



**TRAVERSES FORMATION**

12, Rue de la Paix  
14123 Fleury-sur-Orne  
traverses14@gmail.com  
www.traverses.net

N° SIRET : 417890019 00041

Code APE : 8559A

Certifié Datadock



## Ecoute et Accompagnement

### Formation à l'entretien d'accueil et à l'analyse de la demande

Cette formation concerne les personnels en charge d'accompagner et de conseiller en salle de documentation : de la recherche d'information à l'aide à l'élaboration d'un projet d'étude ou d'insertion.

*Nous savons d'expérience que ces personnels ont des parcours et des formations qui peuvent être très divers. Cette hétérogénéité constitue pour nous et pour les stagiaires, dans le cadre des formations telles que nous les concevons, une richesse qui alimente les échanges et donne toute sa force à la pédagogie expérientielle que nous employons.*

#### Public

Chargés d'orientation et d'insertion professionnelle, chargés d'accueil, documentalistes.

#### Pré-requis

Mener des entretiens d'accompagnement dans sa pratique professionnelle.  
Examen de toute situation particulière.

#### Objectifs

- Comprendre ce que sont « tenir conseil » et « accompagner ».
- Comprendre la spécificité de la relation d'entretien et savoir poser le cadre qui la caractérise.
- Définir le rôle et la place de l'information dans ce processus.
- Repérer les différents types d'entretiens, comprendre leurs fonctions et utilisations.
- Identifier le type d'entretien en fonction du rôle du professionnel et de l'objectif de la relation.
- Structurer un entretien d'accueil, du recueil de la demande jusqu'à son traitement.

#### Compétences visées

- Établir la relation avec la personne qui se présente à l'accueil.
- Analyser une demande pour établir une relation de confiance et faire une alliance de travail.
- Identifier les besoins sous-jacents en termes d'information, d'orientation ou d'insertion.
- Développer les compétences techniques et relationnelles d'écoute et de questionnements afin d'accompagner le consultant au plus près de ses besoins.
- Repérer les processus d'inter-influence à l'œuvre dans la relation avec le consultant.
- Connaître les limites de son intervention et savoir accompagner vers la personne compétente.

- Identifier sa manière d'être, ses attitudes en entretien pour mieux en saisir les impacts sur les consultants et sur sa qualité d'écoute.

### Description du contenu

- L'accompagnement et la relation d'aide : attitudes et comportements, valeurs sous-jacentes.
- L'analyse de la demande : identification de la demande sous-jacente
  - Etablir une relation de confiance
  - Favoriser l'énoncé de la question
  - Mettre en place une alliance de travail avec le consultant permettant de traiter la problématique
- Les compétences nécessaires pour mieux accompagner : l'écoute active (reflets, spécificité, résumés, questions ouvertes, silences...)
- Les processus d'inter-influence
- Le processus de changement : évolution de la demande en lien avec l'interaction dans la relation.
- La démarche d'autosupervision, outils et méthodologie : mises en situation.

### Moyens et méthodes pédagogiques

La pédagogie utilisée est expérientielle et intégrative. Elle est constituée d'une alternance d'apports théoriques et de travaux en petits groupes à partir de l'expérience des stagiaires.

Cette démarche requiert une implication personnelle. La méthodologie comporte, chaque jour, des **mises en situation** d'entretiens en **petits groupes** de trois à quatre stagiaires, accompagnés d'un formateur-superviseur.

Chaque participant est successivement intervenant, consultant, observateur.

- Les entretiens portent sur des difficultés réelles que chaque stagiaire rencontre dans sa pratique professionnelle.
- Après chaque mise en situation, le stagiaire intervenant bénéficie d'un temps de feedback centré sur ses perceptions, son ressenti, ses interventions et ses objectifs de développement.
- Le soir, à l'aide de grilles d'analyse, il est invité à retravailler individuellement l'enregistrement de l'entretien qu'il a conduit.

**Moyens mis en œuvre pendant le stage** : matériel d'enregistrement et grilles d'analyse.

La **méthodologie expérientielle** choisie et le **travail de mises en situation en petits groupes** favorisent l'appropriation des contenus et l'implication des stagiaires.

*L'animation du stage par deux formateurs-superviseurs correspond à une exigence de qualité : elle permet de superviser des petits groupes de 4 à 5 participants, de mieux se centrer sur la subjectivité de chacun afin de pouvoir les accompagner individuellement de manière spécifique. Elle facilite les échanges, l'apprentissage individuel et collectif ; de plus elle contribue à la complémentarité entre formateurs au bénéfice de l'accompagnement des stagiaires.*

**Cette formation est conçue dans un cadre de confidentialité du contenu des échanges et sur la base du volontariat des participants.**

## Evaluation de la formation

**Evaluation des compétences acquises par les stagiaires** : bilan de ses apprentissages en fin de stage.

**Evaluation de la qualité de la formation** : questionnaires d'évaluation établis par **TRAVERSES FORMATION** à l'issue de la formation et à 6 mois.

## Formateurs

Membres de l'association **TRAVERSES**, les formateurs sont psychologues et/ou spécialistes de l'entretien, de l'analyse de pratiques professionnelles et de la supervision professionnelle, ils ont été formés et validés par Conrad LECOMTE (Professeur émérite de Psychologie du Counseling à l'Université de Montréal) et son équipe universitaire québécoise ou par l'association **TRAVERSES**.

## Informations pratiques pour les commanditaires

**Coût de la formation pédagogique pour 2 journées** de 6 heures : 1200 € par journée de formation.

Une session de formation compte 8 à 10 participants pour 2 formateurs.

Vous pouvez adresser un mail à [traverses14@gmail.com](mailto:traverses14@gmail.com)

Ou contacter directement la responsable du suivi de ces stages, Christine Daux- Esch :

Mail : [chrisdaux59@gmail.com](mailto:chrisdaux59@gmail.com) ; Tél : 06 86 44 34 49

*Les personnes ayant des besoins spécifiques pour pouvoir suivre cette formation, peuvent prendre contact avec notre référente handicap : il se trouve que c'est aussi Christine Daux- Esch.*

**TRAVERSES FORMATION** : Formation à l'entretien de counseling, autosupervision méthodologie Lecomte.

Formation d'Intervenants en Analyse de Pratiques Professionnelles

Analyse de Pratiques Professionnelles      Supervisions individuelles et de groupes.

*Nos formations sont conformes au décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle.*