

Atelier VolontariAS, 08.07.2017

# UN VOLONTAIRE AS, CA SE FORME ???

D'UN PARCOURS DE *FORMATION* A UN  
PARCOURS *D'ACCOMPAGNEMENT*

*15 ANS D'EXPERIENCE CROIX-ROUGE*

# Les projets de l'Action Sociale à la Croix-Rouge

- > **En MCR : actions de lutte contre la pauvreté** (épiceries sociales, buanderies sociales, urgence sociale, bar à soupe, vestiboutiques...)
- > **À domicile : Hestia**  
(visites aux personnes isolées)
- > **En milieu pénitentiaire : Itinérances** (accompagnement d'enfants en visite à leurs parents détenus)
- > **En Maisons de repos**  
(accueil-orientation ; visites ; animations ; prêt de livres; accompagnement au repas, ...)

→ 4000 volontaires – 20 salariés

# Formations Action Sociale

- > **Intégrées à la gestion des projets**  
(moyen > fin, formateurs coordinateurs de projets)
- > **Finalité = Augmenter la qualité du service rendu**
- > **Poursuivant des objectifs multiples :**  
information, sensibilisation, formation
- > **Non certificatives** (attestation de présence)
- > **Entre 600 et 800 V formés / an**

# Un programme systématisé depuis 2002

- > Du général au spécifique
- > Homogénéité dans les 6 provinces
- > Postulat = Bon cœur ne suffit pas
- > Obligation (for → terrain)
- > Priorité aux nouveaux V
- > Travail du SE et des représentations
- > Gage de qualité
- > Gestion admin en province → centralisée

## CYCLE DE FORMATION DE BASE ACTION SOCIALE (2 jours)

Attention : Cycle **OBLIGATOIRE** pour les nouveaux volontaires

L'ACTION SOCIALE A LA CROIX-ROUGE (1 jour)

COMMUNICATION ET ECOUTE ACTIVE (1 jour)

**FORMATIONS SPECIFIQUES  
PROJET** (Hestia, Itinérances ...) 1 jour

Formations **obligatoires**

**FORMATIONS SPECIFIQUES  
CONTINUÉES** (Personnes âgées,  
personnes âgées désorientées, VIP ...) 1 jour

Formations **sur demande**

**INTERVISIONS** par secteur d'activité

Pour les volontaires **actifs** sur le terrain.

# 10 ans de questions, constats, limites

## > Instrumentalisation

- ↗ cn, culture appartenance, gérer conflits, échange de pratiques, contact avec le terrain, évaluation déguisée, rattraper erreur casting ...
- Formation = remède miracle

## > Projection des besoins des V

## > Difficile conciliation attentes V - exigences CR

## > Motivation ? Mobilisation ?

→ 1 clé : le volontaire de gestion (for appui en gestion)

## > Relation V-B = contenu clé

→ S + SE +++ (quid SF?), socles communs ?

## > Lien de cause à effet : représentations → Cpt

# 10 ans de questions, constats, limites

## > Image du V ↘

## > Messages paradoxaux

- Outils pro ⇔ mandat volontaire
- Anticiper les limites pour rassurer ⇔ fait peur
- For inutile ⇔ for solution miracle
- Minimum pour entrer en fonction ⇔ cas exceptionnels non représentatifs
- Procédures, normes ⇔ adaptabilité, bon sens
- A ne pas faire OK ⇔ A faire ???

## > Obligation uniquement théorique

## > Chronologie, logique péda non respectée/table

## > Stigmatisation des publics ???

# 10 ans de questions, constats, limites

## > Supports variables

- syllabus, dossier de lecture, carnet d'exercice, ...

## > Matière complexe et objectifs +++ → timing ---

- Déstabilisation et restructuration OK mais consolidation ???

## > Parcours relevant de plusieurs Dpts (cloisonné)

## > Difficultés organisationnelles

- Logique efficacité vs logique terrain
  - 10 participants, journée entière
  - Locaux ++, (dé)centralisation
  - Formateurs en sous-effectifs → planif 1 an à l'avance
- Invitation perso (motivation)
- Encodage, suivi pré et post formation

# Evaluation formation (2014-2015)

- > **Acquis**
- > **Opinions**
- > **Sens**
  - + value? Stratégie efficace? Impact sur les V (pratiques; bien-être)? Impact sur les B (satisfaction? Bien-être?)
- > **Méthodes, contenus**
  - **Auprès des volontaires + formateurs**
  - **Questionnaire pré/post for + entretien terrain**

# Quelques résultats clés

- > Satisfaction ++++ (mais peu d'attentes)
- > Méconnaissance objectif, titre, contenus...
- > Recherche échanges >>> connaissances
- > rigidité chronologique et obligation ↘
- > nouveaux / anciens ↘
- > savoir être ↘ mais gestion des émotions ? et SF ?
- > non (re)connaissance de ce qui se fait en MCR (formatif)
- > transversalité vs hyper spécificité (→ +value for de base transversale ?)
- > Sentiment de compétence +++ → nos représentations du V !?
- > Renforcement >> nouveaux acquis
- > Préjugés bougent peu → utilité de les travailler en formation? Si oui comment?
- > Formateurs en sous-effectifs et posture expert/facilitateur

> ...

# Nouveau parcours / programme d'accompagnement (2017 - ...)

## > Une volonté de coller au plus près des réalités des V

- ✓ Réactivité et flexibilité → modèle circulaire
- ✓ Confiance, Reconnaissance et renfort qualitatif de l'existant
- ✓ Ne pas négliger la notion de « plaisir »
- ✓ Obligation de résultat, pas de moyen
- ✓ Toute la vie du V est source d'apprentissage (for pas panacée → autres stratégies + importance de l'informel)
- ✓ Une vision intégrative
- ✓ Communication +++
- ✓ Pool formateurs (interchangeables et ouvert aux V)

# Nouveau parcours / programme d'accompagnement

## > Une volonté de coller au plus près des réalités des V

- ✓ Apprendre à se questionner (réflexion critique) >>> réponses
- ✓ Repères >>> normes (réduire dissonance cognitif – cptal)
- ✓ faux acquis, bonnes pratiques ? → création collective d'indicateurs de réussite
- ✓ Partir des personnes → facilitation > expert
- ✓ Nourriture pour les positionnements institutionnels >>> transmission des décisions institutionnels
- ✓ Ne pas s'excuser de former → cadeau, sens, partage
- ✓ Co construction de la formation (des V, des formateurs...)

# 3 phases – 3 logiques complémentaires

... Recrutement ...

Toutes activités  
ou par activité >

## > Phase découverte (*Information*)

- Découverte de l'As et de ma MCR (info et visite en MCR par 1V référent)
- Découverte de mon activité (1<sup>er</sup> contact avec le terrain)
- (Au cœur de la CR)
- Bilan et engagement



Par activité

## > Phase apprentissage (*Formation*)

- Connaissance du bénéficiaire et de mon rôle avec expérimentation (préparée puis débriefée)
- Bilan (autoévaluation)



Toutes activités  
et/ou par activité

## > Phase maîtrise (*Accompagnement*)

- Accompagnement de proximité (ateliers thématiques, réunions, visite d'autres activités similaires ...)
- Intervisions et échanges de pratiques
- Rencontres et découvertes (Journées communautaires, ciné débat)
- Formation continuée (spéc et transversale)

