

GUIDE DE BONNES PRATIQUES POUR L'ACCUEIL D'UN-E STAGIAIRE ASSISTANT-E SOCIAL-E EN CPAS

SEPTEMBRE 2024

INTRODUCTION

Le présent document, intitulé « **Guide de bonnes pratiques pour l'accueil d'un stagiaire assistant-e social-e en CPAS** », reflète les efforts conjugués et les réflexions approfondies des parties prenantes pour une mise en perspective de leur collaboration dans l'accompagnement des stagiaires assistant-e social-e.

Ce projet ambitieux répond à la nécessité de garantir un cadre structuré et bienveillant pour l'accueil des stagiaires au sein des CPAS, tout en renforçant les liens entre les deux entités respectives.

La co-construction de cette charte s'est appuyée sur des échanges fructueux permettant d'identifier et de surmonter les défis inhérents à l'accueil des stagiaires. Nous avons retenu quatre axes prioritaires qui sont formulés en 32 recommandations opérationnelles.

Les 4 axes sont :

- La communication et la collaboration
- Les outils supports
- Une charte interne au CPAS sur les conditions d'accueil
- Le rôle du Maître de stage et son engagement dans le processus

Ces axes et recommandations visent à harmoniser les pratiques, à renforcer la qualité des stages et à garantir une expérience formatrice et enrichissante pour les étudiants. Cette collaboration est également le reflet d'une volonté commune de valoriser le rôle essentiel des stages dans la formation des futurs professionnels du secteur social. Les recommandations sont envisagées sur deux niveaux différents de réflexions :

- le CPAS en son sein
- des initiatives en inter CPAS locaux de par leur proximité et pour mutualiser

Nous aborderons en fin de document des perspectives que la Fédération des CPAS pourrait soutenir à une échelle plus globale dans la collaboration avec les écoles.

Les recommandations contenues dans ce guide de bonnes pratiques ont été sciemment élaborées largement tout en ayant conscience que les réalités et les contraintes de chacun sont différentes en fonction de leur taille ou de leur contexte social. En établissant un cadre de référence clair et partagé, nous espérons faciliter l'intégration des stagiaires, favoriser leur développement professionnel et contribuer à l'amélioration continue des pratiques au sein des CPAS.

Il est important de noter que certaines pistes sont déjà en place dans certains CPAS et que leur énumération a pour objectif de donner des idées aux autres.

Nous remercions chaleureusement tous les participants des 2 groupes de travail pour leur engagement, leur expertise et leur collaboration constructive. Leur contribution a été inestimable pour la réalisation de ce projet. Nous sommes convaincus que ce guide permettra à chaque CPAS de construire une charte sur mesure au sein de sa propre entité, c'est en réalité l'objectif final poursuivi.

AXE 1 - LA COMMUNICATION ET LA COLLABORATION

A. AU SEIN DU CPAS

Préalable : Chaque Ecole établit un cadre documenté reprenant les modalités et les objectifs des stages selon les niveaux (année 1 à 3) et les périodes. Il sera important que le CPAS qui s'engage dans un processus formatif puisse en prendre connaissance lors de l'accueil du stagiaire.

A la suite de cette prise de connaissance voici les recommandations formulées :

1. Rencontrer le professeur de pratique professionnelle une fois sur l'année ou éventuellement proposer un entretien en visio pour optimiser le temps et les déplacements du professeur.
2. Lors de la signature de la convention de stage, prévoir l'agenda avec l'étudiant à l'avance (agenda des 2 premières semaines d'immersion, ...).
3. Proposer de devenir lecteur de mémoire dans les Hautes écoles (démarche WIN-WIN).
4. Organiser des journées portes ouvertes et des ateliers pratiques au sein des CPAS pour les étudiants et montrer que les activités ne sont pas uniquement tournées sur le service social général et que les services sont diversifiés.
8. Proposer à l'étudiant de remplir un questionnaire post stage¹ ou qui pourrait prendre la forme d'un « rapport d'étonnement » permettant de donner du feed back au CPAS et le faire en co-construction avec les écoles.
9. Fidéliser les stagiaires lors de leur stage pour leur donner envie de devenir leur futur collègue. Prévoir des « rites » de fin de stage et proposer une lettre de recommandations pour valoriser le stagiaire dans son démarrage professionnel.
10. Faire le tour des services pour définir ce qui répond aux aspirations du stagiaire avant de s'inscrire dans un service spécifique (ISP, MRS, ...).

B. ACTIONS INTER CPAS LOCAUX

11. Développer une action de partage entre les CPAS locaux soutenant les bonnes pratiques concernant la collaboration et la communication pour l'accueil d'un stagiaire en général.
12. Echanger sa charte avec le CPAS voisin et discuter de ce sujet pour en tirer de bonnes pratiques. L'objectif est de pouvoir aligner les pratiques pour faciliter les repères pour les écoles sociales locales en formulant des attentes conjointes, le cas échéant. Cette perspective peut être envisagée s'il y a un petit groupe de pilotage à la manœuvre au niveau de l'organisation.
13. Organiser une réunion annuelle pour rencontrer un(des) représentant(s) de l'Ecole sociale locale pour réfléchir ensemble à des améliorations éventuelles de part et d'autre.

