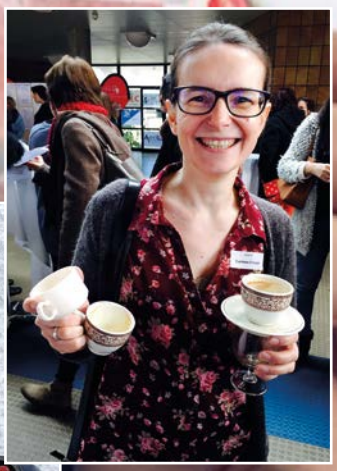
corref
orientation réinsertion formation

REDONNER DU SENS

L'AVIS DES PROS

LES RECORDS À BATTRE

RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2017



Impression: mai 2018 – Tirage: 1000 exemplaires – Numéro 36

SOMMAIRE

IMPRESSUM ©Corref

Rédaction: Mmes Martine Aubry, Carmen Crisan, Eleonore Escher, Elena Kleczynski, Sidonie Mayor, Nawelle Moussaoui, Gaëlle Pizzotti-Pécoud, Paola Vezzani et MM. Daniele Beltrametti, Jean-Christophe Jaggi, Gabriele Kleczynski, Julian Reymond, Adrien Vaucher

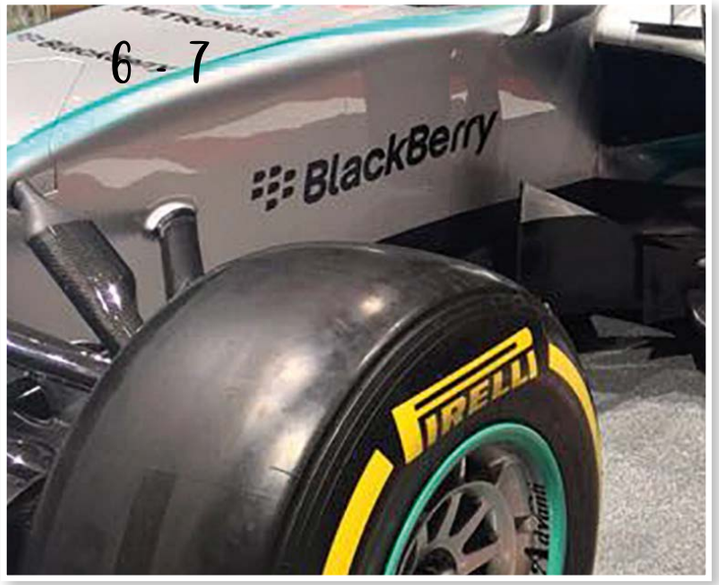
Correction: Mmes Martine Aubry, Carmen Crisan, Gaëlle Pizzotti-Pécoud

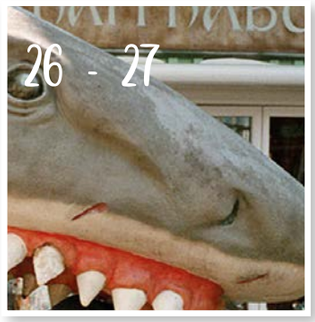
Photos: patriceschreyer.com, Marino Trotta – ville de Lausanne, albums personnels des collaborateurs, des membres du Comité et des partenaires

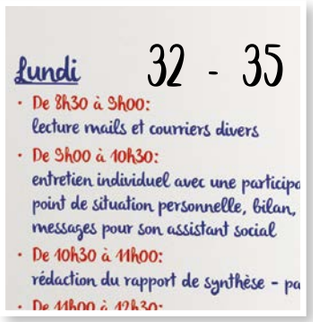
Gestion de projet: Mme Gaëlle Pizzotti-Pécoud (www.rectoverso.me)

Graphisme: bubbledesign.ch

Découvrez tous les acronymes et abréviations sous **www.corref.ch/outils**







Gestion

4 - 5 Le mot du Président
6 - 7 J'aime Corref et vous?
8 - 9 Comité - équipe

Administration

10 - 11 Carmen Crisan
12 - 13 Nawelle Moussaoui
14 Elena Kleczinsky
15 Gabriele Kleczinsky

Wall of Corref

16 - 17

Formation

18 - 21 Paola Vezzani
22 - 23 Daniele Beltrametti du SSL
24 - 25 Prestations
26 - 27 Jean-Christophe Jaggi
28 - 29 Adrien Vaucher du SPAS

Wall of Corref

30 - 31

Orientation

32 - 35 Sidonie Mayor
36 - 37 Eléonore Escher de l'OAI

38 Chiffres & analyse 2017
39 Partenaires

Le mot du Président

CORREF: UN VIVIER HUMAIN D'UNE QUALITÉ EXCEPTIONNELLE

JULIAN REYMOND

PRÉSIDENT

–

La personne et son développement sont au centre des préoccupations de Corref; la reconnaissance et le respect de l'individu sont les fondements de notre projet.

«L'Association Corref puise ses ressources au sein des valeurs qui la portent et des engagements qu'elle poursuit. Évidemment, rien ne serait possible sans l'investissement inconditionnel des personnes qui œuvrent au quotidien pour défendre ces objectifs. Merci donc à vous tous, Direction, collaborateurs, membres de l'Association, membres du Comité, bénéficiaires et partenaires. Merci de faire vivre cette grande famille qu'est Corref.»

Notre Charte promeut le respect de l'individu, son droit à l'autonomie et à la dignité. Nous avons la conviction que chacun peut, à tout âge, développer ses compétences et les différentes facettes de sa personnalité. Nous sommes très impliqués dans la promotion de la mixité des rôles sociaux et de l'égalité des chances. Le sens de la valeur associative, ainsi que l'esprit de solidarité sont les piliers de notre engagement.

Les valeurs de Corref
Les valeurs forment le ciment de notre action. Nous défendons le respect de la personne dans sa globalité, le respect du droit à l'autonomie et l'accès à la formation pour tous. Nos objectifs sont de permettre aux personnes de reprendre confiance pour avancer plus sereinement, fortes d'un projet porteur de sens pour elles.

L'engagement de Corref
Nos engagements s'expriment vis-à-vis de nos participants, nos collaborateurs, nos mandants et nos partenaires. Nous respectons la plus stricte confidentialité des informations liées à nos participants et nous mettons tout en œuvre pour les aider à atteindre leurs objectifs. Vu que nos collaborateurs sont le joyau de Corref, nous encourageons une gestion dynamique des ressources humaines et nous créons les conditions de travail qui favorisent l'adaptation à une évolution constante de l'environnement. Nous prenons en compte les besoins de nos mandants pour répondre au mieux à leurs attentes afin de proposer des prestations de qualité. Nous collaborons avec nos partenaires dans un esprit d'ouverture et de confiance pour partager des expériences et des informations dans un esprit de collaboration.

Corref: un gage de qualité
Deux mots-clés résument notre système de management de la qualité: consolidation et développement. La notion même de qualité est intégrée dans l'ensemble de notre mode de fonctionnement à différents niveaux: pédagogique (qualifications du personnel, formations continues), administratif (accueil, information, inscription, etc.), logistique (salles de cours et bureaux, matériel, documentation), recherche et développement (veille) et institutionnel (séances de travail communes entre la Direction et le personnel et/ou le Comité).

Merci à Martine et à son équipe!
Notre objectif est de viser l'excellence avec des prestations d'accompagnement de qualité tout en mettant un point d'honneur à défendre les droits des personnes. Cette cause se concrétise grâce à une Directrice toujours pleine d'énergie et de ressources et à une équipe de professionnels qui tend vers la bienveillance au quotidien. Chacun travaille en donnant le meilleur de lui-même tout en favorisant l'équilibre au sein de l'Association avec comme but la réalisation des objectifs organisationnels.

Un immense merci à tous pour votre implication, votre responsabilité et votre engagement dans la concrétisation de nos missions.

Julian

J'aime Corref et vous?

INTERVIEW DE
MARTINE AUBRY
DIRECTRICE

L'individu est au cœur de tous les projets de Corref; c'est donc avec grand plaisir que nous découvrons une Directrice passionnée par «l'humain» à la tête du centre dont les buts sont l'orientation et la réinsertion professionnelles, la formation d'adultes et la validation d'acquis expérientiels.

Nouveau rapport annuel, nouvelle formule?

Nous avons toujours comme objectif d'innover et cette démarche est aussi valable pour notre rapport d'activités. Cette année, l'accent est mis sur l'humain, que ce soit nos collaborateurs qui accompagnent nos participants, ou encore nos mandants. L'idée est de mettre en avant les personnes dans toute leur splendeur «façon magazine connecté». Je pense que c'est une première en Suisse et j'en suis très fière.

Comment définiriez-vous votre rôle au sein de Corref?

(Elle sourit) Ma ressource première est mes collaborateurs, toujours! Je les dorlote et les protège comme une vraie louve. Ma porte est toujours ouverte pour discuter avec eux et échanger sur leur situation professionnelle, voire même leur vie privée. Le bien-être au travail est pour moi fondamental et reste l'une de mes priorités. Je ne parle pas ici d'aménagements d'espaces de jeux ou autres activités pour se détendre, je parle bien d'horaires adaptables, de temps annualisé, de bienveillance, d'écoute, de mise en avant des compétences, de formation continue, d'autonomie, de coopération et de reconnaissance. Personnellement, je ne manque pas une occasion de me former en la matière pour donner le maximum de qui je suis.

Quel regard portez-vous sur vos collaborateurs?

J'ai un immense respect pour tous mes collaborateurs qui donnent le meilleur d'eux-mêmes chaque jour, malgré des conditions qui peuvent être parfois difficiles, notamment lorsqu'il faut ménager des contraintes budgétaires et les besoins de nos participants.
J'ai débuté chez Corref en 2005 et mon énergie au quotidien me vient entre autres, des défis à relever, mais également de mes collaborateurs grâce à leur fidélité, leur engagement, leur professionnalisme et leur complémentarité, pour ne citer que quelques-unes de leurs compétences! Vous savez, ils sont les meilleurs.

Quelles ont été les étapes marquantes pour Corref en 2017?

Ouf! Au vu des résultats financiers peu prometteurs en 2016, une restructuration a été décidée à l'automne à ma demande. Elle a été effective dès le 1er janvier 2017 avec comme conséquence la suppression d'un poste de psychologue à 80%, notamment, ce qui a créé un vide important dans l'équipe. Je profite de l'occasion pour remercier très chaleureusement et humblement, le collectif qui a assumé en sous-effectif ce que nous réalisions plus nombreux. Prendre ce type de décision fait partie de ma fonction, je l'assume, mais je suis très consciente que ce type de situation a des conséquences sur le travail au quotidien. Les psychologues en orientation sont à l'œuvre constamment en flux tendu et subissent de plein fouet la pression d'être rentable avec des consultants qui ont besoin d'écoute et de temps, ce qui est aussi le cas de nos autres professionnels, formateurs d'adultes.

Quel type de management est pratiqué chez Corref?

La structure de notre association est claire et facilement compréhensible. Au niveau opérationnel, je suis épaulée par une Adjointe de direction, ainsi que par 2 responsables, l'une pédagogique, l'autre des prestations du secteur BOIp. Notre mode d'organisation s'apparente à un type de hiérarchie «plate», ce qui lisse les niveaux décisionnels entre la Direction et les professionnels sur le terrain. Les avantages sont nombreux: les messages circulent rapidement; les collaborateurs ont tous un contact étroit avec la Direction; les prestations sont pilotées de manière transversale permettant plus d'échanges entre les collaborateurs. Le style de management participatif renforce les liens interpersonnels au sein de l'équipe et favorise les contributions actives selon le principe de réciprocité. J'ai aussi la chance de compter sur Chany et Bastien d'AIGC pour m'épauler dans la gestion financière courante. Je leur fais complètement confiance et je les adore! Je dois aussi remercier les membres du Comité pour leur confiance.

