

Accompagnements professionnels et coaching

Master 2^{ème} année

RESPONSABLE DU DIPLÔME : MICHEL VIAL, MAÎTRE DE CONFÉRENCES, HABILITÉ À DIRIGER DES RECHERCHES
Michelvial.com - Mél : michel.vial@univ-provence.fr

■ Trois types d'activités existent sur le marché de l'intervention :

- L'expert : il aide à la définition des préconisations, à la prise de décisions,
- Le consultant : il permet à une équipe qu'il accompagne d'envisager ou de proposer des orientations stratégiques (voir Master consultant chargé de missions d'évaluation)
- et l'accompagnateur en individuel (appelé parfois coach), personne-ressource qui favorise la problématisation d'un professionnel pour qu'il réalise son propre trajet. Ce travail de la posture de consultant en individuel, en "face à face", est au service d'objectifs professionnels.

■ Vous êtes :

- formateur d'adultes
- consultant
- responsable des ressources humaines
- cadre en entreprise ou dans la fonction publique ou territoriale
- enseignants
- cadres supérieurs de l'Éducation nationale
- travailleurs sociaux
- médecins du travail
- personnels soignants
- personnels de la sécurité routière
- professionnels de la VAE
- professionnels de l'insertion sociale.

■ Vous vous intéressez :

- à l'accompagnement de la personne dans un cadre professionnel
- au développement des potentiels professionnels
- à l'amélioration de la communication interpersonnelle
- à l'optimisation des relations humaines au travail
- à l'expansion des dynamiques de changement
- à la mise en place de relations éducatives comme accélération du changement
- à un meilleur emploi des ressources humaines
- au développement des projets professionnels
- au développement de la professionnalisation des personnels.

■ **L'objectif de ce diplôme** est de préparer à l'exercice de la fonction d'accompagnement ou de coaching que ce soit

- pour les entreprises
- pour la fonction publique et territoriale
- pour la réalisation des politiques de Santé.

■ Cette formation théorique, méthodologique et pratique vise à :

- Renforcer l'ensemble des connaissances nécessaires pour favoriser une meilleure approche des problématiques des organisations et de leur fonctionnement en référence aux modèles et théories des sciences humaines et sociales, notamment l'évaluation en éducation
- Discerner les principaux déterminants structurels, conjoncturels et événementiels en interactions, par l'acquisition d'une culture de l'évaluation, articulant plusieurs théories et plusieurs systèmes de valeurs et d'enjeux
- Permettre l'appropriation de démarches méthodologiques pour assurer la fonction d'accompagnement
- Définir les stratégies les plus adaptées aux enjeux et aux questions rencontrés sur le terrain, en pertinence avec les données institutionnelles et les ressources humaines (projet politique et questionnement éthique).

Module 1. Analyse du champ de l'évaluation en éducation : modèles d'évaluation en éducation²

Objectifs	Contenus
<p><i>Se donner des concepts et élaborer des problématiques d'intervention pour construire son système de références.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fondements des missions d'évaluation.</i> Identification des épistémologies profanes et des significations sociales liées à la situation d'évaluation. Modèles, courants, théorisations de l'évaluation : vision historique et analyse critique des apports de chaque dispositif • <i>Identification des postures, des rôles et des figures identitaires</i> liées à la situation d'évaluation. Les modèles du sujet. L'évaluation située.
<p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un dispositif d'intervention • Évaluer l'acteur pendant les entretiens d'accompagnement • Analyser et synthétiser des données recueillies en situation pour pouvoir les communiquer ou les restituer • Questionnement critique sur soi • Travailler son rapport au savoir; sa posture professionnelle • Évaluer les dispositifs existants. 	