AXE 2 - DÉVELOPPER DES OUTILS SUPPORTS

A. AU SEIN DU CPAS

14. Recenser les places disponibles pour les stages au sein de mon CPAS et le service spécifique (et communes - PCS- le cas échéant) et les transmettre aux Ecoles Sociales entre le 1 septembre le 1 octobre maximum.
15. Créer sur le site internet du CPAS un onglet permettant au stagiaire de s'inscrire en ligne.
16. Certains CPAS de grosse taille ont des contacts privilégiés avec les directions d'Ecoles pour ouvrir un certain nombre de stages d'office pour l'année académique. Cette pratique permet de définir un cadre négocié (p. ex. le fait que le stage de 2^{ème} et de 3^{ème} soit fait au sein du CPAS) ou d'autres modalités pratiques pour introduire une

¹ Cfr. grille en annexe avec quelques questions simples proposées par le CPAS de Tournai.

demande de stage (lettre de motivation, CV, moyen de locomotion, remboursements, etc.

B. ACTIONS INTER CPAS LOCAUX

17. Chaque CPAS envoie ses ouvertures de stage à un comité de « pilotage » pour centralisation (local ou inter CPAS, Comité Provincial DG, autres ? ...) le nombre de stages ouverts au sein de son CPAS qui le transmet aux Ecoles Sociales locales.
18. Des trajectoires entre CPAS pourraient être envisagées entre la 2^{ème} et la 3^{ème} année dans des services différents. Co-coordination de stages entre plusieurs CPAS avec répartition de la charge de travail et accessibilité à plus de services (ex : petit et moyen CPAS, l'un ayant un service ISP ou MRS, ILA, etc.).
19. Encourager les CPAS locaux à développer des projets innovants de collaboration avec la participation des stagiaires (réaliser un mémoire collectif, projets de recherche « actions » etc.).

AXE 3 - ÉTABLIR UNE CHARTE INTERNE AU CPAS SUR LES CONDITIONS D'ACCUEIL DU STAGIAIRE

A. AU SEIN DU CPAS

20. Définir en concertation entre l'équipe et le management, les besoins et disponibilités des travailleurs sociaux et faire une tournante ou bien privilégier le volontariat. Nommer une personne de référence au sein du CPAS pour les questions des stagiaires et suivi des candidatures.
21. Veiller à ce que chaque stagiaire dispose d'outils (PC, un bureau, remboursement des déplacements éventuels, etc.) pour réaliser les rapports sociaux ou visites à domicile.
22. Définir les conditions d'accueil de « mon propre CPAS » sous forme de charte.
23. Envoyer ce support à l'introduction de toute candidature écrite ou par mail (écrire une lettre de motivation, CV, ...).
24. Remettre cette charte à chaque stagiaire à son entrée en stage pour définir le cadre d'accueil proposé et ce à quoi le stagiaire peut s'attendre (permis de conduire, déplacement, voiture, bureau, PC, téléphone, adresse mail, le secret professionnel et responsabilité en ce sens, organigramme avec le nom des membres du personnels ou mandataires...).
25. Prévenir les autres services par une note de service de l'arrivée du stagiaire.
26. Créer une adresse mail au stagiaire pour qu'il puisse envoyer des mails en son nom avec P/O de son maître de stage – l'adresse est à ouvrir et à fermer au départ du stagiaire (RGPD).
27. Permettre de participer aux réunions d'équipe ou autres réunions à définir avec lui selon intérêt ou pertinence professionnelle.

AXE 4 - LE RÔLE DU MAÎTRE DE STAGE ET SON ENGAGEMENT DANS LE PROCESSUS

A. AU SEIN DU CPAS

28. Organiser des tournantes entre les travailleurs sociaux pour accueillir des stagiaires ou proposer aux AS de devenir maîtres de stage sur base volontaire
29. Allouer un temps de travail et une formation à l'encadrement du stagiaire (voir si les écoles peuvent proposer quelque chose en ce sens ?).
30. Soulager de quelques tâches si engagement comme Maître de stage.

31. Tenir compte qu'un jeune assistant(e) social(e) sans expérience ne puisse accueillir un étudiant de 1 ou 2 ans de moins que lui.
32. Présenter un dossier au CAS sous le regard de son Maitre de stage.

Après avoir passé en revue ces pistes et perspectives, le groupe de travail a relevé quelques axes qui pourraient être portés par la Fédération des CPAS ou conjointement avec le soutien de la Fédération des CPAS pour les coordonner. En voici quelques exemples qui pourraient être réfléchis subséquemment.