Concrètement, quelles sont les mesures spécifiques pour vos collaborateurs?

Vu que nos collaborateurs font la richesse de Corref, nous mettons en place un maximum de mesures visant à améliorer leurs conditions de travail. Si leur fonction leur permet, ils peuvent travailler depuis la maison en suivant des règles pour garantir la confidentialité des suivis; les taux d'activités sont annualisés, car on privilégie la flexibilité et la conciliation entre la vie de famille et le travail. Un autre axe très important pour nous est la formation ciblée et le perfectionnement. Chaque collaborateur a un «cahier de formation continue annuel» permettant de recenser le suivi des formations et les acquis en compétences afin d'enrichir la pratique professionnelle. À cet effet, au cours des trois dernières années, tous les collaborateurs ont participé à une ou plusieurs formations continues ou perfectionnements spécifiques, méthodologiques, didactiques ou sociaux correspondant à leur activité actuelle ou planifiée et qui les intéressaient, évidemment.

Quelques questions plus personnelles:

Votre personnalité en un mot?

Authentique

Le conseil que vous ne donneriez pas?

Être moi!

Votre plus grande fierté?

Mon mari. Il est mon roc, ma valeur refuge et j'en passe; mon «chum» est le gars le plus extra du monde, vraiment.

> J'ai eu l'occasion de réaliser une série de portraits de Martine pour la communication de CORREF.
> Cette rencontre a été une très agréable surprise. Martine porte vraiment en elle la mission d'aider l'autre, de le mettre en valeur. Martine ne travaille pas, elle est.
>
>
> **Patrice Schreyer**
> Photographe patriceschreyer.com

«Malgré le poids des responsabilités d'une fonction dirigeante, on ne peut qu'être motivée à travailler avec nos collaborateurs et nos partenaires qui nous le font savoir tout au long de l'année.»

@daniela @paola

COMITÉ

Julian Reymond, Président

Gjevahire Jasiqi
Pierre-Eric Julsaint
Michel Lob
Jasmina Mahinic
Photisone Vanvilay

1'360'755 CHF

C'est le chiffre d'affaires 2017 (+4.5% en comparaison avec 2016).

8.24 ÉPT

Emplois équivalents plein temps. S'y ajoutent les personnes sur mandat.

84%

Le ratio de la masse salariale (y compris honoraires pour prestations de tiers) sur les charges globales du Centre.

ÉQUIPE

Martine Aubry, Directrice

Au service de votre formation

Paola Vezzani, Responsable pédagogique
Thomas Chappot
Amel Debbah
Marcela de Meuron
Daniela Gheorghe
Chantal Hoffman
Jean-Christophe Jaggi
Carole Lauper
Karin Schombourg
Otpal Vittoz

Au service de votre orientation

Sidonie Mayor, Responsable des prestations
Arielle Delay
Sylvie Franz
Patricia Giménez
Carole Lauper
Rachel Pernet

Pôle administratif

Carmen Crisan, Adjointe de direction
Amel Debbah
Elena Kleczynski
Gabriele Kleczynski
Nawelle Moussaoui
Letizia Rappazzo

Administration

UN POSTE ENTRE CIEL ET TERRE

CARMEN CRISAN

ADJOINTE DE DIRECTION

–

J'ai la chance de partager mon quotidien avec Martine, mon guide en tête de cordée, toujours prête à partager son savoir et ses nombreuses expériences. Ce tandem forme une émulation qui nous permet d'atteindre nos missions avec enthousiasme.

Mon rôle me fait évoluer entre ciel et terre, là où se rejoignent les dimensions humaines et sociales avec les dimensions abstraites des chiffres et de la planification. Il faut savoir trouver sa voie en gardant à l'esprit que le 100% est de mise quand on est sur la brèche. C'est ce qu'on doit à nos professionnels pour leur implication quotidienne au service des participants du centre et des missions de l'Association. C'est aussi la responsabilité qui est la mienne en tant qu'Adjointe de direction.

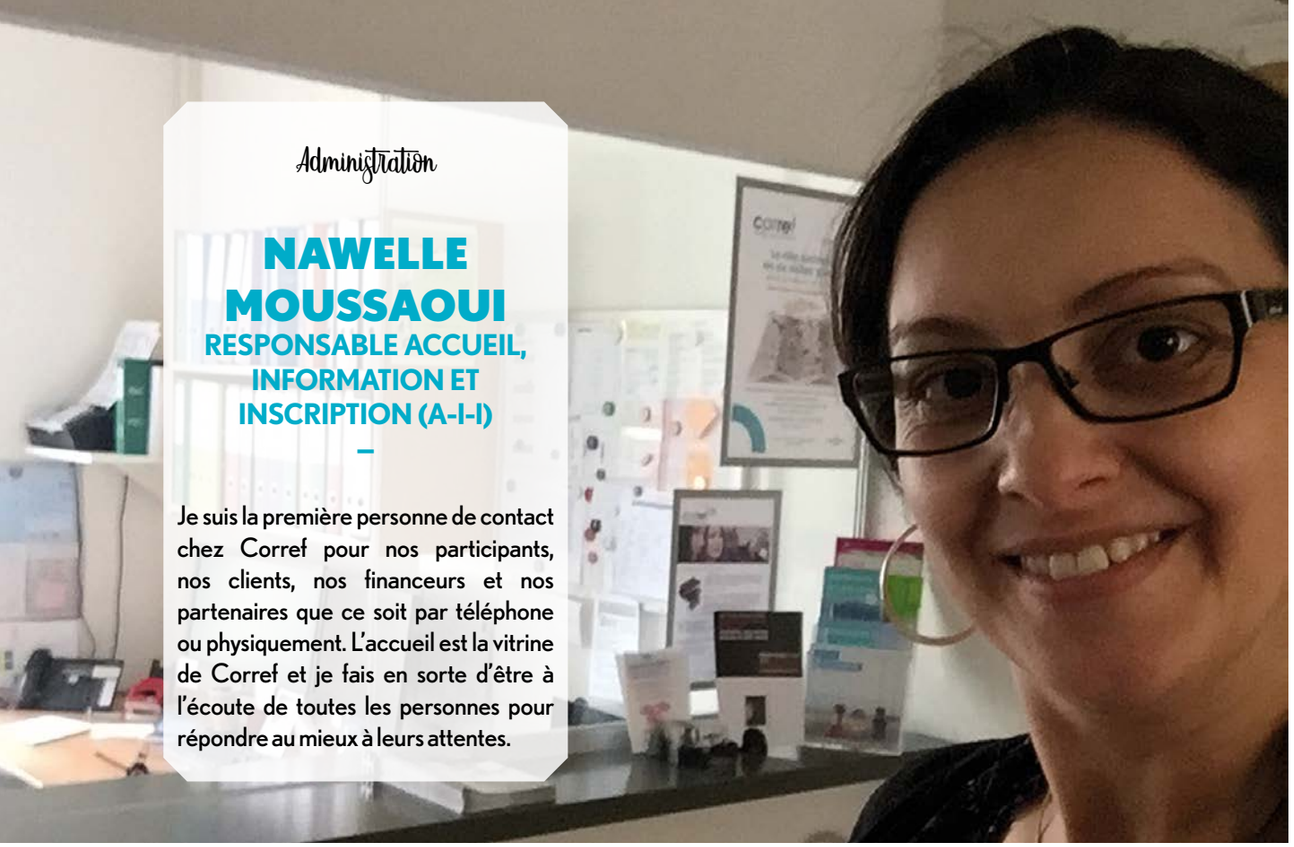
Mon guide en tête de cordée, c'est Martine, notre directrice toujours prête à partager son expérience colossale et ses bonnes pratiques de manager hors pair. Suivre une formation de «Gestion en Ressources Humaines» à l'Idhéap, c'est entendre dans la bouche des professeurs émérites des phrases et des recommandations déjà entendues à Corref en la secondant: nous sommes appelés à trouver des solutions à toutes les problématiques qui surviennent. À nous d'être assez «S-M-A-R-T»!

Dans mes responsabilités, j'ai la gestion de la «dream team» de l'accueil Corref et par extension de la formatrice SIGB Canton. Par leurs actions et leur positionnement dans leur travail, c'est le collectif qui prime avec le sentiment que nous sommes tous à tirer à la même corde. Mon accompagnement vise à leur permettre de prendre de la hauteur dans leurs propres responsabilités. La collaboration avec nos partenaires m'apporte également beaucoup de satisfaction, car elle permet la mise en place de solutions innovantes.

Mon poste est riche et passionnant! Nos objectifs sont élevés et nous sommes prêts et heureux de pouvoir relever de nouveaux défis quotidiennement.

Carmen

«Nous sommes appelés à trouver des solutions à toutes les problématiques qui surviennent. À nous d'être assez «S-M-A-R-T»!»



Administration

NAWELLE MOUSSAOUI

RESPONSABLE ACCUEIL, INFORMATION ET INSCRIPTION (A-I-I)

–

Je suis la première personne de contact chez Corref pour nos participants, nos clients, nos financeurs et nos partenaires que ce soit par téléphone ou physiquement. L'accueil est la vitrine de Corref et je fais en sorte d'être à l'écoute de toutes les personnes pour répondre au mieux à leurs attentes.

LES CASQUETTES «ACCUEIL & INFORMATION»

Je suis physiquement présente à l'accueil de Corref et je commence par m'assurer que les locaux, les bureaux, les présentoirs et la cafétéria sont en ordre, car une première impression reste très souvent gravée dans les mémoires.

J'assure la réception téléphonique et l'office. Je suis à l'écoute des besoins et des attentes de tous les publics afin de les conseiller au mieux et de leur proposer la meilleure option selon leurs projets et/ou objectifs, que ce soit pour nos formations et prestations, en les orientant à l'interne selon la demande ou auprès de notre réseau de partenaires.

Travailler chez Corref, c'est œuvrer pour des personnes au parcours unique

Chaque jour, je rencontre des êtres humains qui ont des parcours de vie atypiques et parfois difficiles (précarité économique et/ou sociale, perte d'un emploi, santé fragile, etc.), qui sont tous uniques et donc demande à être traités de manière personnalisée en respectant les conditions d'accès de nos formations et prestations négociées avec nos financeurs. Je dois faire preuve d'empathie, de compréhension, d'écoute, etc. Dans la plupart des situations que j'ai vécues à mon poste, cela se déroule dans l'harmonie et la convivialité. Dans de rares occasions, certaines situations ont demandé que je développe d'autres compétences comme la gestion des émotions ou du stress... afin de toujours garder mon sang-froid face à des personnalités difficiles. C'est au travers des formations continues proposées et financées par Corref que j'ai pu améliorer mon service auprès de tous ses profils.

Travailler chez Corref, c'est apporter du soutien à ses collègues

Responsable de l'accueil, c'est aussi s'assurer du bien-être de ses collègues. C'est au travers de petits gestes au quotidien que ma valeur ajoutée peut se faire sentir: préparer un thé au miel à un collègue qui a mal à la gorge, apporter mon aide lorsqu'ils rencontrent une difficulté (informatique...), assurer l'approvisionnement en matériel et fournitures afin qu'ils ne manquent de rien dans leur quotidien. C'est aussi être à l'écoute de leurs besoins et trouver des solutions ensemble afin de bonifier notre collaboration.

