

Version adaptée pour le secteur ISP belge francophone



Profil de fonction du *Référent en troubles psychiques*



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





Un projet par :



Table des matières

1. Le référent en troubles psychiques : un guide pratique pour apprivoiser le profil de fonction
2. Le référent en troubles psychiques : le profil de fonction



Guide pratique

Contexte

En savoir plus sur le profil de fonction

Illustrations des activités et compétences du Référent Psych Up

Le Référent Psych Up vu par l'AID Coordination

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Contexte

Ce guide a pour vocation de présenter l'objectif que les partenaires du projet se sont fixé pour le développement d'un **profil de fonction** (output 1), ainsi que les principales activités et compétences que le "**réfèrent en troubles psychiques**" endosse au sein des organisations d'éducation et de formation (EFP).

L'un des résultats attendus du projet est la mise en place de "réfèrents en troubles psychiques". Au sein des organisations de l'EFP, cette fonction permettrait de proposer un **meilleur soutien aux stagiaires** affectés par des troubles psychiques, évitant ainsi la démotivation et l'abandon dans les parcours de formation, souvent dus à un accompagnement non-adéquat.

Conscients des projets existants au sujet des handicaps et troubles physiques et psychologiques, les partenaires du projet Psych Up ont souhaité pousser la réflexion plus loin, en mettant l'accent sur une **approche différente** :

- Focus sur le secteur de l'EFP, avec les professionnels du secteur comme public-cible direct
- Focus sur la dimension psychologique des handicaps
- Développement d'un profil de fonction commun et complémentaire à ceux préexistants

La **première année** du projet a été conçue pour diagnostiquer l'expérience des professionnels de l'EFP avec les publics psychologiquement affectés, les difficultés majeures rencontrées dans leur encadrement et recueillir des suggestions sur les missions et les compétences que le "**Réfèrent Psych Up**" devrait avoir. Pour atteindre cet objectif, diverses activités ont été menées pour mener une recherche de terrain dans chaque pays (questionnaire, visites et entretiens d'observation, groupes de discussion). Les résultats de ces activités ont ensuite permis de construire le résultat final de la **production intellectuelle 1** : le **profil de fonction du réfèrent en troubles psychiques**.

La deuxième année sera consacrée à la production du second output : le **profil de formation** correspondant à ce profil de fonction. L'objectif de cette production est de soutenir la production de programmes et de contenus de formation ciblés basés sur les compétences requises par la fonction de réfèrent.

Enfin, la troisième et dernière année, une **boîte à outils** (output 3) sera fournie pour rassembler les ressources, les outils et les pratiques existantes dans les pays des partenaires. Cette boîte à outils sera constituée de fiches de synthèse (en anglais) présentant des ressources pertinentes et adéquates que tout acteur intéressé pourrait utiliser et trouver utiles concernant le soutien et la gestion des stagiaires ciblés par le projet dans les organisations d'EFP.

En savoir plus sur le profil de fonction

Le profil de fonction commun se veut **un outil de soutien** aux professionnels de l'EFP qui s'occupent des stagiaires souffrant de troubles psychologiques. En outre, l'objectif de cette production est de **clarifier les contours de la fonction de référent en troubles psychiques**, contribuant ainsi à la reconnaissance et à la professionnalisation des travailleurs qui, au sein des centres d'EFP, assument cette fonction. Ainsi, il ne s'agit pas de créer un nouveau référentiel métier, mais bien un profil de fonction complémentaire aux autres.

Le profil de fonction rassemble ainsi un ensemble d'activités clés réalisées par (ce que les partenaires appellent) le **Référent Psych Up**, et les compétences nécessaires à l'accomplissement de ces activités.

Le référent Psych Up, travaillant dans une organisation d'EFP, est chargé de gérer l'accueil et **l'accompagnement des stagiaires** ayant des troubles psychiques, avant, pendant et après leur parcours de formation au sein de l'organisation. La gestion de cette mission consiste à être le référent central en matière de troubles psychiques, en étant le **point de contact principal** pour ces stagiaires (adaptation de leur programme d'apprentissage, mise en relation avec les partenaires de santé, aide et orientation, etc.). De plus, il est également amené à **soutenir ses collègues** (formateurs, encadrants, éducateurs, etc.) en ce qui concerne les troubles des stagiaires : information, innovation et adaptation pédagogique, campagnes de sensibilisation, etc. En outre, il s'agit également de **consolider des partenariats efficaces**, afin de développer un réseau solide à mobiliser lorsque nécessaire.

