



Référentiel de formation du Référent en troubles psychologiques

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne. Cette publication n'engage que son auteur et que la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans la communication ou la publication.



Un projet de :

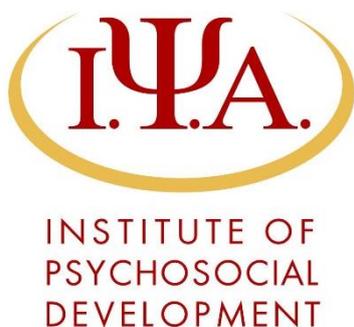


Table des matières

1. Référent en troubles psychologiques : introduction
2. Le Référent Psych Up dans le secteur ISP
3. Référent en troubles psychologiques : le référentiel de formation

1. Introduction

La première année du projet Psych Up a été dédiée à comprendre ce que les professionnels de l'enseignement et de la formation professionnels (EFP) expérimentent en travaillant avec des publics souffrant de troubles psychologiques : quelles sont les principales difficultés rencontrées ? Quelles missions et activités sont exécutées ? Quelles compétences le « Référent Psych Up » doit-il maîtriser ? Pour répondre à ces questions, les partenaires du projet ont mené une enquête de terrain auprès des professionnels de l'EFP, pour créer leur première production : *le profil de fonction du référent troubles psychologiques*.

Les partenaires ont ensuite poursuivi leur travail pendant un an pour produire un deuxième résultat : *le référentiel de formation du référent en troubles psychologiques*. L'objectif de cet output est de soutenir l'organisation de programmes et de contenus de formation ciblés pour les professionnels de terrain, basés sur les compétences requises par la fonction du référent.

Dans ce document, vous découvrirez **ce référentiel de formation du Référent Psych Up**, qui présente les besoins en formation pour la fonction. Ce référentiel a été développé par les partenaires Psych Up, en se basant sur le profil de fonction, qu'ils avaient élaboré plus tôt, et sur une analyse de l'offre de formation existante. Une fois créé, le référentiel a été mis à l'épreuve lors de **focus groups** réunissant des partenaires externes connaissant la réalité de terrain de la formation et de l'encadrement d'apprenants affectés par des troubles psy (formateurs, coordinations et directions de centres de formation, référents handicap, autorités et associations locales, ...).

A ce jour, il n'existe ni profil de formation ni référentiel métier pour une fonction s'apparentant à celui de Référent en troubles psy dans l'EFP. Cela s'explique par le fait que cette fonction n'est pas l'objet d'une reconnaissance officielle dans les centres d'EFP des partenaires du projet. Nous espérons donc que les références développées permettront **la formalisation et le développement de la fonction** dans le secteur de l'EFP.

Ce référentiel détaille le programme de formation qu'un référent Psych Up doit suivre pour mener à bien ses missions. Mais ce référentiel peut être utile de **trois manières différentes** :

- Il peut être utilisé comme **référence par les prestataires de formation**, pour organiser les programmes et modules de formation destinés aux Référents Psych Up (et autres fonctions associées).
- Il peut être utilisé par le Référent Psych Up comme un **plan de formation**, pour planifier et suivre un parcours de formation approprié afin d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances utiles pour son travail quotidien.
- Il peut être utile à l'**employeur du Référent Psych Up**, comme fiche utile lors du recrutement, afin d'embaucher des candidats présentant une expérience et une formation pertinentes pour le poste.

Les travaux menés par les partenaires ont permis de développer un **cadre de référence commun en matière de formation**. Mais chaque pays/partenaire a également noté certaines singularités basées sur les particularités de son pays/organisation. Ceci a conduit les partenaires à

développer, outre la version commune, des versions adaptées au niveau national. Cette publication présente la version adaptée pour le secteur de l'insertion socioprofessionnelle, notamment le secteur ISP en Wallonie et à Bruxelles. La version commune, en anglais, et les autres versions adaptées dans les langues du partenariat (bulgare, italien, espagnol, grec) sont disponibles sur [le site du projet](#).

2. Le Référent Psych Up dans le secteur ISP

L'accompagnement des publics est une clé essentielle des dispositifs ISP. Elle se place comme une dimension à part entière du dispositif, à côté de la formation et de l'éducation permanente des publics. C'est souvent d'ailleurs le volet qui fait la spécificité du secteur, en comparaison avec les autres acteurs de la formation d'adultes.

Quel cadre pour quel accompagnement ?

L'accompagnement en ISP doit s'analyser en regard des publics accueillis, mais également en lien avec le contexte réglementaire et insitutionnel en vigueur.

A Bruxelles, le terme "accompagnement" n'apparaît pas, à proprement parler dans le décret ISP. C'est plutôt la *guidance* qui y est abordée, à l'article 4¹ :

"Les actions d'ISP sont l'ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré couvert par la sécurité sociale. L'action se traduit par la mise en oeuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise."