Responsable a-i-i, c'est aussi prendre en charge l'intégration des nouvelles ressources humaines, en étant présente, à l'écoute et attentive aux difficultés qu'elles rencontrent durant leur période de formation et se rendre disponible. D'ailleurs, j'ai eu l'occasion à Corref de former 3 étudiants à l'accueil; ce qui s'est révélé être une expérience très enrichissante et à laquelle j'ai pris goût. Alors avec le soutien de Corref, j'ai décidé de préparer mon CFC d'employée de commerce en VAE afin d'avoir enfin un certificat suisse et, pourquoi pas dans un avenir proche, avoir l'occasion de former de futurs employés de commerce. Pour ce faire, la Direction a aménagé mon temps de travail pour que je puisse me rendre au cours et aux examens ainsi qu'organiser mes révisions. Corref a une culture d'entreprise homogène tant avec les participants qui suivent les cours que ses propres collaborateurs. C'est-à-dire, avec cette volonté d'entretenir leur développement personnel au travers d'outils pédagogiques afin d'améliorer leurs compétences.

LA CASQUETTE «INSCRIPTION»

Cette partie représente le 70% de mon travail qui demande de la dextérité, de la flexibilité et des idées. J'ai la responsabilité de remplir nos formations et prestations afin de garantir les volumes négociés par la Direction. Si je rencontre des difficultés, je dois en informer ma responsable et faire des propositions de communication dans les meilleurs délais. Pour résumer, c'est un job de «commercial» dans le domaine social: il faut vendre nos prestations auprès des CSR, OAI... mais pas seulement! C'est aussi un job de «travailleur social»: j'analyse le profil du potentiel participant afin d'identifier s'il est dans une situation saine pour lui permettre de commencer une formation dans de bonnes dispositions (mentale, temps et familiale) et je m'assure que les formations et prestations sont adaptées à son profil et à ses besoins.

J'assure également les suivis auprès des participants (convocation, planning, etc.) et des financeurs (suivi des présences par mail, demandes de contrats, etc.).

Dans le cadre des inscriptions, je réalise d'autres missions complémentaires telles que: la facturation des mandats, des formations et prestations, l'édition des papillons, la planification annuelle des formations, la mise à jour du site web, la préparation du Forum MIS, le traitement des données pour le monitoring SSL... car ce sont mes outils de travail. C'est un poste multifonction dans lequel je dois changer de casquettes plusieurs fois dans la journée. Et chaque jour est différent, il n'y a pas de «routine».

POUR CONCLURE

Avant je travaillais dans la restauration et je cherchais un «job» sans monotonie, avec des défis, évolutif, stimulant et créatif me permettant aussi de travailler avec l'humain. Le domaine social m'était inconnu, et après plus de 6 ans au poste de Responsable a-i-i à Corref, je réalise que j'ai atteint mon objectif; le poste est taillé pour moi et cela grâce à une politique d'entreprise proactive, bienveillante, dynamique, à l'écoute de ses collaborateurs, de ses financeurs et de ses participants.
Chaque jour, je prends conscience de ma chance, car trop nombreuses sont encore les personnes qui doivent exercer un travail dit «alimentaire».

Merci à ma «famille professionnelle» Corref pour cette opportunité.

Nawelle

«Je suis à l'écoute des besoins et des attentes de tous les publics afin de les conseiller au mieux et de leur proposer la meilleure option selon leurs projets et/ou objectifs (...).»

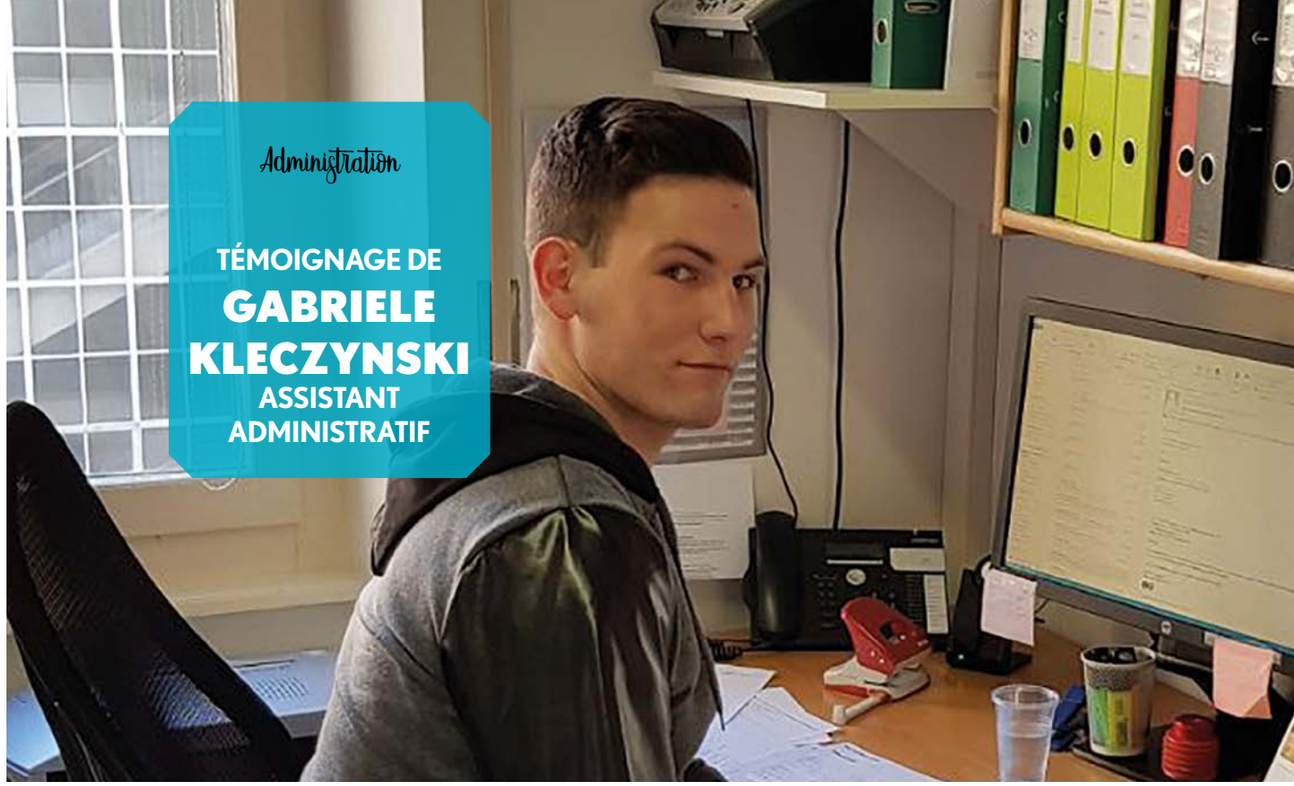
Administration

TÉMOIGNAGE DE
ELENA KLECZYNSKI
ASSISTANTE DE DIRECTION

Je connais Corref depuis un moment déjà: c'est presque ma deuxième famille! Étant ado, j'étais la spécialiste des classeurs, des photocopies et des envois. Maintenant, c'est pour moi l'occasion de mettre à profit mes compétences et une excellente occasion d'exercer un travail intéressant et varié entre la fin de mon Master en Lettres (Anglais-Italien) et mon départ pour les États-Unis.

Même si je me dirige vers l'enseignement, c'est super de pouvoir travailler dans un centre de formation et d'orientation dans un rôle administratif. Et puis l'ambiance est cool avec une chouette équipe et une Directrice toujours au top!

Elena



Administration

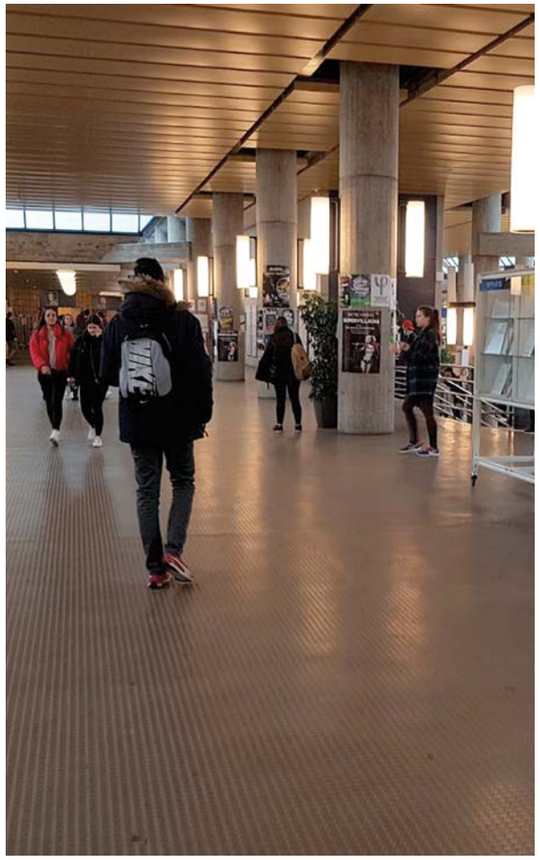
TÉMOIGNAGE DE
GABRIELE KLECZYNSKI
ASSISTANT ADMINISTRATIF

Ce que j'adore dans mon boulot? Le contact constant avec des gens de parcours et d'horizons différents. Corref grouille toujours de vie. C'est nouveau pour moi, car je suis étudiant en Droit. Corref me montre un bel aspect du monde du travail, social et aussi humain, à l'image de la merveilleuse équipe que j'y côtoie, composée certes d'excellents professionnels, mais avant tout de bonnes personnes engagées dans la noble tâche d'aider chacun à trouver sa voie. Et cela donne envie de s'investir à fond!

Travaillant à l'accueil, j'admire tout particulièrement Nawelle, une experte en organisation et une excellente pédagogue avec une grosse dose de patience, à qui je dois beaucoup.

Merci à la Direction et à toute l'équipe de Corref pour cette opportunité!

Gabriele



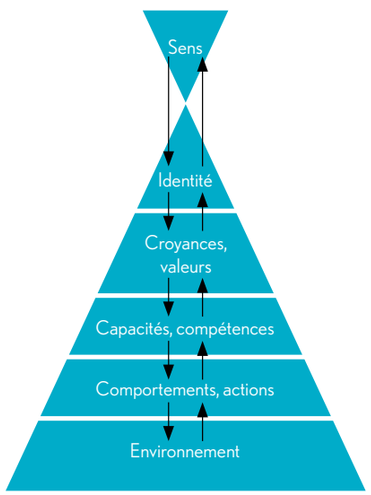
WALL OF CORREF

Formation

L'ÊTRE HUMAIN OBSERVÉ ET ANALYSÉ PAR PAOLA VEZZANI

FORMATRICE ET RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Au sein de Corref, tout est mis en œuvre pour comprendre le fonctionnement de l'humain dans le but d'aider les personnes à implémenter les changements nécessaires à leur évolution.



Les niveaux logiques de Robert Dilts
Pour vous parler du travail de notre équipe de formateurs, je vais utiliser les niveaux logiques de Robert Dilts, un outil bien connu de la programmation neuro-linguistique.

