L'ENCADREMENT DES STAGIAIRES

Une étape essentielle dans la formation de l'aide-familial

Journée de réflexion de l'AsSAF La marlagne, 16 octobre 2012



Mot d'accueil de la Présidente de l'AsSAF

Isabelle Vanhorick, Présidente de l'AsSAF



Quel encadrement pour favoriser le développement des compétences professionnelles lors de stages ?

Nathalie François, Stéphanie Noël, Centre Inter facultaire de formation des enseignants;

Florent Chenu,
Service d'Analyse des Systèmes et Pratiques d'Enseignement.









QUEL ENCADREMENT POUR FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES LORS DES STAGES ?

Florent Chenu, Nathalie François, Stéphanie Noël



PARTIE 1 ARTICULATION FORMATION - TERRAIN



Les enjeux du stage (Beckers, 2007)

- Irremplaçable
 - Pour le développement de compétences professionnelles parce qu'il permet l'action en contexte authentique
 - Pour la construction identitaire parce qu'il permet la participation à des pratiques sociales

Engagement dans l'action collective Reconnaissanc e comme

réductrice.

Image de soi dans métier AF

 Mais lieu de production de biens et de services

Peu de droit à l'erreul Peu de temps pour diagnostic difficultés et apprentissages complémentaires
Peu préoccupé de décontextualisation / recontextualisation

Intérêt des situations d'intégration n en amont

La juxtaposition

démobilisatrice du métier Du système d'action (terrain)

Du système d'étude (école de formation)

Parfois

« 2 vérités » critères de légitimité Efficacité, conformité à la norme

image

Cohérence théorique, validation par la

Articulation nécessaire stage-formation

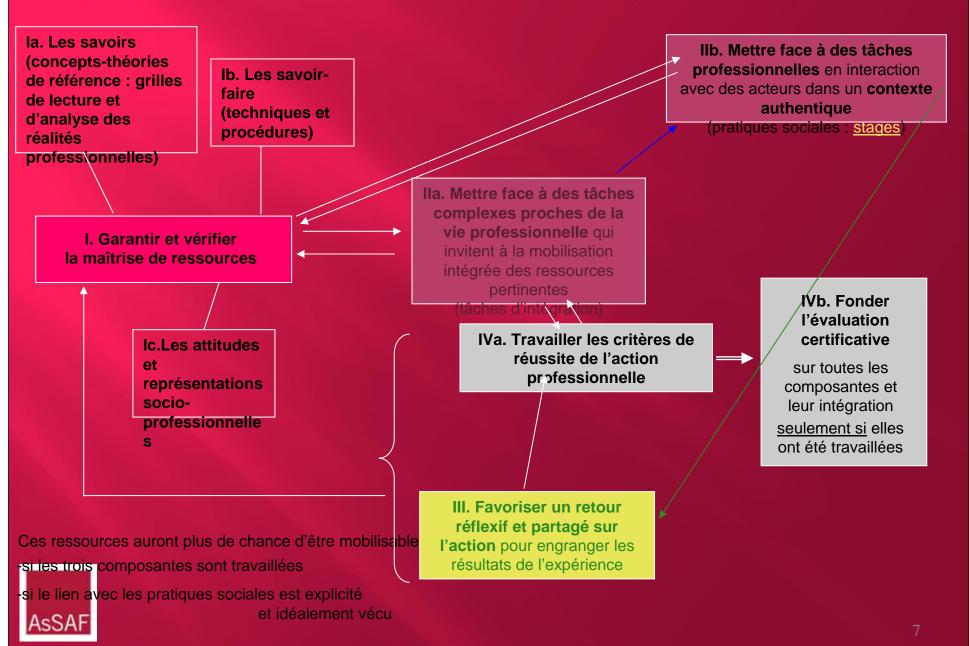
voire

à charge de l'institution de 6



Pour permettre aux futurs professionnels de développer compétences et identité

Avec en point de mire les finalités de l'action professionnelle et les taches récurrentes qui en constituent le noyau critique...