FÉDÉRATION DES CPAS

Il est proposé une série de pistes visant à promouvoir des échanges enrichissants, à soutenir des initiatives innovantes, et à valoriser le rôle essentiel des CPAS en travaillant sur leur image. Voici les principales pistes à explorer :

1. Continuer à organiser une rencontre (groupe de travail) au moins annuellement entre la Fédération des CPAS et les directions des Hautes Ecoles Sociales pour favoriser les échanges et les regards croisés.
2. Organiser un roadshow pour sensibiliser les étudiants au rôle des CPAS, leurs missions auprès des publics précarisés et les services périphériques qu'ils proposent, mettre en avant le sens de la mission des CPAS.
3. Coordonner des événements (bourses étudiant, capsules vidéo promotionnelles) pour faciliter les rencontres entre CPAS et écoles sociales.
4. Développer un fonds de soutien pour financer des initiatives innovantes menées conjointement par les CPAS et inter écoles sociales avec un concours pour récompenser les meilleures initiatives sociales innovantes.
5. Organiser une formation de 2 jours à Namur pour les stagiaires de 2^{ème} ou 3^{ème} année sur les spécificités des CPAS, (à financer par le SPP IS ou SPW IAS).
6. Développer un guide d'accueil pour les stagiaires expliquant le fonctionnement des CPAS en version simplifiée
7. Former les Maitres de stage à l'encadrement des stagiaires et nouveaux collègues.
8. Encourager les Ecoles lors de notre rencontre avec eux en envoyant une lettre de remerciement aux Maitres de stage à la fin de l'année scolaire pour leur contribution à la formation des étudiants.

POUR CONCLURE

Conscients de la charge de travail importante des CPAS qui ne cesse d'augmenter, ainsi que des défis liés au turnover, à l'absentéisme, à la pénurie de recrutement d'assistants sociaux et à l'image des CPAS, il nous est apparu essentiel, au sein de la Fédération des CPAS, d'analyser les axes d'amélioration possibles.

Les pistes que nous présenterons lors du groupe de travail prochain avec les Ecoles Sociales constituent une base de bonnes pratiques qui, nous l'espérons, sera enrichie au fil du temps et adaptée en fonction des besoins des uns et des autres.

Nous croyons fermement que la prévention est préférable à la réactivité dans un esprit de collaboration gagnant-gagnant.

Comme le disait Nelson Mandela : « ***Cela semble toujours impossible jusqu'à ce que ce soit réalisé.*** »

Nous vous souhaitons à tous un excellent travail pour la suite de ce projet de formalisation de votre charte.

Cette charte a été réalisée par l'ensemble des membres du GT en Travail Social dont :

Les CPAS de :

Antoing, Ath, Aubange, Charleroi, Chaudfontaine, Chaumont-Gistoux, Florennes, Gembloux, La Louvière, Liège, Manage, Oupeye, Saint-Georges-sur-Meuse, Seraing, Silly, Soignies, Tournai, Verlainne, Verviers, Grez-Doiceau et Waremmé.

Les Ecoles partenaires représentées au GT Ecoles Sociales :

HENALLux, HENALLUX Namur, ISFSC, CPSE Liège, HE2B, HEPL, Haute Ecole rassemblant ICHEC-ECAM-ISFSC, HEPHC, HELMO, Haute Ecole d'Eupen, HELHa, HELMO, HEH, HELB, HERS, HEPL.

Les Présidents des Provinciales des CPAS :

Province de Liège, Province du Luxembourg, Province de Namur.

La Fédération des CPAS :

Le Centre de Formation, les Conseillers et la Direction générale.

Annexe : Questionnaire de fin de stage du CPAS de Tournai

Questionnaire stagiaire :

Aide- nous à mieux encadrer les futurs stagiaires en commentant de manière anonyme les points suivants :

- 1) Avant ton arrivée en stage, as- tu rencontré des difficultés administratives ?
(Exemple : as- tu eu ta convention signée à temps ? As- tu eu une réponse à tes questions d'ordre administrative ? As- tu eu ta convocation pour l'examen médical ?....)

Oui

Non

Lesquelles :

- 2) Trouverais- tu du sens à rencontrer ton chef de stage avant le commencement de celui-ci ?

Oui

Non

Pourquoi ?

- 3) Est- ce que ton choix de lieu de stage a été respecté au sein du CPAS ?

Oui – Non

Si non, comment l'as- tu vécu ?

- 4) Que penses- tu de ton accueil au sein du CPAS ? Est- ce que tu as pu y trouver ta place ?

- 5) Est- ce que tes attentes de stagiaire ont été respectées ? Oui- Non
Aurais- tu des recommandations par rapport à cela ?

- 6) As- tu facilement une réponse à tes demandes ? Est- ce que le chef de stage a pu te superviser à la hauteur de tes attentes ?

Oui- Non
Pourquoi ?

- 7) Comment définirais- tu ta place de stagiaire au sein du CPAS de Tournai ?

- 8) Est- ce que ton chef de stage t'a suffisamment laissé la possibilité de gérer des situations sociales ?

Oui- Non
Justifie

- 9) D'un point de vue matériel, est-ce que tu as pu remarquer certains manquements qui auraient pu être utiles à ton stage ? (PC, classeur, farde...)

- 10) As-tu ressenti des difficultés pendant ton stage ? Si oui, lesquelles ?

- 11) Recommanderais-tu un stage en CPAS ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

Nous te remercions d'avoir rempli ce questionnaire afin d'affiner l'accueil de nos futurs stagiaires et nous permettre de répondre au mieux à vos besoins d'étudiants.