



Formation des assistants de service social

## **Les freins et les leviers de l'accueil de stagiaires vus par les professionnels AS**

Enquête réalisée par la commission « Formation » de l'ANAS.

Janvier 2012

Retour des questionnaires : Mai et juin 2011.

139 questionnaires étudiés.

### **Introduction**

Tout au long de l'année 2011, la commission formation de l'ANAS s'est donnée comme axe de travail la question de l'alternance.

Dans une période secouée par un manque de stages révéler, la gratification est venue portée un nouveau coup à cette carence, interrogeant le sens et le contenu de la formation au travail social et l'alternance.

Or, nous savons que la mise en situation réelle de travail est formatrice. L'alternance intégrative permet d'apprendre ce qui ne s'enseigne pas en formation et qui pourtant constitue une partie essentielle de la compétence : l'expérience.

Nous avons voulu solliciter le point de vue des professionnels sur la question précise de l'accueil des stagiaires, pour repérer les freins rencontrés sur le terrain et les leviers à mobiliser pour que cet accueil progresse.

Les professionnels de terrain ont répondu significativement et favorablement à ce questionnaire et nous donnent matière à analyse. Nous constatons que malgré les obstacles évoqués, les professionnels ayant répondu au questionnaire accueillent dans leur grande majorité des stagiaires. Ceci témoigne de l'importance que revêt pour la profession l'apprentissage du métier par l'expérimentation pratique et l'implication des assistants de service social dans la mission de formation de leurs futurs collègues.

## **Nous proposons d'aborder 5 points :**

- La réalité de l'accueil de stagiaires.
- Ce qui ne peut être transmis autrement que dans la pratique
- Les bénéfices de l'accueil.
- Les difficultés rencontrées.
- Ce qui permettrait de concrétiser l'accueil ou de dépasser les obstacles.

## **I- La réalité de l'accueil de stagiaires**

### **L'accueil réalisé et à venir**

71% des professionnels ont déjà accueilli un stagiaire dans le cadre du nouveau DEASS (99 réponses), 33,8% de l'ancien DE (47).

12% des professionnels n'ont jamais accueilli de stagiaires (17).

48% des professionnels vont accueillir prochainement un stagiaire (67), 38% non (53), 13,6% ne savent pas (19).

**Remarques :** Nous constatons qu'en grande majorité, les professionnels accueillent des stagiaires, cependant il reste un potentiel d'accueil (12%) à activer. Presque la moitié des professionnels vont accueillir prochainement un stagiaire (ce qui paraît peu au regard de la remarque précédente. Ceci peut s'expliquer par le fait que l'enquête a été menée en mai et juin, période où les stages se terminent plutôt qu'ils ne démarrent. Certains professionnels ne se projettent pas jusqu'à la rentrée).

### **La réforme du DEASS et la notion de site qualifiant**

67% ont connaissance de la réforme du DEASS (93), 12% une connaissance partielle (17), 20% non (28), 1 ne sait pas.

**Remarque :** 1/3 n'a pas une bonne connaissance de la réforme du DEASS de 2004.

48,2% ont connaissance d'un protocole ou charte formalisée pour l'accueil de stagiaires (67), 31% non (44).

**Remarque :** 1/3 n'a pas connaissance d'un protocole ou charte formalisée pour l'accueil de stagiaires. 1/4 n'a pas répondu (par méconnaissance de ce qui existe dans l'institution ?).

90% des institutions accueillent des stagiaires (125), 1 n'en accueille pas. Cet accueil est important pour 70% des professionnels (97), n'est pas important pour 8% (11).

L'institution est reconnue site qualifiant pour 77% des professionnels (107), 13,6% non (19), 8% (11) ne savent pas.

**Remarque :** Il y a une majorité d'institutions reconnues sites qualifiants mais ça n'est pas toujours le cas.

**Un site qualifiant représente :**

- un lieu de professionnalisation pour 52,5% des professionnels (73 réponses),
- un lieu d'accueil pour 44% (61),
- un lieu de formation pour 42% (58),
- une institution pour 25% (35).