En Wallonie, plusieurs extraits du décret CISP et de ses arrêtés fixent et encadrent la mission d'accompagnement, notamment l'article 12 de l'un des arrêtés du gouvernement wallon² :

L'accompagnement social du stagiaire consiste en l'exercice, au minimum, des activités suivantes :

1° L'élaboration du bilan social individuel (...)

2° La définition, dans le programme individuel de formation, des objectifs visant l'acquisition de compétences (...)

3° l'organisation et l'animation d'activités individuelles et collectives visant l'autonomie et l'émancipation sociale (...)

4° l'organisation d'évaluations (...)

5° (...) l'organisation et le suivi de l'intervention d'opérateurs spécialisés dans l'aide psycho-médico-sociale

De quel accompagnement parle-t-on ?

L'accompagnement en CISP permet de considérer le stagiaire dans sa globalité. Le secteur ISP travaille selon le principe d'**approche intégrée** : l'accompagnement ISP considère le stagiaire dans sa globalité. Les acteurs travaillent tout à la fois à l'intégration sociale et professionnelle du stagiaire, au sein d'un cadre collectif mais selon un parcours individualisé.

L'accompagnement exercé est global sur deux plans :

- Il est à la fois psychosocial et pédagogique et socioprofessionnel.
- Il est exercé par plusieurs personnes au sein du centre ISP (formateurs, coordinations et directions, travailleurs sociaux, équipe administrative, ...) qui coordonnent leurs actions

¹ Décret ISP du 27/04/1995, article 4 ; §1, al.2

² Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2016, article 12, mais voir aussi article 2 §7 ou encore l'article 14§7 du Décret du 10/07/2013.

d'accompagnement au service de l'insertion socioprofessionnelle et de l'émancipation du stagiaire accompagné.

Chaque personne accueillie est alors reçue avec ses spécificités, et le cadre qui lui est proposé sera adapté et adéquat à sa situation de vie, son passé et ses projets personnels et professionnels.

L'accompagnement se fait alors toujours selon certains principes : devoir de discrétion, humilité de la posture, confidentialité des échanges, transparence, juste distance dans la relation, patience et adaptabilité, ouverture d'esprit et neutralité.

Quel accompagnement pour quels stagiaires ?

Ces dernières années, les professionnels de terrain travaillant en CISP/OISP³ notent que le profil général des stagiaires qu'ils accueillent semble se "détériorer" : ils sont de plus en plus précaires, vulnérables et exclus socialement. Par conséquent, leur accompagnement doit être d'autant plus soutenu, adapté et adéquat pour les accrocher au dispositif et les mener vers l'emploi et l'émancipation sociale.

Parmi les stagiaires accueillis, on retrouve de plus en plus de stagiaires souffrant de troubles psychologiques à des degrés divers. Encore plus que leurs camarades de formation, ces derniers ont besoin d'un accompagnement particulier, fortement individualisé, pour parvenir aux objectifs d'insertion sociale et professionnelle durable.

Face à cet enjeu, les travailleurs CISP se sentent, pour nombreux, démunis. Ils doivent alors se doter d'un solide éventail de compétences et de connaissance, s'apparentant à celle d'un travailleur social, afin de pouvoir assister et soutenir le stagiaire dans tous les problèmes causés par sa situation de vie et sa santé mentale.

D'après les professionnels de terrain interrogés dans le cadre du projet, le référent Psych Up en CISP aurait besoin d'un large panel de compétences et d'aptitudes. Flexible et polyvalent sur le terrain, il (ou elle) doit se monter proactif et débrouillard, pour faire face à un quotidien chargé et en constant mouvement. Dans le meilleur des cas, le référent Psych up devrait avoir un bagage pédagogique fort, afin de pouvoir aider les formateurs à adapter leurs cours et leurs méthodes aux perturbations des stagiaires (afin que la formation soit adaptée à leur rythme d'apprentissage). Par ailleurs, plusieurs personnes interrogées ont évoqué le besoin d'avoir quelqu'un vers qui se tourner pour des questions plus liées à la psychologie et la thérapie, car il s'agit de compétences et de savoirs peu présents au sein des équipes.

Parce que les troubles psychologiques et maladies de santé mentale affectant les stagiaires ont des effets et des impacts très variables sur les stagiaires qui en sont affectés, la formation continue des encadrants est très importante. Il est donc important que le CISP employant un référent Psych Up (ou toute autre fonction assimilée) s'engage dans une politique de formation tout au long de la vie, afin que le référent puisse continuellement approfondir ses connaissances.