Selon ce modèle, les niveaux logiques constituent un emboîtement d'ensembles de processus interdépendants (des niveaux supérieurs vers les niveaux inférieurs et vice versa) permettant de comprendre le fonctionnement de l'être humain, mais aussi de favoriser le changement et la résolution de problèmes. Lorsque ces niveaux sont alignés de manière adéquate et harmonieuse, chez un individu comme dans un groupe, on est dans la cohérence, l'efficacité et l'authenticité. Je pense que c'est largement le cas chez nos formateurs et à Corref.

Premier niveau: l'environnement
Le premier niveau concerne l'environnement, le contexte spatio-temporel et social, les contraintes extérieures, les lieux où nous opérons comme les personnes avec lesquelles nous interagissons. Il répond aux questions: **avec qui? Où? Et quand?**

Avec qui? À Corref, les formateurs travaillent avec des publics variés (origine, âge, formation, statut, objectifs, etc.) que ce soit d'un cours à l'autre, mais aussi dans un même cours.

Dans le cours de «Calculs CIFÉA», par exemple, peuvent se côtoyer un jeune érythréen au CSIR très peu scolarisé, une Suissesse de 40 ans qui doit se réinsérer dans le monde du travail, un ancien professeur de portugais brésilien dont les diplômes ne sont pas reconnus en Suisse, une maman kosovare souhaitant aider ses enfants dans les devoirs et être plus à l'aise dans les maths de tous les jours (soldes, pourcentages, etc.) et on pourrait continuer!

Nous travaillons la plupart du temps avec des mandants, par exemple la Ville ou le Canton, mais aussi avec des partenaires, tels que les associations de la CIFÉA, par exemple.

Enfin, il ne faut pas oublier notre équipe: les formateurs bien sûr, mais aussi la Direction, nos collègues de l'orientation et de l'administration.

Où? Si la plupart des prestations se déroulent dans nos locaux qui sont accueillants, lumineux et très bien situés, d'autres ont lieu à l'extérieur. À titre d'exemple, citons les cours «Aider son enfant à mieux apprendre» qui ont lieu dans différentes localités du Canton, mais aussi des formations sur mesure pour des professionnels, comme la «Formation sur la gestion du budget» pour les collaborateurs de la Fondation Cherpillod ou encore le cours «Dis-moi comment tu apprends» à l'ÉVAM.

Quand? Pour toutes nos formations, nous nous efforçons de tenir compte des attentes de nos mandants et surtout des disponibilités de nos participants. Voici quelques exemples par rapport aux horaires. Nos cours de «Calculs CIFÉA» ont lieu le matin, l'après-midi et le soir. Les participants peuvent venir une à trois fois par semaine en suivant un programme personnalisé. Par contre, la plupart de nos cours «Citoyenneté-Intégration» ont lieu le soir puisque les candidats à la naturalisation sont souvent actifs professionnellement à plein temps. Nous sommes toujours très attentifs aux changements. Ainsi, ayant remarqué que de plus en plus de participants demandaient à suivre un cours hebdomadaire de «Français écrit» du soir, nous avons augmenté leur nombre.

Le deuxième niveau: les comportements et les actions
Le deuxième niveau concerne le comportement, c'est-à-dire les actions spécifiques mises en œuvre au sein de l'environnement en tenant compte des opportunités et des contraintes. Il répond à la question: **quoi?**

À Corref, au niveau du secteur formation, notre démarche consiste à mettre en place des mesures de formation pour répondre au plus près aux besoins de notre public et aux demandes de nos financeurs.

Les formateurs, en étroite collaboration avec la Direction et moi-même, sont chargés de la conception et de la mise en œuvre d'actions de formation. Pour de nouvelles prestations, ils procèdent notamment à une analyse des besoins, élaborent un concept de formation, définissent le public cible, les objectifs de formation, les méthodes, le programme et les outils pédagogiques. À titre d'exemple, pour cette année, nous pouvons citer le cours de français, animé par Amel, selon le modèle «GO Next» qui permet de mettre en œuvre des mesures de formation dans le domaine des compétences de base en entreprise, dans notre cas l'EMS de la Fondation de l'Orme. Les objectifs et le contenu ont été établis à partir des besoins de formation détectés; notre mode d'apprentissage orienté vers la pratique professionnelle s'est mis en place grâce aux conseils de notre experte en la matière, Marcela. La collaboration avec les répondants de l'entreprise et notamment Mme Schopfer, Intendante, a joué un rôle essentiel tout au long du processus, des premiers contacts jusqu'au transfert.

Nous pouvons dire que toutes nos prestations sont conçues pour répondre aux besoins des participants et des mandants. Par exemple, la gestion domestique se décline dans des mesures individuelles et de groupe. Parmi ces dernières, «Mieux gérer son budget» et «Mieux gérer ses papiers» sont conçues pour un public CIFÉA ou RI, alors que «Mieux compter pour moins dépenser» est adapté à un large public et «Mieux compter pour moins dépenser – FORJAD» à un public de 18-25 ans. La mesure individuelle permet de travailler directement sur des objectifs personnels établis en accord avec le bénéficiaire et l'assistant social, mais toutes les prestations en groupe de la gestion domestique offrent aussi des appuis pédagogiques individualisés sur demande.

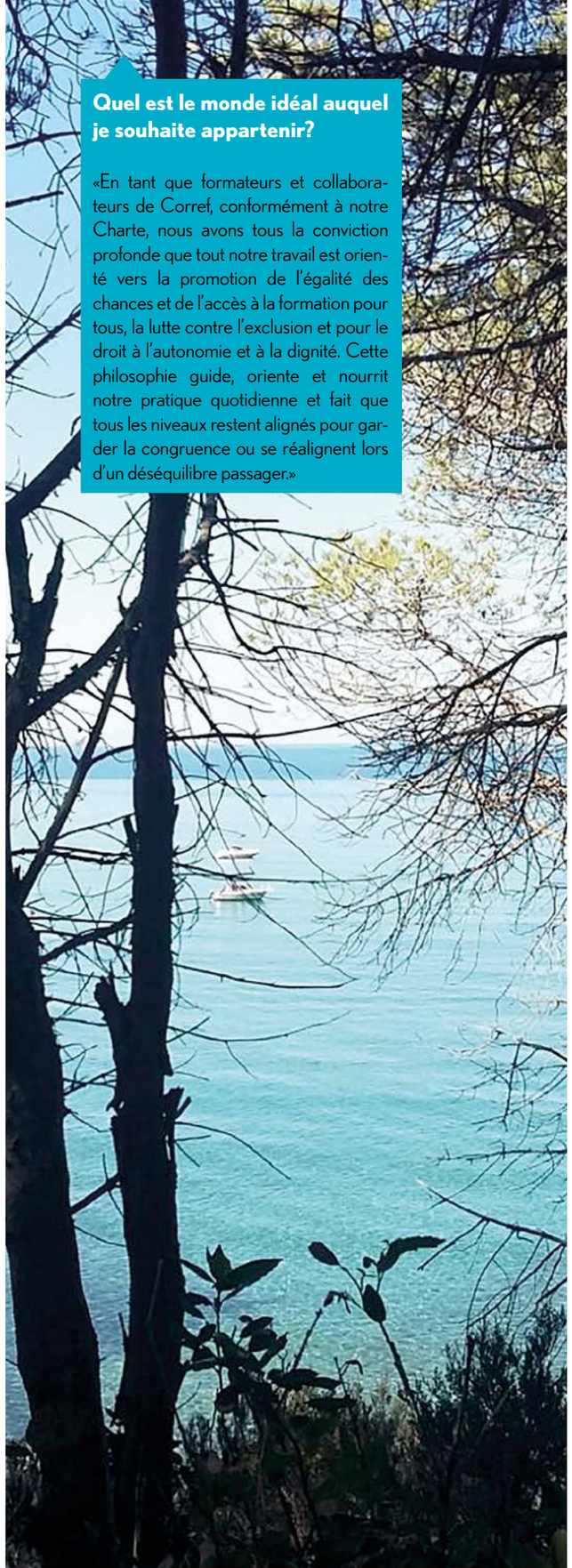
Par ailleurs, lorsque quelqu'un s'adresse à Corref, nous contrôlons tout d'abord l'adéquation des objectifs du participant avec les objectifs de la mesure, puis, en cas d'inscription, nous suivons au plus près son parcours et ses progrès. Bien entendu, les méthodes et le matériel pédagogique sont constamment enrichis, mis à jour et renouvelés. Enfin, toutes nos prestations sont évaluées dans un rapport de formation et des mesures correctrices ou de développement peuvent être proposées.

Le troisième niveau: les capacités et les compétences
Le troisième niveau est celui des capacités, des compétences nécessaires pour mettre en œuvre des actions dans l'environnement qui est le nôtre. Il répond à la question: **comment?**

Les formateurs de Corref sont titulaires d'un diplôme universitaire en lien avec les domaines d'enseignement et les formateurs non occasionnels (plus de 150 h/an) possèdent au minimum le FSEA1 ou sont en train de l'acquérir. Mais tous les formateurs, nouveaux ou expérimentés, continuent de développer leurs compétences en suivant des cours de perfectionnement ou des formations continues. Par ailleurs, Corref encourage la polyvalence et un formateur peut se voir confier de nouvelles prestations. Dans ce cas, il est coaché par un formateur plus expérimenté et il suit en tant qu'observateur quelques séances voire l'ensemble de la formation avant de l'assumer.

La capacité à fonctionner en équipe, à collaborer avec le personnel administratif et à se soutenir mutuellement avec bienveillance est une compétence que nos formateurs possèdent largement. La volonté de motiver, soutenir, encourager, accompagner le processus d'apprentissage et de susciter le changement est également essentielle.

C'est toujours une grande satisfaction pour nous lorsque quelqu'un qui a toujours détesté les maths commence à comprendre «à quoi ça sert» grâce aux exemples concrets et parfois amusants du formateur, lorsqu'une personne montre fièrement à la formatrice la photo de sa paperasse «avant» (des tas ou des



Quel est le monde idéal auquel je souhaite appartenir?

«En tant que formateurs et collaborateurs de Corref, conformément à notre Charte, nous avons tous la conviction profonde que tout notre travail est orienté vers la promotion de l'égalité des chances et de l'accès à la formation pour tous, la lutte contre l'exclusion et pour le droit à l'autonomie et à la dignité. Cette philosophie guide, oriente et nourrit notre pratique quotidienne et fait que tous les niveaux restent alignés pour garder la congruence ou se réalignent lors d'un déséquilibre passager.»

sacs de la Migros) et «après» (des classeurs bien rangés sur une étagère), ou lorsqu'une personne qui n'avait jamais mis les pieds dans une bibliothèque nous annonce qu'elle est devenue «accro» à la lecture.

Même si le formateur n'est pas un psychologue, il sait offrir une écoute empathique et sensible à ses participants qui rencontrent des difficultés. Il sait aussi utiliser les ressources du réseau, pour chercher des informations ou pour y adresser le participant. Face à des situations particulièrement difficiles, il sait demander de l'aide à ses collègues, à moi-même ou à la Direction pour débriefer ou demander conseil. Dans notre équipe, nous avons la chance de pouvoir profiter des compétences de nos collègues psychologues en orientation que nous sollicitons souvent.