Module 2. Méthodologies de la recherche et de l'étude pour l'accompagnement - Méthodologie de l'accompagnateur professionnel

Objectifs	Contenus
<p><i>Acquisition de démarches pour instrumenter son action.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le travail de l'offre et de la demande</i> : le contexte de la demande, la nature de la demande, la prescription et la dynamique de la relation triangulaire, l'implicite et l'explicite dans le travail de la demande, les critères de la demande. • <i>La notion de “cadre” dans le coaching</i>, les différents aspects du cadre, les enjeux et finalités du cadre, le cadre définit comme un moyen, la mise en œuvre du cadre ; le référentiel d'activité comme cadre de l'accompagnateur • <i>Les typologies du coaching</i> ; revue de la littérature, état des questions vives • <i>Processus et interactions dans le coaching professionnel.</i> Le rôle du temps. Agir par la parole, par le silence, par le non-verbal • <i>Le travail des régulations, postures et démarches de l'écoute</i> : co-construction de références évolutives pour une pratique réflexive. Présence à ce qui se donne à entendre : les langages. Déchiffrage du texte par les jeux de langages qui déplacent, transposent, condensent, inversent, effacent... pour des remaniements. Méthodes cliniques d'intervention sociale.
<p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire le dispositif d'accompagnement • Travailler la demande • Formaliser la commande • Questionnement critique sur soi. 	

Module 3. Analyse des pratiques : projet professionnel (stages)

Objectifs	Contenus
<p><i>Se distancier par rapport à la pratique de l'intervention.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Démarche d'évaluation</i> pour faciliter l'entrée dans le stage et l'organisation du stage en préparant l'étudiant aux attitudes pertinentes à son projet professionnel. Mise en travail du projet professionnel : prise en considération des enjeux d'acteurs dans des situations concrètes vécues antérieurement. Stratégies de recherche de terrains : s'engager dans une prévision pour l'année • <i>Théories de l'apprentissage et du projet</i> • <i>Distinguer formation et intervention.</i>
<p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problématiser le changement • Prendre en considération le point de vue des autres • Réinvestir les contenus de la formation • Contrôler ses émotions et sa propre communication comme un bon acteur • Conscience du corps professionnel et du processus de professionnalisation • Travailler son rapport au savoir. 	

Module 4. Références majeures pour le secteur de l'intervention sociale : l'accompagnement du changement

Objectifs	Contenus
<p><i>Travail sur la pertinence de l'intervention sociale aux contextes organisationnels.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Changement et rapport au savoir</i> : typologie des savoirs. Système de références. Compétences et habiletés. Les compétences énigmatiques • <i>Théories de l'engagement</i> et processus de changement, le pouvoir • <i>Théories des organisations</i> • <i>Théories des représentations</i> (sociales et psychiques) • <i>L'environnement de l'accompagnateur</i> : les places de l'accompagnement parmi les dispositifs d'intervention : les enjeux, les spécificités, les finalités : histoire de l'intervention psycho-sociale et de la pédagogie institutionnelle – invention et déploiement du coaching • <i>Modèles de l'entreprise</i> : l'organisation apprenante, l'entreprise citoyenne. La culture d'entreprise. La direction des ressources humaines. La gestion des compétences. Les démarches qualité.
<p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir compte des stratégies des différents acteurs de l'organisation • Faire que l'accompagné problématise • Questionnement critique sur soi • Passer de la commande à la demande • Se familiariser avec la culture de l'organisation • Analyser et synthétiser des informations organisationnelles et relationnelles pour construire une intervention appropriée, pertinente au contexte professionnel • Conceptualiser des données • Émettre une offre de service professionnelle • Avoir conscience du corps professionnel et du processus de professionnalisation. 	