Le référentiel de formation présenté ci-dessous peut donc aisément être utile au secteur, pour renforcer l'accompagnement des stagiaires.

³ Centre/Organisme d'Insertion Socio-Professionnelle. Pour simplifier la lecture, nous utilisons l'acronyme CISP pour désigner tous les acteurs ISP, que ce soit à Bruxelles ou en Wallonie.

3. Référent en troubles psychologiques : le référentiel de formation

Rappel : 3 activités-clés ont été définies dans le [profil de fonction Psych Up](#) :

1. Développer un réseau de partenaires sur son territoire
2. Accueillir et soutenir les personnes vivant avec des troubles psy tout au long de leur parcours éducationnel/formatif
3. Informer et sensibiliser le personnel enseignant/formateur

Le référentiel de formation consiste en 2 Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) :

UAA 1 | Accueillir et soutenir les personnes vivant avec des troubles psychologiques tout au long de leur parcours d'éducation/de formation, ainsi que le personnel enseignant/formateur.

Basée sur l'activité-clé 2 + activité-clé 3

UAA 2 | Développer un réseau de partenaires sur son territoire local et orienter les publics vivant avec des troubles psychologiques vers ces partenaires

Basée sur l'activité-clé 1 + compétence 2 de l'activité-clé 2

UNITÉ 1

Accueillir et soutenir les personnes vivant avec des troubles psychologiques tout au long de leur parcours d'éducation/de formation, ainsi que le personnel enseignant/formateur

1 | Résultats d'apprentissage

A la fin de l'unité, le Référent Psych up sera capable de :

- Accompagner le stagiaire dans toutes les étapes de son parcours de formation.
- Accompagner le stagiaire dans l'identification des mécanismes de prise en charge de ses difficultés psychosociales
- Assurer un suivi efficace des troubles psychologiques
- Développer une politique d'inclusion au sein du CISP

2 | Objectifs

Séquence 1 – Introduction aux troubles psychologiques

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de :

- Découvrir les grandes typologies de troubles psychologiques, leurs expressions et manifestations, et comprendre leurs principales conséquences et leur impact sur les capacités d'apprentissage.
- Différencier ce qui est considéré comme une perturbation psychologique des autres handicaps.
- Identifier, analyser et utiliser des méthodes de soutien efficaces

Programme :

- ✓ Notions de santé mentale (connaissance et compréhension de la psychologie, de la psychiatrie, de la thérapie, ...)
- ✓ Connaissance du cadre légal, des institutions officielles et des autorités compétentes (SPW, AVIQ, Bruxelles Formation, Phare, ...)
- ✓ Le cadre légal du secteur (Décret CISP et ses AGW notamment, Décret ISP bruxellois)
- ✓ La réglementation européenne et nationale sur les politiques d'inclusion
- ✓ Les postures du travail social
- ✓ L'éthique et la déontologie
- ✓ Les techniques de signalement

Séquence 2 – Accueil des stagiaires ayant des troubles psychologiques

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de :

- Comprendre les différentes situations d'accueil des stagiaires
- Analyser le fonctionnement et le profil des candidats stagiaires
- Adopter une posture professionnelle en adéquation avec les besoins et demandes des stagiaires
- Utiliser des outils et des méthodes de communication appropriées
- Adopter une attitude constructive dans sa relation avec les publics

Programme :

- ✓ Notions du concept et du processus d'accueil de bénéficiaires
- ✓ Préalables et étapes de l'accueil et de l'accompagnement des stagiaires
- ✓ Connaissance des réalités des publics CISP : insécurité, vulnérabilité, précarité, ...
- ✓ Identification et classification des caractéristiques et problématiques des stagiaires
- ✓ Signes et impacts des troubles, leur différence avec celles provoquées par les autres vulnérabilités des apprenants (pauvreté, chômage, ...) et les liens qui peuvent coexister entre elles
- ✓ Développement et utilisation d'outils de positionnement pour évaluer les compétences des stagiaires afin d'individualiser leur programme de formation
- ✓ Posture professionnelle et renforcement des compétences interpersonnelles
- ✓ Facteurs d'une communication efficace et mise en œuvre dans l'accueil des stagiaires
- ✓ Notions de confidentialité et législation sur la vie privée

Séquence 3 – Compréhension et gestion de situations déstabilisantes

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de :

- Comprendre les mécanismes conduisant à et construisant des situations déstabilisantes
- Anticiper, détecter et désamorcer les situations potentiellement déstabilisantes
- Désamorcer l'agressivité, la colère, la frustration et/ou l'isolement du stagiaire
- Développer la gestion et la prévention des conflits
- Acquérir, utiliser et partager des outils pour mieux communiquer
- Adopter une attitude constructive dans sa relation avec le public

Programme :