Les situations d'intégration

(plus sécurisant systématisation et organisation plus aisées) application

Des ressource s à maîtriser

recherche et oppement

(Rapport au savoir d'emblée curieux et critique Sens des apprentissages Attention à l'utilitarisme et au caractère éclaté des savoirs)

Une tâche complexe proche de la vie professionnelle (ouverte et inédite) Apprentissade e expérientissade lsomorpoment de Étude d Simulation Isomorphisme Jeu de rôle

> • En découverte et apprentissage co-construits

Étude de cas

 En vérification individuelle formative et certificative



Faire évoluer les représentations et attitudes socio-professionnelles

- 1. Lesquelles ?Celles qui permettent
- la conformité au cadre légal et déontologique du métier
- la congruence avec les résultats de la recherche
- l'adéquation aux contextes d'exercice du métier (les tâches, les rôles, les bénéficiaires, les autres professionnels

2. Comment ?Travailler les différentes composantes et leur intégration

- * Favoriser l'intention comportementale en
 - travaillant les <u>composantes</u> <u>cognitives</u> de l'attitude : savoirs et représentations

Apporter des informations scientifiques
Augmenter la probabilité d'un traitement élaboré de l'information
Lutter contre les stéréotypes,

Lutter contre les stéréotypes, les préjugés et les comportements < discriminatoires

Évaluer en cohérence avec l'apprentissa

Évaluation formative → certificative ?

Proposition d'occasions et d'outils invitant l'apprenant à exploiter et à partager

ses représentations (ex : métaphore)

ses émotions (ex : photo-langage)

- travaillant <u>les</u>
<u>composantes</u>
<u>affectives et</u>
<u>émotionnelles</u> de
l'attitude

Inviter à prendre conscience et à conceptualiser ses émotions

Familiariser aux comportements attendus
Associer des affects positifs aux
comportements attendus

enjeu : donner du sens et pas seulement réussir

* Travailler les
comportements
professionnels pour
modifier l'attitude et les
représentations

Mettre en situation d'action à l'école et en stessionnels gestes professionnels déterminés Proposer des « modèles » Utilisation de grilles d'observation mutuelle des comportements mis en oeuvre Utilisation de ces grilles par le prof. et le maître de stage

et auto-évaluation du stage avec ces mêmes grilles

Favoriser l'intégration des acquis des stages et de l'école

Faire évoluer la conception de « réussir » :

de satisfaire aux exigences de l'institution de formation: identité étudiante

à faire face efficacement aux tâches professionnelle naissante





- Centration sur soi(préoccupation de « survie »): ne pas perdre la face en situation
- -Centration sur la qualité des démarches au service de la tâche
- -Centration sur les effets produits:
- ° attendus: atteinte de objectifs
- ° non intentionnels (prise de distance et engagement



Avant stage

Pendant stage

Travailler critères de

réussite

Utilisée en éval formative

⇒ grille critériée

par maître

par le prof par les pairs

stage Et en auto-évaluation (# auto-justification) superviseur

lors des situations d'intégration

Confrontation pour + de réalisme

Après stage Séminaires

Permettre échanges sur les « contradictions »

Favorise la conceptualisation de l'action professionnelle:
-Réflexion sur l'action et ses

- -Réflexion sur l'action et ses contextes
- -« Pauses identitaires »

Concertation avec terrain de formation

Tutorat sur terrain de stage

Observation cadrée:

Co observation à l'aide d'une grille -sur terrain si possible -avec vidéo

Opportunité d'ouvrir sur aspect collégial du métier

Evaluation certificative: évolution plutôt que moyenne arithmétique

Tutorat (De Backer, 2004)

- Objectif double :
 - transmission de connaissances
 - socialisation
- Avantage pour les deux partenaires
- Tutorat doit être organisé : reconnaissance effective du travail tutoral qui ne s'inscrit pas que dans une relation duelle
- Importance d'une formation pour les tuteurs



PARTIE 2 APPORTS DE LA DIDACTIQUE PROFESSIONNELLE SUR LA CAPITALISATION DE L'EXPÉRIENCE



Origine et définition de la didactique professionnelle

Au début des années 1990....

Professionnels de la formation :

Le travail est générateur de compétences

Comment mettre le travail au service de la formation ?

Ergonomes
Psychologues du travail:

La formation permet d'agir sur l'activité au travail

Comment mettre la formation au service de l'activité au travail ?







Transposition didactique des situations de travail

Tâche et activité

Le mot « travail » peut renvoyer à deux réalités différentes

La tâche

L'activité

La tâche est le travail prescrit

L'activité est le travail effectif

On se situe du point de vue du commanditaire de la tâche

On se situe du point de vue du sujet qui réalise la tâche

La situation de travail est déterminée, prévisible

Le sujet gère l'imprévu de la situation

En ergonomie, on a l'habitude de dire que l'activité (réelle) dépasse la tâche (prescrite)

Si on veut transposer les situations de travail, il faut aller voir ce que les gens font réellement. Examiner les tâches sollicitées est insuffisant. Il faut aussi et surtout analyser l'activité