Une telle fonction implique des connaissances et/ou une expérience de fond dans divers domaines, notamment en :

- *Pédagogie et éducation*
- *Psychologie liée à la santé mentale*
- *Orientation professionnelle*
- *Cadre juridique, institutions officielles et autorités compétentes*
- *Réglementation du marché du travail*
- *Méthodes thérapeutiques*

La recherche de terrain menée pour construire le profil de fonction a permis aux partenaires de développer un **profil de fonction commun**. Mais, chaque pays/partenaire a également noté certaines singularités basées sur les particularités de son pays/organisation. Cela a conduit les partenaires à développer, en plus de la version commune, des versions du profil **adaptées à leur contexte national** respectif. Cette publication présente la **version adaptée par l'AID Coordination** pour la Belgique, ou au moins **pour le secteur de l'insertion socioprofessionnelle en Belgique francophone** (CISP en Wallonie, OISP/AFT à Bruxelles). Les autres versions adaptées sont disponibles auprès des partenaires et sur le [site web du projet](#).

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Illustrations des activités et compétences du Référent Psych Up

Le profil de fonction présente toutes les activités clés réalisées, et les ressources mobilisées, par le référent en troubles psychiques. Voici quelques **exemples et illustrations concrètes** de ces activités et ressources, issues des témoignages recueillis durant les enquêtes de terrain.

ACTIVITÉ CLÉ 1 - Développer un réseau de partenaires sur son territoire

Compétence	Développer des relations partenariales avec les acteurs du territoire
Illustrations	<ul style="list-style-type: none">- Identifier les acteurs, leurs intérêts, leurs organisations, etc.- Rester informé des nouveaux acteurs et des collaborations à établir avec eux- Animer et fédérer un réseau partenarial pour pallier aux besoins des formateurs et stagiaires

ACTIVITÉ CLÉ 2 - Accueillir et accompagner des personnes ayant des troubles psychiques tout au long de leur parcours de formation/éducation

Compétences	Accompagner le stagiaire à chaque étape de son parcours de formation/insertion (accueil-pendant-sortie) Orienter ou rediriger vers les services appropriés (médico/psycho/social) Accompagner le stagiaire dans la gestion de ses troubles psychosociaux
Illustrations	<ul style="list-style-type: none">- Construire une relation de confiance avec les stagiaires ayant des troubles psychiques- Assurer une communication saine et enrichissante entre et avec les stagiaires et encadrants- Soutenir les formateurs dans l'adaptations des cadres et parcours de formation- Établir des attentes claires et cohérentes en matière de comportement

ACTIVITÉ CLÉ 3 - Informer et sensibiliser le personnel du centre de formation

Compétences	Assurer un suivi des troubles psychiques Développer une politique d'inclusion au sein du centre de formation et à l'extérieur
Illustrations	<ul style="list-style-type: none">- Développer la créativité et la capacité d'expression des stagiaires- Prévenir et éviter l'isolation des stagiaires- Organiser des événements et formations liés à la santé mentale- Organiser des réunions d'informations à propos de la santé mentale à destination des stagiaires- Produire des analyses et des guides pratiques sur la santé mentale

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Le Référent Psych Up vu par l'AID Coordination

Le partenariat du projet rassemble 7 partenaires issus de 6 pays, et parmi eux, l'**AID Coordination**. L'AID (pour *Actions Intégrées de Développement*) est une fédération qui rassemble 30 **centres d'insertion socioprofessionnelle** en Région wallonne et en Région bruxelloise. Ces membres organisent des formations à destination de demandeurs d'emplois adultes, peu qualifiés et éloignés de l'emploi. Chaque année, les centres du réseau AID accueillent au total environ 2100 stagiaires, à qui sont délivrées plus d'un million d'heures de formation.

Le secteur de l'ISP en Belgique francophone a de nombreuses particularités, tant sur les valeurs qu'il porte que sur ses méthodes pédagogiques. Parmi ces particularités, l'on retrouve **l'approche intégrée**, qui implique que le travail des équipes AID est centré sur une approche globale et complète de l'accompagnement des publics (*les stagiaires*) vers l'émancipation et l'insertion socioprofessionnelle. Cette approche a pour conséquence que les stagiaires bénéficient, lors de leur passage dans un centre d'insertion socioprofessionnelle bénéficient d'un **accompagnement individualisé au sein d'une dynamique collective**.

Chaque stagiaire fait donc l'objet d'un **suivi psycho-social personnalisé**. Ce suivi permet tout à la fois l'adaptation et le suivi du parcours de formation, mais aussi la prise en compte de la situation de vie personnelle du stagiaire. Appuyer le stagiaire dans ses démarches administratives, l'aider à résoudre un pépin de logement, faire le lien avec les services sociaux, discussion sur les tracasseries quotidiennes, ... sont autant de choses que recouvrent ce suivi.

