaluation seront transmis en annexe.

V- Modalités de collaboration avec l'association et l'OPCO Santé.



VI- Éléments financiers

Coût de la journée d'intervention – (incluant : les supports, les frais de déplacement et l'ingénierie en amont)

TTC

Coût de l'évaluation à froid

TTC

Le dossier complet devra être transmis exclusivement par messagerie électronique à l'adresse suivante :

nicolas.mazzoli@opco-sante.fr

Les documents seront présentés sous un format informatique standard : Powerpoint, Word, Acrobat...

Tout dossier incomplet ne sera pas examiné.

Je certifie l'authenticité des informations portées sur la présente proposition d'intervention

Fait le à

Annexe 1 : Fiche synthétique (à renvoyer sous format WORD – 2 pages max)

| Référence du prestataire | |
|---|--|
| Références : Connaissance du secteur, du public et de la thématique | |
| Qualité des intervenants | |
| Action proposée | |
| Titre | |
| Objectifs | |
| Public et nombre de stagiaires | |
| Contenu | |
| Démarche pédagogique | |
| Supports | |
| Evaluation | |
| Durée, rythme et Coût | |
| Commentaires ou informations diverses | |