- ✓ Identification des différentes situations difficiles qui peuvent émerger chez les stagiaires
- ✓ Identification et interprétation des attitudes et comportements conduisant à des situations déstabilisantes
- ✓ Outils de prévention et de gestion des situations difficiles (conflits, démotivations, rumeurs, tensions, ...)
- ✓ Techniques et outils de régulation, de désamorçage et de désescalade pour faire face aux situations difficiles
- ✓ Gestion et animation de groupe

Séquence 4 – Adaptation des cadres de formation

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de

- Identifier différentes méthodes et techniques pédagogiques
- Identifier et/ou développer des outils pour résoudre ou contourner les déficits cognitifs potentiels (planification, mémorisation, concentration, perception spatio-temporelle, mobilisation des connaissances, jugement et raisonnement logique, etc.)
- Identifier et/ou développer des outils et techniques pour résoudre d'éventuels déficits relationnels (difficultés à comprendre les codes sociaux, à trouver la "distance adéquate", etc.)

Programme :

- ✓ Notions de santé mentale : impact des troubles et handicaps psychologiques sur le processus et les capacités d'apprentissage
- ✓ Connaissance des techniques et méthodes pédagogiques (apprentissage, auto-apprentissage, remédiation, pédagogie active, ...), afin de choisir les plus appropriées en fonction du profil des stagiaires
- ✓ Connaissances en andragogie/méthodes d'éducation des adultes
- ✓ Supports, méthodes et outils d'apprentissage et de communication innovants à mobiliser dans les formations
- ✓ Approche inclusive et multimodale pour faciliter et renforcer le processus d'apprentissage
- ✓ Identification et analyse de l'impact du handicap psychologique dans l'environnement d'apprentissage/éducation afin de :
 - Structurer et soutenir les relations des apprenants avec les autres (autres apprenants, conseillers, formateurs, tuteurs d'entreprise, ...)
 - développer et gérer une communication efficace et adéquate avec les apprenants
 - Développer et conduire l'expression des apprenants sur leur situation et leurs troubles

UNIT 2

Développer un réseau de partenaires sur son territoire local et orienter les publics vivant avec des troubles psychologiques vers ces partenaires

1 | Résultats d'apprentissage

A la fin de l'unité, le Référent Psych up sera capable de :

- Développer des partenariats avec les acteurs locaux develop partnership relations with local actors
- Construire une politique d'inclusion avec les partenaires et communiquer à ce propos
- Guider et orienter les stagiaires vers les partenaires adéquats (CPAS, AVIQ, Phare, services de prévention, professionnels de santé, services socio-ambulatoire, ...)

2 | Objectifs

Séquence 1 - Développement de relations

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de :

- Comprendre et expliquer l'importance et les mécanismes du réseautage
- Appliquer diverses stratégies et techniques de communication professionnelle
- Utiliser des compétences sociales et interpersonnelles pour développer et entretenir des relations (écoute active, empathie, intelligence émotionnelle, ...)

Programme :

- ✓ Identification et recherche de partenaires pertinents
- ✓ Elements de réseautage efficient et fructueux
- ✓ Qualités pour le réseautage
- ✓ Bâtir et entretenir des relations partenariales durables et constructives
- ✓ Coordonner et animer un réseau de partenaires

Séquence 2 - Orientation vers le réseau partenarial

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de :

- Mobiliser le soutien, l'aide et l'assistance adéquate aux besoins des stagiaires
- Identifier des ressources, partenaires et services pour l'accueil, l'intégration et l'accompagnement des stagiaires en formation et/ou dans l'emploi

Programme :

- ✓ Analyse du paysage médico-psycho-social du territoire et les expertises locales
- ✓ Techniques d'entretien, de reporting et d'analyse pour identifier les besoins et demandes des stagiaires
- ✓ Droit social et réglementations en vigueur (droits sociaux existants, assurances et mutuelles, services sociaux publics, ...)

Séquence 3 - Politique d'inclusion

A la fin de la séquence, le Référent Psych up sera capable de :

- Construire, développer et implémenter une politique d'inclusion au sein du CISP et de son équipe, et communiquer à ce propos
- Promouvoir l'inclusion dans la société

Programme :

- ✓ Obligations légales et réglementaires liées aux troubles psychologiques
- ✓ Réglementations européennes, nationales et sectorielles liées aux politiques d'inclusion et de diversité
- ✓ Ethique et conduite professionnelle
- ✓ Gestion de groupe, amélioration et gestion des compétences interpersonnelles et sociales
- ✓ Techniques de communication
- ✓ Connaissances en relations publiques

Psych Up vise à améliorer l'éducation et la formation des apprenants souffrant de troubles psychologiques.

Projet n° 2018-1-FR01-KA202-047959



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