**Remarque :** Le site qualifiant apparaît comme le lieu où le stagiaire apprend le métier, où il devient un véritable professionnel. Il a remplacé le « terrain de stage » mais la notion de site qualifiant paraît encore assez floue dans ses spécificités. On peut noter que les professionnels mettent en avant l'importance de l'aspect « accueil » des stagiaires.

## **II- Ce qui ne peut être transmis autrement que dans la pratique**

### **Le savoir être et le savoir-faire**

- Les principes éthiques et déontologiques.
- L'engagement du professionnel dans son travail.
- Démontrer au stagiaire que le rôle de l'AS n'est pas simplement l'application de dispositifs, ni faire à la place de la personne car elle détient les connaissances.
- L'apprentissage de la mesure de l'urgence d'une demande, appréciation de l'urgence sociale.
- Réflexion autour de la construction du positionnement professionnel du stagiaire.
- Apprendre à prendre des risques dans la rencontre.
- Développement de la confiance en soi.
- Tester ses réactions, mieux se connaître, acquérir ses propres repères.
- Gérer ses émotions.
- Vivre l'intensité du travail social (la charge de travail).
- Donner à voir la réalité de vie des personnes.
- S'adapter au public accueilli.
- Manipuler la législation sociale.
- Construire ses outils, apprendre à s'organiser.

## **La relation d'aide**

- L'écoute.
- Le cœur du métier.
- Prise de conscience de la complexité de la relation à l'autre.
- Mise en pratique de la distanciation.
- Savoir accueillir la personne, reconnaître l'autre en tant que sujet, pratiquer l'empathie.
- Pratiquer l'entretien d'aide, l'éprouver physiquement par la construction de la posture professionnelle.

## **Le travail en équipe, en partenariat, en réseau**

- Prise de conscience de la complexité des relations professionnelles.
- Echange de connaissances.

## **Le sens articulé aux apprentissages théoriques**

- Lien avec l'utilisation de la méthodologie pour traiter les demandes.

## **La prise de conscience des limites de l'intervention de l'AS en fonction de l'institution d'exercice**

- Donner à voir au stagiaire les limites et les contraintes des dispositifs.
- Vivre l'intensité du travail social (la charge de travail).
- Savoir défendre son propre positionnement professionnel lors des réunions institutionnelles.

**Remarque :** Un grand nombre de compétences ne sont transférables que par l'expérience aux yeux des professionnels.

## **III- Les bénéfices de l'accueil de stagiaires**

### **Redynamisation du positionnement et du questionnement professionnel**

69% (96 réponses)

Interrogation de sa pratique, prise de recul dans son positionnement professionnel via le regard neuf du stagiaire.

### **La transmission des Savoir-Etre et Savoir-faire**

29,4% (41 réponses)

Par l'action de transmettre, de « déconstruire » sa pratique, les professionnels aboutissent à une meilleure identification de leurs missions, de leurs actions.

### **Suivre l'évolution de la formation et du métier**

28% (39 réponses)

Etre au plus proche de l'évolution de la formation des ASS, de l'évolution de la profession via les échanges et la collaboration avec les centres de formation.

### **Revisiter les éléments théoriques et conceptualisation de sa pratique**

13,6% (19 réponses)

Par les questionnements et les apports théoriques des étudiants (sur le plan éthique, déontologique, retour aux fondamentaux) et par le développement de projets innovants.

### **Un autre regard sur les situations**

12% (17 réponses)

Un enrichissement mutuel via une mutualisation des connaissances (vision, évaluation complémentaire, échanges intergénérationnels)

### **Continuité de la transmission des valeurs professionnelles dans le respect de la tradition d'accueil des stagiaires, référence à la culture de l'accompagnement des futurs professionnels**

9% (13 réponses)

Transmettre le sens profond du métier, développer et démontrer la dynamique de l'action sociale.