Le quatrième niveau: les croyances et les valeurs
Le quatrième étage est celui des croyances et des valeurs qui modèlent et soutiennent les niveaux inférieurs. Il répond à la question: **pourquoi?**

Les valeurs sont mentionnées dans la Charte de Corref et elles se trouvent au cœur de nos actions, à commencer par la conviction que chacun peut, à tout âge, développer ses compétences et ses connaissances, apprendre à son rythme, surmonter ses difficultés et les obstacles que la vie a mis sur son chemin. À mon avis, c'est une croyance fondamentale surtout parce que nous sommes souvent confrontés aux croyances limitantes des participants eux-mêmes. Combien de fois nos participants ayant atteint leurs objectifs nous disent: «Vous y avez cru avant moi et cela m'a énormément aidé»! Citons encore le respect de la personne dans sa globalité, dans ses valeurs personnelles et dans son droit à maîtriser sa vie ainsi que la garantie de la transparence des démarches et de la confidentialité.

Le cinquième niveau: l'identité
L'étage de l'identité est essentiel afin que tous les étages inférieurs puissent s'aligner. Il répond à la question: **qui?**

À Corref, tous les formateurs sont des passionnés; ils savent éveiller la curiosité et le plaisir d'apprendre de leurs participants. Combien de personnes ont poussé la porte de Corref, pleines de réserves et de peurs, voire de résistances et ont, ensuite, attrapé le virus comme parfois elles nous le disent!

La posture du formateur est essentielle. Il doit être ouvert, authentique et respectueux des différences et des valeurs d'autrui, se montrer exigeant pour permettre à la personne d'aller au-delà de ses possibilités actuelles, mais aussi tolérant pour réajuster les exigences au vu de la situation qui est la sienne, créer un cadre rassurant et structuré tout en restant flexible face aux imprévus ou aux demandes des participants. Cet état d'esprit est d'autant plus important avec un public multiculturel, peu scolarisé et précarisé. Je pense que tous nos formateurs ont cette posture.

Pas question pour autant d'attraper «la grosse tête»! Le formateur doit aussi être humble, accepter ses limites et les cadres de son rôle, éviter de se poser en sauveur, admettre de se remettre en question, connaître son profil de formateur, ses points forts et faibles, sortir des chemins battus, expérimenter d'autres manières de faire. À Corref, les échanges et le soutien de la Direction, les évaluations ainsi que les formations continues nous garantissent cette réflexivité et cette capacité à se remettre en question et à évoluer.

Personnellement, avec 35 ans de métier derrière moi, je me considère toujours en train d'apprendre et d'évoluer et je reste persuadée que j'exerce le plus beau métier du monde! Bien sûr, mes 17 ans à Corref y sont pour quelque chose...

Le dernier niveau: le sens
Le dernier étage répond à la question: **pourquoi?** Ce niveau transpersonnel dépasse l'individu ou le groupe spécifique; il concerne un système plus vaste. Cet échelon est le plus élevé, mais aussi le plus profond et intime, celui de la conception idéale du monde et de la vie. Il donne un sens et un but à nos actions, à nos capacités, à nos croyances et valeurs et à notre identité.

À Corref, j'ai l'immense plaisir de constater que tous les niveaux logiques de Robert Dilts sont pris en considération par l'ensemble des collaborateurs tous secteurs confondus, afin de pouvoir nous engager et nous impliquer de manière efficace, authentique et respectueuse vis-à-vis de toutes les personnes avec qui nous collaborons.

Paola

Formation

PRÉSENTATION DE DANIELE BELTRAMETTI
CHEF DE L'UNITÉ COMPÉTENCES DE BASE AU SSL

–

Les partenaires de la CIFÉA dont fait partie Corref partagent la même volonté d'offrir des formations continues de référence aux adultes les moins qualifiés. Répondre aux besoins du public et proposer des mesures d'insertion efficaces font partie de leurs objectifs essentiels.

«Lors des négociations, la Directrice, Madame Aubry, défend avec force et conviction son équipe et sa structure, mais sait aussi entendre les attentes du financeur que je représente en proposant des solutions constructives et en faisant preuve de réalisme.»

© Marino Trotta

Mon poste en tant que Chef de l'Unité Compétences de base
En tant que responsable (à 60 %), je suis en charge de la gestion de la subvention CIFÉA (3'150'000 CHF en 2018), pour laquelle je négocie les cours de formation de base pour adultes que la Ville achète à 5 institutions, dont Corref. Je suis donc amené à discuter des cours et de leur prix avec chacune des 5 directions concernées, ainsi que des indicateurs permettant d'évaluer ces mêmes prestations, par exemple le taux d'abandon ou le taux de remplissage.

Au-delà de ces relations bilatérales, je réunis régulièrement les représentants de ces 5 associations ou fondations, pour renforcer et formaliser la collaboration entre eux et faire ainsi de la CIFÉA un dispositif cohérent qui répond aux besoins du public qui est le sien. Sur cette question, je considère que ce sont les professionnels du terrain qui connaissent le mieux la réalité et les besoins, je m'appuie donc beaucoup sur leurs connaissances. Le dernier volet de mon poste consiste à collaborer avec mes collègues assistants sociaux autour des mesures d'insertion en compétences de base, domaine dans lequel Corref est également très actif.

La formation continue des adultes
Grâce à la nouvelle loi fédérale sur la formation continue entrée en vigueur en 2017, la formation aux compétences de base est devenue récemment un sujet d'actualité dans le domaine plus large de la formation continue des adultes, ou du «live long learning». Depuis 2 ans environ, on voit émerger des nouveaux projets pilotes et des nouveaux financements spécifiques. Des campagnes de sensibilisation à la question des compétences de base voient le jour à l'échelle nationale. C'est justement dans ce contexte de dynamisme récent que je tiens toujours à rappeler que la CIFÉA agit en faveur de la formation des adultes les moins qualifiés depuis plus de 20 ans, tout cela grâce à la volonté politique de la ville de Lausanne qui s'est appuyée sur l'engagement et les compétences des 5 prestataires de la CIFÉA, sans lesquels rien n'aurait été possible. En ce sens, Corref – et ses prestations très variées – représente une institution de longue expérience dans le domaine de la formation de base des adultes.

Corref: notre partenaire
Au sein de la CIFÉA, Corref est l'institution spécialiste de l'enseignement des mathématiques grâce à ses ateliers calculs. Elle propose également de nombreux cours de français écrit, mais sa spécificité se situe surtout au niveau des cours en lien avec certaines compétences pratiques de la vie de tous les jours. Je pense, par exemple, aux cours «Mieux gérer ses papiers» ou «Mieux gérer son budget» qui permettent d'améliorer sa propre gestion administrative, ou encore au cours «Citoyenneté-Intégration» qui permet de mieux comprendre, entre autres, le fonctionnement des institutions suisses. Je tiens également à mentionner le «Soutien individuel à la gestion budgétaire», développé hors CIFÉA, qui répond à une demande spécifique de notre service social, prestation qui est très appréciée par les assistants sociaux qui y orientent des bénéficiaires.

Dans le cadre de ma fonction, je rencontre régulièrement Madame Aubry et ses collaborateurs, pour des séances avec les autres institutions de la CIFÉA, pour des visites de cours Corref ou encore dans des groupes de travail. Dans toutes ces occasions, je peux toujours compter sur l'implication et les compétences pointues de tous ces professionnels, compétences acquises grâce à de nombreuses années d'expérience. En ce sens, j'apprécie particulièrement la stabilité de l'équipe qui fait de Corref un centre de compétences à la fois solide et dynamique.

Daniele

Profil
DU PARTICIPANT

65% de femmes

58% se situent dans la tranche d'âge de 25 à 45 ans

50% de nationalité suisse ou avec un permis C

63% sans emploi

Prestations financées par le
SSL - BCI - BLI

CES PRESTATIONS SONT TOUJOURS
ACCUEILLIES AVEC LE MÊME ENTHOUSIASME
PAR LES MANDANTS ET LES PARTICIPANTS.

—

Apprendre à apprendre, Calculs* y.c. vérification TIC et Excel, Citoyenneté-Intégration, Destination français, Français écrit, La ville autrement en six visites guidées, Mieux gérer ses papiers*, Mieux gérer son budget*, Orientation-Conseil, Outils pour se former

3'156h
de cours ou de conseil dispensées par nos professionnels

18'975h
de cours suivies incluant absences, excusées ou non

Bon à savoir

- **962 inscriptions, dont 784 (82%) entrées en formation**
- **81 participants orientés par l'ÉVAM et le CSIR, dont 64 entrées en formation (+50% par rapport à 2016)**
- **84% taux de fréquentation**

* Appuis pédagogiques offerts sur demande

Prestations pour
AYANTS DROIT CIFÉA

A. CALCULS

8'527h
soit +15% par rapport à 2016 dû au financement d'une plage hebdo additionnelle par le BCI durant 15 semaines

B. FRANÇAIS

6'285h

C. CITOYENNETÉ

2'379h

D. APPRENDRE À APPRENDRE

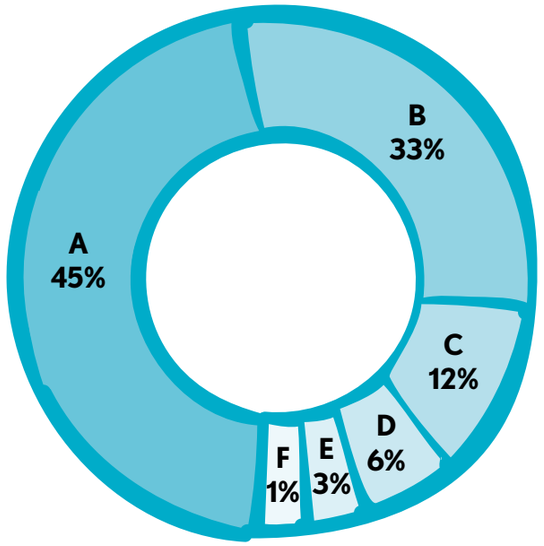
1'088h

E. BUDGET & PAPIERS

563h

F. CONSEIL

133h



INTERVIEW DE
JEAN-CHRISTOPHE JAGGI
FORMATEUR D'ADULTES ET RESPONSABLE DE LA MIS CALCUL

—

L'atelier de Calcul permet la réalisation de tests d'aptitudes et une remise à niveau des connaissances en calcul et en mathématiques, principalement pour un jeune public de 18 à 25 ans en situation précaire.

«La plupart des participants n'ont plus confiance en leur capacité d'apprentissage. (...) Mon but est de leur montrer qu'ils sont capables! Et qu'avec de la confiance, ils peuvent y arriver!»

Bonjour! Tout d'abord qui êtes-vous Jean-Christophe?

Un passionné! Qui aime partager sa passion pour les maths et l'humour, surtout au travers de mes t-shirts.

Quel est votre parcours de formation?

Au secondaire, j'ai commencé en terminale option VSO (voie secondaire à option), appelée aussi la voie de garage. J'ai raccordé en voie générale et en fin de scolarité, j'ai eu les points pour aller au Gymnase où j'ai obtenu mon diplôme de culture générale scientifique. J'ai eu la chance d'avoir comme maître principal, le Directeur du Gymnase du soir qui m'a conseillé de faire le préalable de sciences de l'UNIL que j'ai réussi... après mon deuxième essai. Pendant mon cursus, j'ai eu la mauvaise idée de faire un double échec en 2e année. Après une année de réflexion, j'ai décidé de reprendre mes études de maths à Genève! Où, j'ai obtenu mon Master de mathématiques.

Quel regard portez-vous sur votre parcours?

La confiance! Que ce soit en vous ou celle qu'on vous donne. C'est elle qui m'a permis d'avancer. Lorsque j'ai fait mon double échec, j'étais rempli de doutes. Je doutais de mes capacités. Je pensais que je n'étais pas capable d'avoir de bons résultats, de bonnes notes.