¹ Existent aussi un référentiel d'activités de l'accompagnateur et un référentiel de certification du diplôme. Voir educ-univ-provence.fr

² Certains cours sont communs avec le master “Consultants chargés de missions d'évaluation”

Module 5. Pour le travail de fin d'étude : chantiers

Objectifs	Contenus
<p>Objectifs <i>Nouer des contacts professionnels.</i></p> <p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler en relais, en réseau, en complémentarité • Faire face aux situations imprévues • S'adapter en permanence à des publics variés pour établir un dialogue • Discerner et mettre en valeurs d'autres compétences que les siennes. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Travail en équipe</i> : consultants, experts et coachs ensemble • <i>Simulation de cabinets d'intervenants</i> virtuels • <i>Analyses des pratiques d'intervention</i> • <i>Réflexion</i> sur la notion de "compétence collective" • <i>Expérience collective</i>, en réponse à une commande grandeur nature.

Programme du 2^{ème} semestre

Module 6. Pour le travail de fin d'étude : chantiers (suite)

<p>Objectifs <i>Nouer des contacts professionnels.</i></p>	
---	--

Module 7. Analyse des pratiques de terrain : stages

Objectifs	Contenus
<p>Objectifs <i>Devenir un accompagnateur réflexif.</i></p> <p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réagir avec discernement aux situations d'urgence • S'essayer au référentiel d'activités • Écouter le point de vue des interlocuteurs en situation d'interlocution • Capitaliser les expériences et imaginer des réorientations adaptées • Se référer à un code de déontologie • Questionnement critique sur soi. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Interprétation d'événements</i> rencontrés sur le terrain, recherche d'alternatives, lectures plurielles. Evaluation des acquisitions de compétences faites sur le terrain, analyse de pratiques rencontrées, clinique de l'intervention : études de cas • <i>À partir de l'analyse des expériences vécues</i>, en stages et dans les chantiers, provocation de régulations des projets et réajustements des stratégies • <i>Éthique et déontologie</i> de l'accompagnement • <i>La supervision</i> : son rôle, ses enjeux, ses modalités, le développement de l'accompagnateur.

Module 8. Références majeures pour le secteur de l'intervention : Méthodologies de l'accompagnement

Objectifs	Contenus
<p>Objectifs <i>Acquisition de démarches pour construire la relation d'accompagnement.</i></p> <p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un dispositif d'intervention • Utiliser des procédés méthodologiques référencés, précis. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Différencier études et recherches</i> • <i>Analyses de systèmes</i>, analyses stratégiques GPEC • <i>Les enquêtes de satisfaction</i>, enquêtes d'opinion • <i>Les bilans de compétences</i>. Les entretiens de recrutement. La validation des acquis (VAE) et les dispositifs d'insertion • <i>Modèles du management</i> et de la gouvernance • <i>Les dynamiques du psychisme</i> et l'usage de soi • <i>La coopération herméneutique</i> - Problématisation - questionnements - compétences et habiletés - Métis et Kairos.

Module 9. Diversité référentielle pour le secteur de l'intervention : Analyse d'outils existants

Objectifs	Contenus
<p>Objectifs <i>Acquisition de techniques pour instrumenter son action.</i> <i>Revue de la littérature professionnelle.</i></p> <p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire le dispositif d'accompagnement • Création d'un espace de confiance • Utiliser les modalités de l'entretien individuel d'accompagnement • Problématiser le changement • S'orienter par l'action • Permettre le retour sur l'appris • Travailler son rapport au savoir, des-adhérance • Analyse critique du discours des professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La littérature professionnelle</i> : quel usage de ses outils ? • <i>Les outils de la Psychopathologie</i> • <i>Les récits de vie</i> - PNL, AT, etc. Quels usages ? • <i>Le rapport d'évaluation</i>. Évaluer l'accompagnement. Instrumentation et instrumentalisation • <i>Les entretiens existants</i> : l'entretien clinique, l'entretien d'explicitation, l'entretien compréhensif et l'entretien d'accompagnement.