Analyser l'activité (en vue de la formation)

Deux prises d'informations pour analyser l'activité :

- 1. L'observation de l'activité
- 2. La mise en évidence des raisonnements sous-jacents à l'activité

C'est parce qu'il y a des raisonnements sous-jacents aux actions qu'un sujet peut s'adapter avec efficacité à la variabilité des situations qu'il rencontre : « au fond de l'action, la conceptualisation » (Vergnaud)

Ces raisonnements reposent sur des concepts pragmatiques (qui permettent d'organiser l'action efficace)

Quelques exemples de concepts pragmatiques :

- Le *bourrage* en plasturgie (Pastré)
- La charge et l'équilibre chez les tailleurs de vigne (Caens)
- Le *flanc de feu*, le *cul de feu* dans la lutte contre les feux de forêt (Samurçay & Rogalski)



L'effet de l'analyse après coup sur l'apprentissage

- Les chercheurs en didactique professionnelle se sont donné pour objectif de mettre en évidence les concepts pragmatiques qui organisent l'activité de professionnels dans différents secteurs
- C'est avec cet objectif qu'ils faisaient parler les sujet sur leur activité
- En travaillant de cette manière, ils ont remarqué que l'analyse après coup que le sujet fait de son activité a un effet formatif important
- Pastré a mis en évidence que chez les jeunes ingénieurs qui apprennent à conduire des centrales nucléaires, ce n'est pas tant l'activité sur simulateur que l'analyse après coup qu'on en fait qui est importante.

Les compétences se construisent à partir et au-delà de l'activité, par l'analyse de l'activité!



L'analyse après coup pour capitaliser l'expérience

Samurçay et Rabardel (2004)

Marx

Activité productive L'homme transforme le réel en travaillant Activité constructive En transformant le réel, l'homme se transforme lui-même

Au travail

But

Incidence

A l'école

Moyen

But

Temporalité

S'arrête avec la situation de travail

Se poursuit au-delà de la situation de travail



Analyse après coup de l'activité...

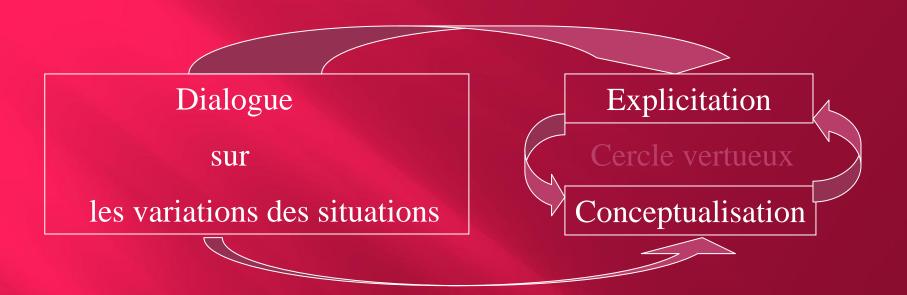


L'analyse après coup non spontanée (Samurçay & Pastré, 1998)

- L'expérience ne se construit pas seulement par l'exercice de l'activité, mais également par la capacité du sujet à revenir sur son action pour l'analyser et la reconstruire à un autre niveau.
- Empiriquement, variabilité inter individuelle importante : certains savent transformer leurs expériences en tirant parti de leurs erreurs et de leurs réussites, alors que pour d'autres, les situations particulières restent de l'ordre des épisodes vécus [...].
- La prise de conscience, le processus par lequel le sujet réélabore ses conduites à un niveau supérieur, est une activité qui ne s'accomplit pas spontanément.
- Penser le développement non seulement comme le fruit d'une appropriation personnelle mais également comme un processus d'apprentissage socialement médiatisé comme le suggère Vygotsky.

Analyse après coup ; verbalisation ; explicitation ; discours sur l'activité...

Principes de l'analyse après coup



Mayen (2003):

Il est impossible de faire manifester ou de faire exprimer quelque chose de cette organisation de l'action sans pouvoir proposer d'agir ou de raisonner sur la classe de situations d'évaluation qui intègrent la possibilité d'introduire la diversité, la variabilité et l'évolutivité des situations professionnelles [...] Le moyen le plus économique et le plus puissant reste le dialogue [...] à propos d'une classe de situations la plus concrétisée possible. Dans le dialogue, on peut modifier les buts et les conditions de réali ation de l'action, en paroles, ou quand c'est possible, matériellement.