Si, généralement, tous les membres de l'équipe du centre participent de près ou de loin à cet accompagnement global, il est souvent centralisé par une personne au sein du centre. Cette personne occupe des fonctions aux intitulés divers (assistant.e social.e, travailleur.euse social.e, intervenant.e/accompagnateur.trice sociale, chargé.e de suivi psycho-social, ...), que l'on regroupe communément sous le titre d'**Intervenant.e psycho-socio-pédagogique**. Son champ d'actions peut varier, mais ses missions restent les mêmes et tournent autour de l'accompagnement de l'insertion sociale et professionnelle du stagiaire.

Dans les CISP, c'est donc ces personnes qui assument la fonction du « Référent Psych Up », qui est également une fonction centrée autour de l'accompagnement. En effet, les fonctions du Référent Psych Up sont également **centrées autour de l'accompagnement** des apprenants vivant avec des troubles psychiques.

Selon les acteurs de terrain issus du réseau AID interrogés dans le cadre des activités du projet, il n'est pas rare que les activités du Référent Psych Up soient déjà intégrées dans leur travail. Et ils insistent sur l'importance de ces activités et compétences, car ils remarquent que **de plus en plus de stagiaires présentent des formes, plus ou moins fortes, de troubles psychiques**. Globalement, dans le secteur, plusieurs acteurs s'accordent à dire que la santé mentale des stagiaires se détériore de plus en plus, notamment parce que les publics accueillis, déjà vulnérables, sont de plus en plus fragiles et précarisés.



Profil de fonction

Activités-clés, compétences et ressources du Référent Psych Up

ACTIVITE CLE 1. DÉVELOPPER UN RÉSEAU DE PARTENAIRES SUR SON TERRITOIRE	<i>Compétence</i>	Ressources		Savoir
		Savoir-faire	Savoir-faire comportemental (SFC)	
	<i>Développer des relations partenariales avec les acteurs du territoire</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Animer un réseau de partenaires • Cibler et identifier les partenaires compétents en fonction de leurs caractéristiques (y compris les familles et/ou les partenaires éducatifs, le cas échéant) • Contacter les partenaires potentiels • Négocier les accords de partenariats • Assurer, animer et fédérer un réseau de partenaires • Mobiliser le réseau de partenaires pour optimiser les besoins des formateurs et stagiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation • Assertivité, confiance en soi • Respect de la loi • Innovation • Ouverture d'esprit • Compétences interpersonnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques des partenaires territoriaux : Type d'institution, missions, fonctionnement, tâches • Notions d'analyse organisationnelle : acteurs, enjeux, objectifs, ressources, obstacles

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

	Compétence	Ressources		Savoir
		Savoir-faire	SFC	
ACTIVITE CLE 2. ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES AYANT DES TROUBLES PSYCHIQUES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS DE FORMATION/EDUCATION	2.1. Accompagner le stagiaire à chaque étape de son parcours de formation/insertion (accueil-pendant- sortie)	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des entretiens individuels et collectifs • Développer et utiliser des outils adéquats pour évaluer les compétences • Déterminer avec le stagiaire, les éléments pertinents pour réaliser des bilans fréquents et un suivi individualisé • Identifier, avec le stagiaire, les ressources et points de vigilance liés à l'acquisition de compétences transversales • Adapter le programme de formation du stagiaire en fonction de son trouble psychique • Coaching professionnel • Mobiliser les ressources et partenaires extérieures pertinents 	<ul style="list-style-type: none"> • Posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Discrétion • Empathie • Qualités relationnelles • Respecter l'autonomie de du stagiaire • Favoriser une relation de confiance 	<ul style="list-style-type: none"> • La régulation européenne et nationale sur les politiques d'inclusion • Le cadre juridique du secteur (exigences réglementaires en matière de soutien et de l'accompagnement des stagiaires) • Les postures du travail social • Objectifs et utilisation d'outils spécifiques d'évaluation (entretien, test) • Méthodes et techniques de reporting • Psychologie liée à la santé mentale • Insertion et orientation professionnelle • Droit du travail • Ingénierie de la formation

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

ACTIVITE CLE 2. ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES AYANT DES TROUBLES PSYCHIQUES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS DE FORMATION/EDUCATION	Compétence	Ressources		Savoir
		Savoir-faire	SFC	
	2.2. Orienter ou rediriger vers les services appropriés (médico/psycho/social)	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser des partenaires appropriés • Mener des entretiens individuels et des réunions de coordination pour guider et orienter du stagiaire • Prendre en compte les caractéristiques de du stagiaire • Assurer une veille sur les organisations qui peuvent répondre aux problèmes rencontrés par les stagiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une relation avec le stagiaire, en tenant compte de ses besoins et son environnement • Adapter sa communication au stagiaire • Posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie du stagiaire • Être capable de se remettre en question 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des acteurs psychosociaux du territoire • Méthodes d'enquête • Législation et réglementations concernant le droit social (avantages sociaux, sécurité sociale,...)