Et à Genève?

Premier examen: j'ai eu 6. Je me suis senti capable! Capable de réussir.

En quoi votre parcours vous est utile dans votre rôle de formateur?

La plupart des participants n'ont plus confiance en leur capacité d'apprentissage. Ils ont en général un parcours de formations rempli d'échecs ou difficile et ils ont souvent le traumatisme du prof de maths! Mon but est de leur montrer qu'ils sont capables! Et qu'avec de la confiance, ils peuvent y arriver! L'échec est une très bonne source d'apprentissage! J'adore leur rappeler que pour voler, il a fallu, à l'humanité, pas mal d'essais.

Comment procédez-vous?

Je les force à essayer, à développer leur stratégie. Je suis là pour les aiguiller, leur donner des «indices», pas pour faire les exercices à leur place. C'est à eux de les faire et quand ils arrivent au bout, c'est grâce à eux. Moi, je ne fais que les accompagner et les encourager.

Comment choisissez-vous les exercices et les tâches? Font-ils tous les mêmes?

Chaque participant fait une évaluation d'entrée, avant le début de l'atelier, afin d'identifier ses connaissances et ses lacunes. Il nous indique son objectif professionnel (par exemple monteur sanitaire, gestionnaire de commerce de détail ou encore examen d'entrée dans une école). En fonction de ces deux éléments, nous créons un classeur individualisé, qui va évoluer avec lui.
Chacun travaille à son rythme et en fonction de ses besoins. Les apprenants ne vont pas tous faire les mêmes sujets, mais il y a des passages obligés pour tous, c'est-à-dire les connaissances de base (les 4 opérations sur les nombres décimaux, les unités de mesure, la proportionnalité, les pourcentages et les fractions).

De plus, avec l'expérience, j'arrive à identifier les lacunes et mes différentes formations me permettent de proposer des exercices adaptés à chacun.
Exemple: dans chaque atelier, il y a souvent 3 à 4 personnes qui ne maîtrisent pas l'algorithme de la division. Je leur propose le jeu des cure-dents. L'objectif: 31 cure-dents sont posés sur une table et deux joueurs doivent enlever un ou deux cure-dents successivement; celui qui prend le dernier ou les deux derniers à gagner. Je leur demande quelle stratégie il faut avoir pour gagner et j'augmente le nombre de cure-dents afin qu'ils puissent ou non valider leur méthode. Pour gagner, il faut maîtriser la division euclidienne, je vous laisse essayer!

Ils collaborent alors que le suivi est individualisé?

Oui! Je veux qu'ils s'aident et qu'ils partagent leurs acquis, leurs connaissances, même s'ils ne font pas les mêmes sujets.

Quels types de sujets peuvent-ils avoir?

Pour quelqu'un qui veut faire dessinateur, nous allons d'abord travailler les connaissances de base, puis nous allons faire énormément de géométrie et nous allons travailler sa vision spatiale. Pour une personne qui souhaiterait faire employé de commerce, nous développons ses connaissances de base puis, axons sur l'arithmétique commerciale.
Nous nous adaptons à nos publics.

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez le plus avec vos publics?

Le manque de confiance et la peur de l'erreur. Pas le droit de faire faux. Il y a aussi les lacunes cumulées et le manque de sens logique mathématique. Pour beaucoup, les mathématiques sont une science occulte, mystique, où il faut appliquer des théorèmes et des règles. On ne sait pas trop pourquoi, mais on les applique. Du coup, il y a énormément de confusion, on cherche un dénominateur commun lorsqu'on multiplie 2 fractions, alors que c'est pour l'addition. On applique la règle de trois, alors que ce n'est pas proportionnel! Par exemple, demandez à quelqu'un qui fait mécaniquement la règle de trois le problème suivant: une personne à pied fait 3 heures à une vitesse moyenne de 4 km/h pour rejoindre le village le plus proche, combien de temps lui faudra-t-il à vélo en roulant en moyenne à 24 km/h? Il vous répondra sans sourciller 18 heures! Il n'y a pas de sens pour eux, il y a 3 nombres donc règle de trois. Ils doivent comprendre ce qu'ils font et pourquoi ils le font.

Enfin, pouvez-vous nous parler rapidement de votre casquette de Responsable?

C'est beaucoup de travail administratif! Gestion du calendrier, bilan annuel de l'atelier, promotion de l'atelier, etc. Il y a aussi la collaboration avec nos partenaires et la résolution de crise.

Un dernier mot?

Oui et même plusieurs: «Que la force soit avec vous», surtout celle des maths!

Jean-Christophe

Formation

TÉMOIGNAGE D'ADRIEN VAUCHER

RESPONSABLE DE FORMATION ET CHEF DE PROJETS AU SPAS

–

Dans le dispositif cantonal de lutte contre le surendettement, Corref est l'un des partenaires clés du SPAS dans la prévention du surendettement. Le Centre met à disposition des formations spécifiques notamment pour apprendre à gérer un budget.

En tant que Chef de projets au SPAS, je suis en charge depuis 2012, des programmes et des projets du service en lien avec la lutte contre le surendettement. À mes yeux, cette thématique passionnante est multidimensionnelle; elle est au cœur des enjeux de politiques sociales actuels pour les raisons suivantes:

- Les dettes sont discriminantes. Dans les projets d'insertion, l'existence de dettes constitue souvent des freins importants à la réalisation concrète du projet (accès à la formation, à l'emploi et au logement).
- Le surendettement est un processus dynamique. Les causes sont multiples et complexes. Les études montrent que ce processus est relié à des facteurs sociodémographiques et psychologiques. Par ailleurs, ce sont très souvent des événements de vie (divorce, perte d'emploi, atteinte à la santé, nouvelle famille, etc.) qui déclenchent ou accentuent ce processus en chaîne.

Le canton de Vaud lutte de manière active contre le surendettement. D'une part, le SPJ et le SPAS pilotent le programme cantonal de lutte contre le surendettement depuis 10 ans. D'autre part, le SPAS met en œuvre des prestations pour trouver des solutions pour les personnes en situation de surendettement. Des services sociaux spécialisés en conseils et en dettes soutiennent les ménages surendettés. En complément, depuis 2015, le Fonds de lutte contre la précarité, mis en place par le SPAS, permet de faciliter les assainissements financiers.

Ce dispositif cantonal ne pourrait pas exister et innover sans l'existence d'un réseau solide de partenaires spécialistes que nous mandatons pour réaliser concrètement les actions auprès de la population. Nous travaillons principalement avec les 6 partenaires suivants: Caritas-Vaud, Corref, Centre social protestant-Vaud, Fédération romande des consommateurs, SSL – Unité d'assainissement financier et Tandem. Chaque partenaire est doté d'une expertise et de compétences spécifiques et travaille pour des publics cibles particuliers de manière complémentaire.

Dans ce réseau, Corref est un partenaire incontournable dans la prévention du surendettement, puisque l'Association met en place, depuis le début du programme, des actions de formations collectives gratuites de qualité pour le tout public afin d'apprendre à gérer son budget et ses affaires administratives.

Pour répondre aux besoins complexes de la population, nous avons pu diversifier avec Corref la palette d'actions en adaptant les contenus des formations pour des populations particulièrement à risque comme les bénéficiaires du RI, mais aussi pour intervenir à des moments charnières des parcours de vie, comme l'entrée en formation pour les jeunes inscrits dans le programme Forjad. Cette action de formation sur mesure pour les jeunes est née du constat que l'entrée en formation est une étape particulièrement propice pour empoigner, avec les jeunes, les problèmes de budget, de courriers et de répondre à de nouvelles obligations (déclaration d'impôts).

Enfin, depuis 2015, nous mandatons Corref pour un soutien individuel à la gestion budgétaire pour les bénéficiaires du RI sous la forme d'un coaching personnalisé suite au constat que le cours collectif était un dispositif pédagogique qui ne convenait pas à l'ensemble des situations, en particulier pour les cas les plus complexes et les personnes moins autonomes.

Je remercie chaleureusement tous les professionnels de Corref pour leur engagement dans ce dispositif ainsi que pour leur travail de qualité auprès des publics concernés. Je souhaite que cette excellente collaboration puisse se poursuivre à l'avenir!

Adrien

«Pour répondre aux besoins complexes de la population, nous avons pu diversifier avec Corref la palette d'actions en adaptant les contenus des formations pour des populations particulièrement à risque comme les bénéficiaires du RI, mais aussi pour (...) les jeunes inscrits dans le programme Forjad.»

Prestations financées

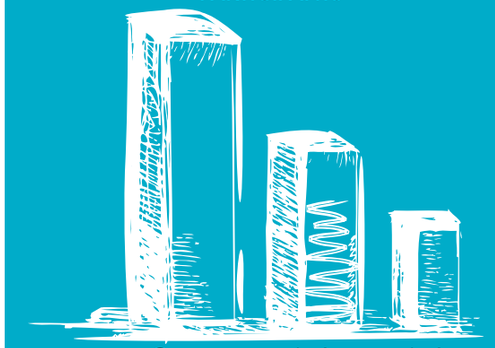
PAR LE SPAS

Une grande stabilité marque ces prestations reconnues tant par les mandants que par les participants.

2'107h
de cours ou de conseil dispensées par nos professionnels

332
participants (toutes prestations confondues, y.c. 1x BIOPro et 1x Français écrit)

PARTICIPANTS



GESTION DOMESTIQUE

176 participants

51% en individuel

49% dans les cours collectifs

ATELIER DE CALCUL

96 participants

25 ANS de moyenne d'âge, soit une augmentation de 2 ans par rapport à 2016

FAMILLE-MÉTIER

58 participantes

5 sessions/an

MIS Atelier de Calcul, MIS FAmille-Métier, MIS Mieux gérer ses papiers – son budget*, MIS Soutien individuel à la gestion budgétaire**, Mieux compter pour moins dépenser/FORJAD, Mieux compter pour moins dépenser (PPS)

* Appuis pédagogiques offerts sur demande
** MIS offerte également aux Lausannois sous condition (SSL)