### **Redynamisation de son rapport à l'institution, redynamisation institutionnelle**

5% (7 réponses)

Redynamisation de son implication dans la dynamique institutionnelle

### **Une aide au quotidien**

3% (4 réponses)

Aide du stagiaire dans l'organisation quotidienne du travail, participation de l'étudiant dans l'activité administrative.

**Remarque :** Accueillir un stagiaire, c'est accepter un regard extérieur, un point de vue neuf sur sa pratique. L'accueil est formateur également pour le formateur et le site qualifiant.

## **IV- Les difficultés rencontrées dans l'accueil de stagiaire**

### **Le manque de moyens**

Le problème de locaux, de manque d'espace pour accueillir un stagiaire est un élément important à relever ainsi que le manque de temps lié à la surcharge de travail.

### **Le manque de reconnaissance**

La motivation des professionnels serait améliorée s'il y avait davantage de reconnaissance (financière, formation, temps).

### **Le partenariat professionnels/site qualifiants/centres de formation**

Ce partenariat n'est pas une réalité pour plus de 2/3 des professionnels : 42% (59) non, 34% (47) en partie. Pour un petit quart cette réalité est effective : 22% (31) oui, Ce point est sans doute à améliorer d'autant que certains 16,5% (23) repèrent un manque de co-construction entre les acteurs de la formation.

### **La gratification des stagiaires**

La gratification reste un frein à l'accueil de stagiaires pour certains sites qualifiants.

**Remarque :** Le formateur site qualifiant attend une reconnaissance du côté de son institution mais aussi de la part du centre de formation.

## **V- Ce qui permettrait de concrétiser l'accueil ou de dépasser les obstacles**

### **Diminuer la charge de travail du formateur site qualifiant**

Pour plus d'1 professionnel sur 3, concrètement il faudrait dégager du temps, diminuer la charge de travail pour permettre la disponibilité nécessaire et un accueil de stagiaire dans de bonnes conditions 42% (59 réponses).

La réponse est la décharge de travail, des moyens supplémentaires en termes d'organisation de travail (par exemple redéploiement de l'activité, déssectorisation...).

### **Une formation spécifique pour les formateurs terrain**

La formation et le soutien des formateurs terrain favorisent l'accueil de stagiaires. (26,6%, 37 réponses). Les professionnels demandent un accompagnement, une supervision... Il existe une formation de 3 jours mise en place par le CNFPT. Une AS propose un jour avant l'accueil et d'autres journées pendant.

Plusieurs AS suggèrent de créer des groupes de réflexion autour de l'accueil en stage avec le soutien de l'école ou entre formateurs et surtout à l'attention des débutants.

Les qualités requises nous dit une AS sont la remise en question et la capacité pédagogique du professionnel.

15% des assistants sociaux (21) demandent la généralisation de la formation gratuite de 6 jours et 6,4% (9) le financement de la formation longue.

### **Améliorer les conditions matérielles d'accueil**

Pour 1 professionnel sur 4 (25%, 35), de meilleures conditions matérielles, liées surtout à l'aménagement de bureaux, permettraient concrètement un accueil de stagiaires.

### **Gagner en reconnaissance vis-à-vis de l'employeur**

Pour 1 professionnel sur 4 il faudrait gagner en reconnaissance du côté de l'employeur (24%, 33).

#### **Des propositions sont faites en termes de :**

- Création d'un statut qui donnerait un niveau de certification ou de diplôme.
- Prise en compte de la compétence pédagogique dans les évaluations et bilans écrits de fin d'année.

Pour 10% des professionnels, la reconnaissance passe aussi par la rémunération du formateur. La réponse serait donc une augmentation de salaire ou une prime.

Presque 1 professionnel sur 3 (41) est pour une rémunération ou une prime pour les formateurs terrain.