	Compétence	Ressources		Savoir
		Savoir-faire	SFC	
ACTIVITE CLE 2. ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES AYANT DES TROUBLES PSYCHIQVES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS DE FORMATION/EDUCATION	2.3. Accompagner le stagiaire dans la gestion de ses troubles psychosociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des entretiens individuels • Accompagner le stagiaire dans l'identification et analyse des situations problématiques et de ses besoins • Travailler avec le stagiaire pour élaborer des plans d'action et des procédures • Accompagner le stagiaire dans la mise en œuvre de son plan d'actions • Intervenir dans les limites de sa fonction • Mettre en place des partenariats appropriés pour adapter la méthode aux besoins et aux troubles du stagiaire • Développer des actions et des initiatives pour aider le stagiaire à s'exprimer • Informer ses collègues de toute information pertinente concernant la santé mentale du stagiaire • Partager l'information avec des acteurs du terrain, le cas échéant (notion de secret partagé) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter la communication au stagiaire • Posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Respecter l'autonomie du stagiaire • Être capable de se remettre en question • Respecter la réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> • Éthique et conduite professionnelle • Techniques de communication • Compétences en matière de gestion de conflits • Gestion de groupe • Notions sur la législation relative à la protection de la vie privée • Notions du droit, sociologie, santé mentale et tout ce qui s'y rapporte • Principes de communication interculturelle • Éléments de pédagogie • Méthodes thérapeutiques : psychologie, expression orale, art, ...

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

	Compétence	Ressources		Savoir
		Savoir-faire	SFC	
ACTIVITE CLE 3. INFORMER ET SENSIBILISER LE PERSONNEL DU CENTRE DE FORMATION	3.1. Assurer un suivi des troubles psychiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des entretiens individuels • Soutenir le stagiaire dans son parcours de soins et de reconnaissance des troubles • Partager les informations sur les troubles psychiques au sein du personnel • Mettre en place des procédures pour structurer la gestion et support des stagiaires ayant des troubles psychiques • Développer des outils et procédures pour adapter le parcours de formation de stagiaires ayant des troubles psychiques • Travailler en étroite collaboration avec leurs pairs et collègues à la mise en œuvre d'outils et de procédures pour le processus de formation des stagiaires concernés et l'adaptation des parcours • Organiser de groupes de parole et d'échange avec les stagiaires • Développer des actions et des initiatives pour aider le stagiaire à s'exprimer 	<ul style="list-style-type: none"> • Personne-ressource • Patience • Organisation • Résolution de conflits • Adapter leur communication • Posture d'écoute active • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Qualités relationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Notions en psychologie, psychiatrie, thérapie de groupe ... • Cadre juridique, institutions officielles et autorités compétentes • Éthique et conduite professionnelle • Compétences en matière de gestion de conflits • Gestion d'équipe • Éléments de pédagogie

	Compétence	Ressources		Savoir
		Savoir-faire	SFC	
ACTIVITE CLE 3. INFORMER ET SENSIBILISER LE PERSONNEL DU CENTRE DE FORMATION	<p><i>3.2. Développer une politique d'inclusion au sein du centre de formation et à l'extérieur</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer régulièrement la politique, et la réalité, d'inclusion du centre de formation en matière de santé mentale et de troubles psychiques • Sensibiliser aux obligations en matière d'accessibilité, d'inclusion et d'adaptation des formations • Travailler en étroite collaboration avec leurs pairs et collègues à la mise en œuvre d'outils et de procédures pour le processus de formation des stagiaires concernés et l'adaptation des parcours • Organiser des événements et des formations liées aux questions de la santé mentale • Organiser des réunions et groupes de discussion sur la santé mentale pour les formateurs • Communiquer, au monde extérieur, sur les politiques d'inclusion de son organisation et sa capacité à accueillir des publics affectés 	<ul style="list-style-type: none"> • Créativité • Organisation • Capacité à enseigner • Posture d'écoute active • Esprit de résolution des problèmes • Impartialité • Patience • Respecter les règles éthiques et déontologiques • Qualités relationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Relations publiques • Gestion de groupe • Résolution de conflits • Obligations légales et réglementaires concernant les troubles et les perturbations psychologiques • Notions en matière de pédagogie et de méthodes d'éducation des adultes • Éthique et conduite professionnelle • Techniques de communication • Gestion de conflits • Notions sur la législation relative à la protection de la vie privée • Méthodes et techniques de reporting

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Psych Up vise l'amélioration de l'éducation et la formation pour les stagiaires souffrant de troubles psychiques.



Projet n° 2018-1-FR01-KA202-047959