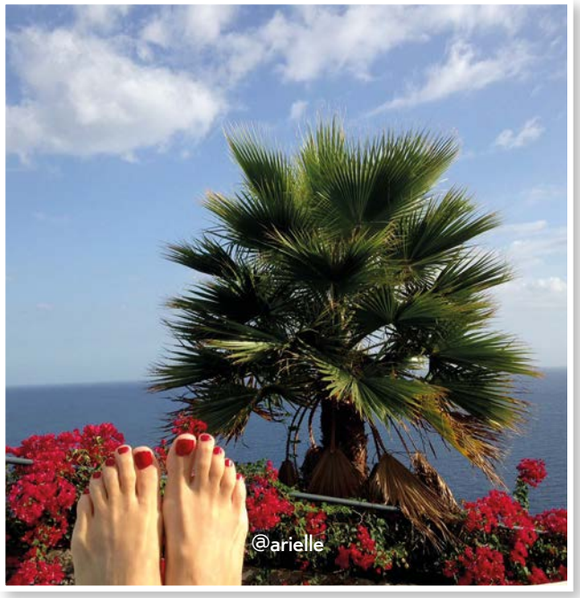
WALL OF CORREF

@jasmina

@patricia

@carole

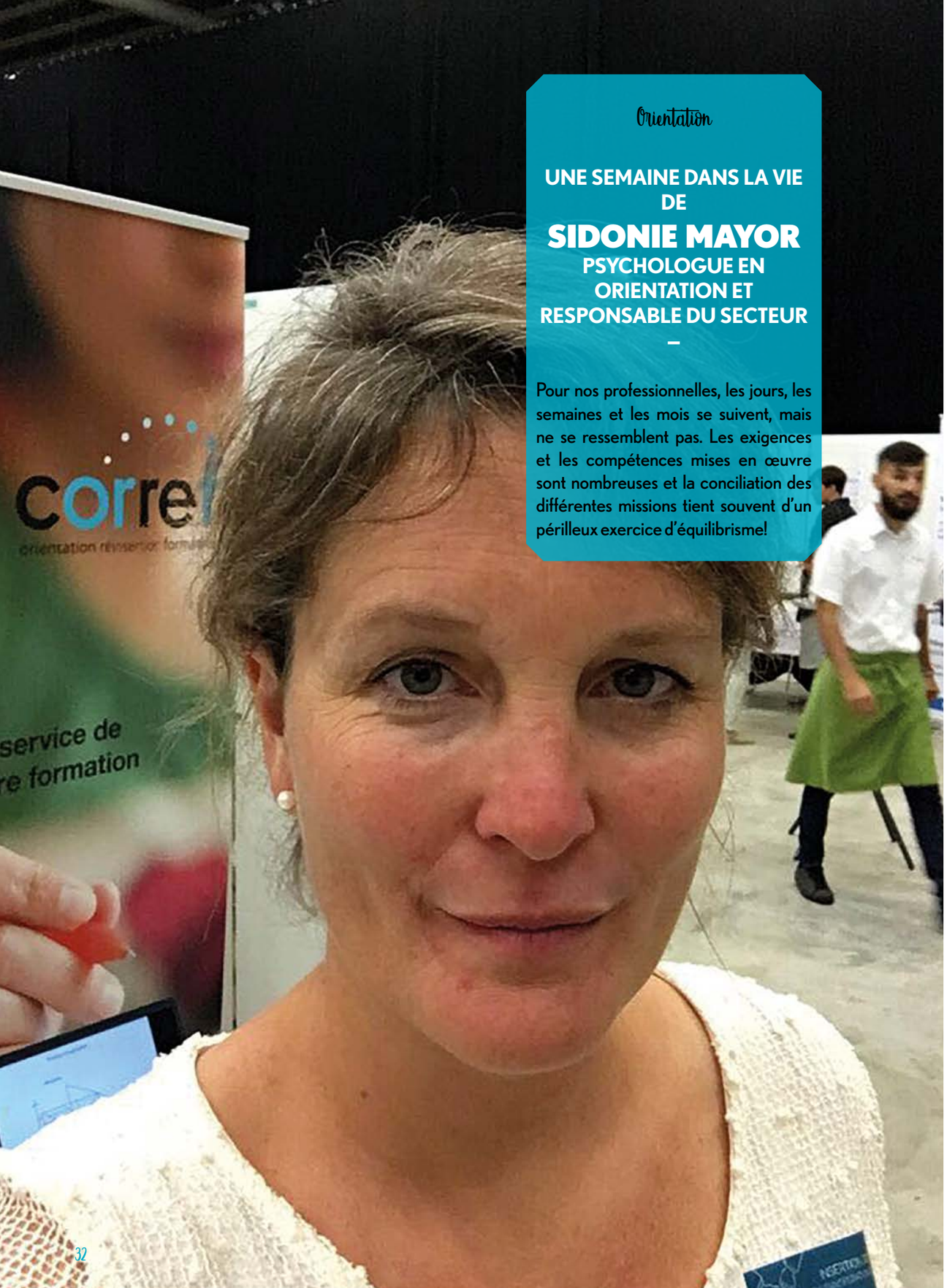
@thomas


@arielle

@chantal

@gjevahire

@otpal



Orientation

UNE SEMAINE DANS LA VIE DE

SIDONIE MAYOR

PSYCHOLOGUE EN ORIENTATION ET RESPONSABLE DU SECTEUR

—

Pour nos professionnelles, les jours, les semaines et les mois se suivent, mais ne se ressemblent pas. Les exigences et les compétences mises en œuvre sont nombreuses et la conciliation des différentes missions tient souvent d'un périlleux exercice d'équilibrisme!

La vie professionnelle des psychologues et conseillères en orientation chez Corref est riche et variée. Se succèdent entretiens individuels, animations de groupe, tâches de rédaction et de suivi administratif, séances de coordination ou d'Intervision entre collègues. À ces heures de «production directe», s'ajoutent les moments consacrés à la réflexion sur les pistes et conseils à formuler à nos participants, à la préparation des entretiens et des cours, ainsi qu'à la lecture d'articles et autres newsletters en lien avec notre domaine d'activité.

Au cours d'une même journée, nous pouvons être en lien avec des femmes en réinsertion, au bénéfice du RI, majoritairement dans des situations sociales très précaires: migrantes, réfugiées politiques, victimes de violences conjugales et/ou de maltraitances dans l'enfance, souffrant de problèmes de santé importants (tant physique que psychique), mères d'enfants handicapés ou aux besoins de soutien important, séparées, divorcées, et très souvent entretenant des relations très conflictuelles avec leur ex-conjoint ou mari, mais devant s'occuper de leur époux souffrant de graves problèmes de santé; des assurés AI souffrant d'importantes limitations fonctionnelles restreignant grandement leurs possibilités de réinsertion et, pour certains, d'un potentiel cognitif faible; des particuliers vivant potentiellement des situations extrêmement pathogènes dans leur contexte de travail ou en situation de recherche d'emploi de longue durée; des demandeurs d'emploi «surqualifiés» et des partenaires professionnels: conseillers AI, assistants sociaux des CSR, conseillers en insertion d'autres organismes prestataires, etc.

Les objectifs de nos mandants pour chacune de nos mesures sont vastes, en voici quelques exemples:

- «Que Madame puisse s'ouvrir aux autres. Étant encore très fragile psychologiquement, il faudra travailler avec elle de manière progressive, petit à petit.»
- «Que Madame reprenne un rythme d'activités, qu'elle prenne un peu de recul par rapport à sa fille et ose la confier à d'autres personnes, qu'elle gagne un bout supplémentaire de confiance en elle.»
- «Que Madame puisse réfléchir sur son avenir professionnel, se projeter et retrouver une forme de motivation face à un retour à l'emploi via un projet d'insertion qui soit adapté. Voir quels sont ses ressources et intérêts.»
- «Définir des cibles professionnelles réalistes en tenant compte de ses compétences scolaires, ses limitations fonctionnelles (pas de marche répétée ou prolongée, pas de marche en terrain irrégulier, pas d'utilisation répétée d'escaliers, échafaudages, escabeaux ou échelles, pas de position statique prolongée, pas d'activité nécessitant des efforts physiques importants) et de ses intérêts. Cette activité devrait lui permettre de réaliser un revenu annuel moyen de 65'000 CHF.»
- «Procéder à un testing des aptitudes pour définir un nouveau projet de formation dans le cadre d'octroi de mesures d'ordre professionnel.»
- «Lister les compétences, voir à quel type de fonction cela pourrait correspondre et les traduire sur un CV.»

Afin de répondre à ces attentes et de nous adapter aux besoins spécifiques de chaque accompagnement, nous avons à notre disposition une importante palette d'outils: bilan de compétences, référentiels de compétences, questionnaires d'orientation, tests d'aptitudes, etc.

Sidonie

Prestations payées

PAR LE GRAND PUBLIC

74h

de bilans d'orientation dispensées par nos professionnels

14

bilans d'orientation pour des privés

Le net recul 2017 s'explique par la priorisation de mandats des services publics et de la réflexion autour de la délivrance de ces prestations destinées aux privés (forfait, durée, coût, etc.).

Bilan d'orientation, Bilan-Portfolio de compétences

+2

participants pour des formations générales (Calcul)

Lundi

- De 8h30 à 9h00:
  lecture mails et courriers divers
- De 9h00 à 10h30:
  entretien individuel avec une participante de l'atelier FAM:
  point de situation personnelle, bilan, freins individuels, prochaines étapes, messages pour son assistant social
- De 10h30 à 11h00:
  rédaction du rapport de synthèse - participante atelier FAM
- De 11h00 à 12h30:
  entretien avec un assuré AI (fin de mesure de bilan) et sa conseillère. Discussion sur les mesures préconisées
- De 12h30 à 12h45:
  traitement administratif du dossier de l'assuré AI
- De 12h45 à 13h20:
  pause dîner
- De 13h20 à 13h30:
  relecture des éléments au dossier en préparation de l'entretien suivant
- De 13h30 à 15h30:
  premier entretien avec un particulier pour une demande de mesure de bilan d'orientation (anamnèse, méthodes de travail et définition d'objectifs pour la mesure)
- De 15h30 à 18h00:
  relecture de travaux de synthèse pour donner suite à un cours dispensé à l'ARPIH et rédaction d'évaluations formatives

Mardi

- De 8h30 à 9h00:
  lecture mails et courriers divers
- De 9h00 à 11h30:
  animation de l'atelier FAM; public cible: mères souhaitant retrouver une activité lucrative. Infos sur: formations en Suisse, aides financières, auto-évaluation
- De 11h30 à 13h00:
  entretien individuel avec une participante de l'atelier FAM
- De 13h00 à 13h30:
  pause dîner
- De 13h30 à 15h00:
  entretien avec un assuré AI. Restitution d'un questionnaire d'orientation, profil d'intérêts, de valeurs, de compétences et de personnalité
- De 15h00 à 17h00:
  rédaction de rapports de synthèse sur les participantes de l'atelier FAM

Jeudi

- De 8h30 à 9h00:
  lecture mails et courriers
- De 9h00 à 11h00:
  séance de coordination entre les différentes animatrices de l'atelier FAM: mises à jour de documents et partage des pratiques communes d'animation
- De 11h00 à 12h00:
  organisation des rendez-vous pour les entretiens tripartites réunissant les participantes de l'atelier FAM et leurs assistants sociaux respectifs
- De 12h00 à 12h45:
  pause dîner
- De 13h00 à 17h00:
  animation d'un cours à l'extérieur: public cible: demandeurs d'emploi en préformation (construction d'un projet professionnel, compétences et définition de cibles professionnelles individuelles)
- De 17h00 à 17h15:
  retours sur l'animation et la perception du groupe à la collaboratrice organisant le cours
- De 17h30 à 18h00:
  retour chez Coref, suivis mails

LISTE DES COMPÉTENCES ET
DES QUALIFICATIONS GÉNÉRALES

des psychologues à Coref

- Aisance relationnelle, capacité à établir une relation de confiance, percevoir les attentes, sens de l'écoute et de l'accueil, empathie
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Flexibilité, adaptabilité
- Sens du travail en équipe, implication personnelle
- Communication: donner des consignes, faire passer des messages clairs, argumenter, expliquer
- Expression écrite: rédaction de rapports
- Planification et organisation
- Sens de l'éthique, respect de la confidentialité
- Dynamisme et créativité
- Gestion administrative précise des dossiers, respect du cadre administratif et légal des mandants

Des connaissances spécifiques permettent d'assumer leurs responsabilités en respectant des normes de qualité élevée:

- Maîtrise des techniques d'entretien
- Connaissances pédagogiques et techniques d'animation
- Méthodologie de projet et processus de choix
- Système de formation en Suisse
- Marché du travail en Suisse
- Contexte légal des assurances sociales et les mesures d'insertion sociale et professionnelle
- Outils d'évaluation spécifique à l'orientation professionnelle: tests, questionnaires et outils de bilan

Orientation

COLLABORATION BÉNÉFIQUE AVEC ELÉONORE ESCHER

CHEFFE DU SERVICE MANAGEMENT DES CONTRATS À L'OAI VAUD

–

La confiance dans la qualité de la prestation délivrée par Corref est à la base de cette belle collaboration. Les enquêtes de satisfaction par rapport au bilan Corref sont toujours bonnes.