8,6 % (12) seraient pour une facilité d'accès aux formations en donnant la priorité aux professionnels qui accueillent des stagiaires.

Il ne faut pas oublier également l'expérience et la stabilité de l'emploi (le CDD ne favoriserait pas l'accueil), ainsi que l'avenir des services et leur pérennité.

L'impossibilité à remédier aux obstacles ou de grandes interrogations apparaissent dans certaines réponses. Cette impossibilité est liée au poste, à la direction, à l'activité elle-même, au contexte de récession budgétaire. Les freins peuvent être rattachés au mode de management ou au contexte politique.

### **Améliorer les relations centres de formation/formateurs terrain/sites qualifiants**

Il s'agit d'améliorer les liens avec les centres de formation au niveau du partenariat et de la communication. Une AS évoque « le manque de reconnaissance des professionnels dans certaines écoles », « pas de retour des travaux de stage des étudiants », une autre une équipe de formateurs qui n'est pas soudée, une autre encore un manque d'échange pendant le stage, d'autres l'absence de soutien et de déplacement des formateurs école pendant le stage, notamment en cas de difficultés... (19,4%, 27 réponses).

Les propositions mettent en avant une meilleure communication entre le centre de formation et les institutions notamment en amont sur l'intérêt des stages. Certains professionnels souhaitent mieux cibler le profil des stagiaires avant l'accueil. Une plus grande ouverture des centres de formation est demandée.

### **Des propositions concrètes :**

- Avancer sur la charte et la notion de site qualifiant. Proposer une date pour la signature de la charte.
- Envisager un soutien spécifique aux très jeunes étudiants par le centre de formation (ex : prise de note).
- Sensibiliser les futurs professionnels à l'accueil.
- Eviter les coupures de stage de 3 semaines non compatibles avec l'investissement dans l'ISIC par exemple.

### **L'accueil de stagiaires : Un projet d'équipe**

Le soutien des collègues et de l'équipe aide à concrétiser cet accueil. (16,5%, 23 réponses)

Il s'agit de sensibiliser et de motiver les équipes, de mieux communiquer, de mener une réflexion et de penser un projet d'accueil (on accueille plusieurs stagiaires en même temps ou un seul ?). Par ailleurs, accueillir un stagiaire à deux professionnels paraît une idée pertinente. L'accueil repose en grande partie sur la bonne volonté de l'AS et sur une volonté commune de l'équipe (5%, 7 réponses).

### **Permettre aux institutions d'assumer la gratification**

La question de la gratification des stagiaires est évoquée avec la demande de moyens budgétaires supplémentaires pour rendre celle-ci effective. L'arrêt de la gratification peut apparaître comme un moyen d'enlever un obstacle mais cette possibilité est très peu évoquée (1,4%, 2 réponses).

### **Le rôle souhaité de l'ANAS par les professionnels**

Inclure l'accueil de stagiaires dans le code de déontologie.

### **Conclusion :**

Les assistants de service social considèrent la formation des nouveaux professionnels comme une activité à part entière de l'exercice professionnel. Ceci est d'ailleurs confirmé par la réforme de 2004 du DEASS qui en fait une des fonctions du référentiel. Le taux de réponse à ce questionnaire montre que la profession porte un intérêt tout particulier aux conditions de l'alternance intégrative et que ses revendications légitimes doivent être portées aux devants des pouvoirs publics, des institutions et des centres de formation. Ainsi, l'ANAS est-elle interpellée directement pour jouer le rôle de catalyseur de la parole du terrain sur un enjeu majeur pour la profession en matière de formation des futurs AS.

Les membres de la commission formation :

Gaëlle BOUL

Marie-DARLEY

Patricia KLINKERT

Marcelle ORSONI (Ex-membre de la commission)

Danielle ROUSSERIE

Martine BUENO-CAZEJUST

Joëlle DELACÔTE

Priscillia MAZIERE

Brigitte PORTAL