Quelques questions pour faire analyser après coup

Laconisme des experts (Pastré, 2001)

Revenir sur les hésitations, les soupirs, les « renoncements »

- Qu'est-ce qui s'est passé dans ta tête à ce moment-là?
- *Qu'est-ce qui te dérangeait ?*
- Qu'est-ce qui te bloquait?

Comparer des actions par rapport à des situations identiques en apparence

- Jouer l'avocat du diable
- Pourquoi là et pas ici ? Qu'est-ce qui était différent ?

Faire changer de posture

• Si tu étais prof, comment expliquerais-tu ton raisonnement dans cette situation?

Faire citer les avantages et les inconvénients à fonctionner de telle ou telle manière



A quoi faut-il être attentif dans les discours?

Analyse après coup ; verbalisation ; explicitation ; discours sur l'activité...



- Pour donner sens à l'ensemble du discours du sujet après coup
- Pour comprendre le fondement de l'organisation de son activité

Ne pas se braquer uniquement sur les conceptualisations mais aussi et surtout questionner les *préoccupations*.

Ne pas s'attendre qu'à du conceptuel

Des éléments qui sont de l'ordre de la préoccupation et de la posture sont des organisateurs déterminants de l'activité :

Chez les secrétaires qui utilisent un traitement de texte, c'est la **préoccupation du destinataire** qui est déterminante, plus que les conceptualisations (Chenu, 2012) :

- Dans quelle situation de lecture le destinataire va-t-il être plongé ?
- Que faire pour faciliter cette situation?

Importance de se « mettre à la place » du destinataire

Résultats similaires chez Michel & Allemand (2008) à propos de la conduite d'entretiens de formation : **centration sur l'interviewé** déterminante

La centration sur le bénéficiaire chez les apprentis carrossiers (Kunégel)



Quelques mots pour clôturer...

« Aussitôt qu'on a affaire à l'activité d'un humain sur et avec d'autres humains, il se pose la question d'attribution réciproque : qu'est-ce que ego attend d'alter ? Qu'est-ce que alter attend d'ego ? Qu'est-ce qu'ego comprend de l'attente d'alter ? etc. Autrement dit, la posture des acteurs fait partie intégrante de l'organisation de leur activité.» (Pastré 2008).

« La représentation fine de l'existence du partenaire du service ou de l'interaction n'est pas facilement construite. On observe une sorte d'auto-centrisme de la représentation et des capacités de décentration plutôt réduites. Souvent, l'autre est assimilé à quelques traits. Dans le service à domicile, on observe une grande difficulté pour les professionnels, malgré leurs bonnes intentions à construire d'une part un système de représentation qui considère la personne dépendante comme une personne vivante, douée de capacités, de désirs, de goûts, de besoins, de capacités de penser, de flux de pensées et d'émotions, d'autre part d'un système d'action cohérent avec cette représentation. Cette construction ne se réalise pas nécessairement par l'expérience et même en formation, elle nécessite beaucoup de remises en question, de déconstruction de manières de penser et d'agir et de réapprentissages » (Mayen, 2007)



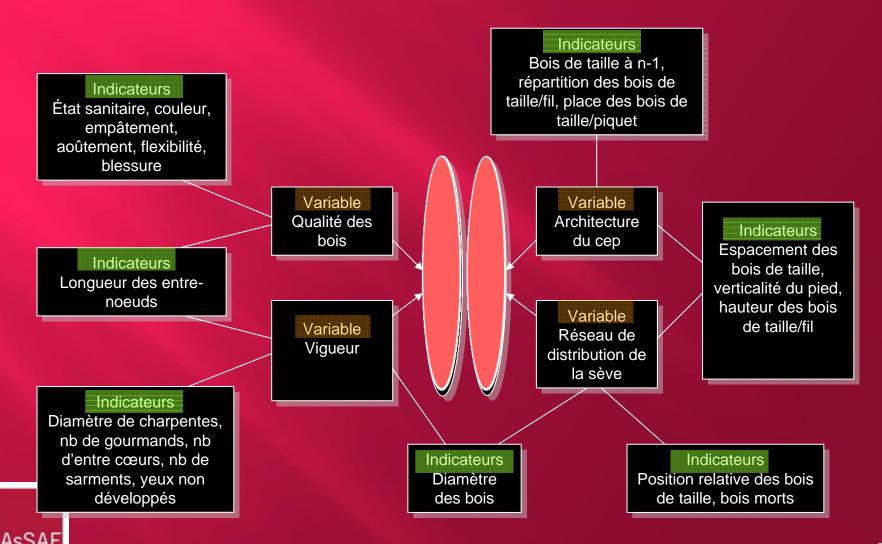
MERCIPOUR VOTRE ATTENTION



ANNEXES



Un exemple de structure conceptuelle : La taille de la vigne selon Sylvie Caens - Martin



Le point de vue de l'enseignement de Promotion Sociale

Philippe Lemoine,

Directeur de l'école FPS Liège.