En 2008, la 5e révision de l'AI
En 2008, la 5e révision de l'AI lui a permis de devenir une vraie assurance de réadaptation. En plus des mesures traditionnelles, évaluation, orientation, formation initiale ou reclassement professionnel, l'AI dispose dorénavant de mesures d'intervention précoce et de réinsertion pour les personnes qui ont besoin de reprendre progressivement un rythme de travail. Cette détection anticipée a comme avantage fondamental de signaler les situations à risque et d'intervenir avant que la santé des personnes concernées ne se détériore durablement, notamment en cas d'atteinte à leur santé psychique.

10 ans plus tard, des centaines de mesures à disposition
Une grande partie de ces mesures s'effectue directement sur le marché du travail. Mais ce n'est pas toujours possible, et c'est là que le Management des contrats (MdC) intervient. La mission du service est de mettre à disposition des bénéficiaires un catalogue d'environ 110 prestations et 350 mesures, octroyées par des psychologues et spécialistes en réinsertion professionnelle, répartis sur l'ensemble du Canton.

Nos prestataires partenaires peuvent être coaches indépendants, petites associations ou grandes institutions. Parfois, ils ne travaillent qu'avec nous, parfois, comme pour Corref, nous les «partageons» avec d'autres mandants (SPAS, SDE, SPJ, etc.); tous ont du plaisir à collaborer avec des personnes, certes atteintes dans leur santé, mais pour la plupart très motivées à retravailler. Les mesures qu'ils nous mettent à disposition vont du simple aménagement de la place de travail à la formation certifiante, en entreprise ou en centre spécialisé, en passant par tous types de cours, bilans, stages, etc.

Le contenu et le tarif de ces mesures sont négociés par le MdC, puis évalués périodiquement. Pour répondre aux besoins en constante évolution, nous travaillons en collaboration avec nos collègues de la réadaptation pour concevoir et mettre sur pied des prestations répondant aux impératifs de nos bénéficiaires. Pour des mesures spécifiques, nos collègues peuvent également solliciter un organisme de leur choix, hors catalogue.

L'équipe MdC
Notre équipe, petite, bien que très efficace, se compose de 3 personnes: une responsable, une spécialiste et une stagiaire.

Le bilan Corref
Le MdC a donc le plaisir de travailler avec Corref, qui nous met à disposition sa mesure de Bilan d'orientation en 4 étapes. Une mesure parmi 350, une goutte d'eau dans l'océan des mesures AI? Il semblerait que non: Corref est parmi les 3 prestataires de bilan les plus utilisés. Au total, l'Association fait partie des 30% de nos partenaires les plus sollicités. Et c'est sans compter les très nombreux mandats donnés par les offices AI des cantons limitrophes!

La confiance dans la qualité de la prestation délivrée par l'Association est à la base de cette belle collaboration. Les enquêtes de satisfaction par rapport au bilan Corref sont toujours bonnes. Quand, en 2017, les psychologues de notre office ont eu besoin d'une mesure de testing ponctuelle à mettre en place rapidement et sans complications, c'est à Corref que nous avons pensé.

Les relations de l'Association avec l'Office AI Vaud ne s'arrêtent par ailleurs pas au MdC: le Centre de formation de l'AI la mandate également pour donner un cours sur l'orientation professionnelle au personnel des offices AI romands.

Il est vraiment bien agréable de travailler avec Corref, et le MdC se réjouit de poursuivre cette collaboration!

Eléonore

Prestations financées
PAR LES OAI

539h
de conseils dispensées par nos professionnels, soit une augmentation de plus de 90% comparativement à l'année précédente.

53
références par les OAI pour des bilans d'orientation (47x Vaud, 5x Fribourg, 1x APG Groupe Helsana) contre 28 en 2016, soit **une progression de près de 90%**. Cette augmentation confirme les bons résultats de 2015 (54 références).

5
assurés ont bénéficié de formation dans le domaine de la formation générale (2x Calcul, 3x Français écrit) pour un total de 228h suivies (y compris absences).

Bilan-Cognitif (OAI), Bilan d'orientation (OAI, APG)

CHIFFRES & ANALYSE 2017

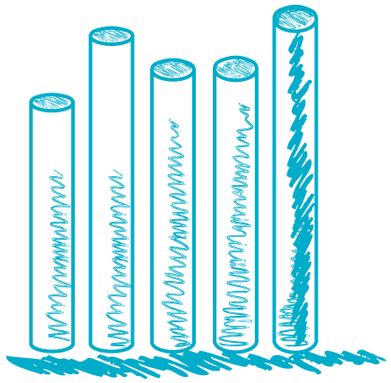
Toutes prestations confondues

67%
de femmes

6'071h
dispensées, soit une progression de près de 6% par rapport à 2016

30'351h
de cours suivies (y compris absences) correspondant à une augmentation de 6% par rapport à l'exercice précédent

Évolution du nombre de participants (2013-2017)



2013 **1'381** | 2014 **1'717** | 2015 **1'588** | 2016 **1'584** | 2017 **1'762** (+11% par rapport à 2016)

Répartition

PAR MANDANT

	Lausanne/CIFÉA	RI	OAI	Mandats	GP
PARTICIPANTS (%)	54.6	18.8	4.7	21.0	0.9
HEURES DISPENSÉES (%)	51.9	34.7	9.5	2.7	1.2

Mandats de prestations

Aider son enfant à mieux apprendre (Apé Vaud), Bilan de compétences et introduction à la construction d'un projet professionnel (Ateliers Phénix), Bon usage du bilan de compétences (CFAI), Calcul (OAI, AccEnt, privés), Candidature, dossier et recherche: le parcours jusqu'à l'entretien d'embauche (CFAI), Destination français (Insertion Vaud), Dis-moi comment tu apprends? (ÉVAM), Français écrit (OAI, FSEA pour le projet GO Next en partenariat avec la Fondation de l'Orme), Gestion budgétaire et administrative chez les jeunes adultes (Fondation Cherpillod), Identify your transferable skills (CMU), Orientation professionnelle, comment agir? (CFAI), Outils de base pour la formation d'adultes (SSS – Intégration Renens), Outils du bilan de compétences (éésp), PETF et projet professionnel (Service du travail – Secteur Syni)

Prestations pour les professionnels ou les bénévoles

8 formations déployées (3x CFAI, 1x ÉVAM, 1x éésp, 1x Ateliers Phénix, 1x SSS – Intégration Renens, 1x Fondation Cherpillod)

78h de cours dispensées par nos experts, à forte valeur ajoutée

191 participants (100x ÉVAM, 24x CFAI, 19x éésp, 18x Ateliers Phénix, 18x SSS – Intégration Renens, 12x Fondation Cherpillod)

Prestations pour les institutions

117h de cours dispensées par nos professionnels

31 parents d'élèves du 2e cycle Harmos (5e à 8e année; de 8 à 12 ans environ) ont suivi la formation Aider son enfant à mieux apprendre

15 participants à la formation Identify your transferable skills donnée en anglais

151 participants à la formation organisée par le Service du Travail – Secteur Syni

6 participants pour des formations générales (4x en entreprise, 2x à Corref)

PARTENAIRES

PARTENAIRES FINANCIERS

Corref travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires économiques: SSL, SPAS, OAI des cantons de Vaud et Fribourg, BCI, BLI, CFAI, FSEA, Service du travail Lausanne – Secteur SYNI, Apé d'Épalinges et Yverdon-les-Bains, Groupe Helsana, éésp, SSS – Intégration de Renens, Insertion Vaud, Fondation Cherpillod, ÉVAM et Centre médical universitaire de Genève.

GRAND PUBLIC

De nombreux particuliers ont fait appel à nos professionnels pour des démarches de conseil et des formations.

COLLABORATIONS SPÉCIALES

Adrian Gheorghe, Bastien Gabioud et Chany Schmid d'AIGC, Stève Ammon de l'atelier de graphisme Bubble Design, M. Philippe Pache et Mme Nelly Schopfer de la Fondation de l'Orme, Fondation Dr Combe – Bureau service handicap (BSH), Gaëlle Pizzotti-Pécoud, Imprimerie Graph'Style SA, Frédéric Tschumy et Olivier Zysset d'Intermandat SA, Margaux Habert du journal Le Matin, Sonia Besson de ProFormations, Yohann Rebord de Rebord WEB et Rosa Fernandes Cerqueira pour l'entretien ménager.

Changer de vie professionnelle: les moyens d'y parvenir

Il existe différentes pistes pour changer de métier. Des professionnels peuvent nous aider à trouver le bon.

de Margaux Habert

A tout âge, on peut avoir envie de changer de travail. Qu'il s'agisse de petits ajustements dans un cahier des charges, ou d'un changement drastique dans une tout autre branche, les conseils de spécialistes et psychologues peuvent faciliter la tâche aux personnes qui souhaitent se réorienter.

Un bilan d'orientation pose déjà de bonnes bases. Celui-ci permet en outre de déterminer si les envies sont en accord avec les compétences, et la réalité (qu'il s'agisse de l'âge, de la santé, etc.). Chaque accompagnement est personnalisé. Il passe par des entretiens individuels avec un psychologue, qui va s'assurer que le métier dans lequel la personne souhaite se réorienter lui corresponde. Le travail se fait également sur soi, en dehors des entretiens.

Pour approfondir la réflexion et certifier que le choix de travail est réaliste, un bilan de compétences peut être demandé. Il s'agit d'analyser son parcours professionnel, mais aussi extra-professionnel. Synthétiser cette réflexion permet d'arriver à une liste de mots-clés. Liste qui mène aux compétences principales de chacun.

Changer d'orientation professionnelle – Se faire accompagner par des experts, c'est mettre toutes les chances de son côté.

Des tests d'aptitudes peuvent aussi être réalisés. En résulteront la capacité à faire preuve de logique, de raisonnement, à tester la mémoire, le potentiel cognitif ... Ces questionnaires sont validés scientifiquement.

Certains professionnels proposent des aides concrètes pour la rédaction d'un C.V. ou d'une lettre de motivation. Ces outils permettent de mettre en relief les compétences et la volonté, mais également de trouver les meilleures manières d'aborder la rédaction de chaque document en fonction de l'éventuel employeur, afin d'optimiser les chances d'embauche quand le choix du futur métier est validé.

Ces spécialistes travaillent aussi avec les personnes qui ont besoin de se réinsérer professionnellement. Les conseils à la formation font également partie des compétences de ces experts. Il ne reste plus qu'à oser changer de métier! ■

PUBLICITÉ

AU SERVICE DE VOTRE ORIENTATION ET DE VOTRE FORMATION

Experts reconnus, nous accompagnons et suivons nos consultants et nos participants dans leur projet depuis plus de 35 ans. Faites le pas avec nous!

Tél. 021 341 71 11
Place de la Gare 10 | 1003 Lausanne
administration@corref.ch | www.corref.ch
www.facebook.com/corref

EDUQUA