Module 10. Travail de fin d'étude : Rédiger son portfolio professionnel (mémoire)

Objectifs	Contenus
<p>Objectifs <i>Se distancier par rapport à la pratique de l'intervention.</i></p> <p>Compétences visées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Émettre une offre de service professionnelle • Obtenir l'accès à l'information • Prendre des initiatives et organiser son travail • Être curieux et ouvert sur l'extérieur • S'approprier de nouveaux contenus et de nouvelles techniques • Analyser avec recul et discernement une situation, un problème, un milieu • Questionnement critique sur soi • Travailler son rapport au savoir. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Parler son système de références</i> • <i>Problématiser son parcours</i> dans un portefeuille de compétences • <i>Travailler la communication</i> de ses compétences • <i>Écrire une problématique théorique</i> à partir de son expérience vécue • <i>Évaluer la formation</i>.

■ Conditions d'accès :

La Commission pédagogique décide de l'accès en 2^{ème} année du Master :

- pour tout titulaire d'un Master 1^{ère} année (ou d'une maîtrise)
- par dispense de diplôme (loi 1985), pour les titulaires d'un diplôme BAC + 3 (Licence ou équivalent) et 3 ans d'expérience professionnelle dans des postes à responsabilité.
- par la Validation des Acquis de l'Expérience (V.A.E.) – loi de 2002
(Voir le site : educ.univ-provence.fr pour les référentiels, les tarifs et le calendrier)

■ Déroulement de la formation :

- Prévoir d'être libre deux semaines par mois environ (une pour le regroupement, une pour le travail personnel et les stages) ; sinon, possibilité de faire le diplôme en deux ans (un semestre par an).
- La proportion de cours assurés par des professionnels dépasse les 50 %.
- Interviennent dans la formation des professionnels labellisés par la Sfocoach.

■ Les débouchés du diplôme :

- ▶ Accompagnement à l'occasion de :
 - la recherche d'emploi
 - la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) auprès des candidats
 - la VAE auprès du DRH des entreprises
 - la gestion des compétences et des emplois
 - la gestion des carrières
 - l'organisation et la réalisation de la mobilité professionnelle
 - l'optimisation de l'employabilité.
- ▶ Accompagnement à l'occasion d'une démarche
 - d'insertion professionnelle
 - d'orientation professionnelle
 - de bilan de compétences
 - de management de projet
 - de projet de vie dans le Travail social
 - du reclassement professionnel
 - de suivi d'intégration.
- ▶ Dans tous les postes où la mission est d'assurer une fonction éducative.
- ▶ Accompagnement à propos
 - d'un problème ponctuel professionnel par exemple, à l'occasion d'une prise de poste ou d'un changement de poste, d'une expatriation ou d'une fusion, une acquisition, une réorganisation ou d'un conflit
 - de l'amélioration de la communication interpersonnelle, du leadership, du style de management, du fonctionnement avec son équipe ; de la gestion du stress
 - de dispositifs de médiations sociales dans des conflits déclarés ou de médiations dans la souffrance au travail.

■ Compétences évaluées pendant la formation :

- ▶ 1. Référencer sa pratique : conceptualiser l'évaluation en éducation, travailler sa vision du monde, son épistémologie, ses références en situation, son rapport au savoir ; acquérir une culture en évaluation pour conduire une intervention éducative.
- ▶ 2. Se repérer dans l'univers professionnel du client : aborder rapidement un milieu professionnel, discerner les problématiques, les questions vives du client ; inventer des moyens de greffer une offre d'intervention éducative (un accompagnement professionnel) pertinente à son milieu.
- ▶ 3. Avoir construit un système de références pour agir et mettre en scène la posture d'accompagnateur : travailler sa posture professionnelle.
- ▶ 4. (Faire) problématiser les situations et dialectiser les enjeux :
 - Maîtriser les outils de l'accompagnement professionnel et les théories dont ils sont issus
 - Organiser un cadre pour l'étude dialogique, une rencontre avec l'accompagné
 - Mettre en scène la problématisation (dialectisation) et l'orientation par l'action (écoute).

■ Bibliographie :

Vial, M. - Mencacci, N. *L'accompagnement professionnel. Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative.* Bruxelles, de Boeck, 2007.