L'ENCADREMENT DES STAGIAIRES : UNE ÉTAPE ESSENTIELLE DANS LA FORMATION DE L'AIDE FAMILIALE

Le point de vue de l'Enseignement de Promotion Sociale



Journée d'étude du 16 octobre 2012

Présentation: Philippe Lemoine, directeur a.i. - Ecole des FPS de Liège • Infirmier et psychopédagogue

Parmi de nombreuses formations, nous organisons dans notre école:

□ Aide familiale en 2 ans

Aide-soignant(e) en 2 ans

Infirmier(e) Hospitalier(e) en 5 ans

 des formations continuées en collaboration avec les services d'aide aux familles de la région liégeoise (à orientation technique, à orientation psychologique, à orientation pédagogique)



La Promotion Sociale: une structure d'enseignement adaptée aux adultes

Certificat de qualification d'Aide Familiale = 1490 périodes de cours et stage = 10 unités de formation

Les équipes pédagogiques tiennent compte l'expérience des étudiants adultes, privilégient une pédagogie axée sur l'analyse de situations professionnelles.

Un rythme de formation qui respecte la **pédagogie expérimentale:**

- Stage d'observation: l'E. découvre le métier,
- Stage d'insertion: l'E. accomplit des tâches liées à la fonction, il expérimente les relations d'équipe et celles avec le bénéficiaire. Après l'E. opère un choix. AF? AS?



 Stage d'intégration = stage professionnalisant / confrontation avec la réalité du travail, l'E. acquière une certaine autonomie.

En alternance, l'E. participe aux cours. Les cours permettent de confronter la réalité professionnelle et la théorie.

L'enseignant met en place des situations d'apprentissage où l'E. est **producteur de savoirs**. L'enseignant est un guide dans la **structuration des acquis**.

Dans l'EPS, les cours de pratique se situent en **formation spécifique**. C'est une méthode idéale pour l'adulte qui va pouvoir utiliser toutes les images et les représentations engrangées pendant les stages afin de se les approprier en opérant les ajustements nécessaires.



En tant qu'aide familiale, je me forme afin de mieux encadrer les stagiaires

- Les services accueillent beaucoup d'étudiants de l'EPE et de l'EPS.
- Formations continuées destinées aux AF afin d'améliorer leurs pratiques de l'accueil, de l'encadrement, du suivi et de l'évaluation des stagiaires.
- Moment de réflexion sur la pratique d'encadrement.



Une formation avec des objectifs:

- Se présenter en professionnell(e),
- écouter et observer le/la stagiaire,
- fixer des objectifs "pédagogiques",
- entretenir un relation "pédagogique",
- faire le lien entre tâches et compétences
- connaître les différents publics (jeunes adultes, adultes, adolescents),
- donner des consignes claires,
- évaluer avant, pendant et en fin de stage.



Les avantages:

 Une formation qui améliore la professionnalisation de l'AF en matière d'accueil des stagiaires.

Une formation qui participe à l'amélioration de l'identité professionnelle de l'AF



Se former, c'est investir dans le métier d'aide familiale! « Demain, je rencontre ma future collègue »

- Une AF formée comprend les attentes pédagogiques de l'EPE et de l'EPS
- Une AF formée participe à améliorer l'image du métier auprès des stagiaires
- Constat d'un meilleur accueil et d'un suivi sérieux
- Un meilleur accueil pédagogique suscite les vocations auprès des stagiaires
- Prise de conscience par l'AF de la nécessité que le stagiaire acquière des compétences liées au métier



« Ma stagiaire aujourd'hui sera peut-être ma collègue demain!!! »



De l'école au terrain de stage, pourquoi ne pas envisager une fonction de relais au sein des services?

- Données: d'une part les services ne peuvent se substituer aux écoles, d'autre part l'enseignant ne peut se rendre dans les familles
- Une fonction de relais est nécessaire et primordiale
- ☐ Cette fonction offre des avantages:
 - pour l'AF, éventuellement pour la tutrice
 - pour la stagiaire
 - pour l'assistante sociale responsable de secteur
 - pour le directeur du service d'aide aux familles
 - pour l'enseignant



La rationalisation que pourrait apporter cette nouvelle fonction est essentielle pour tous les acteurs qui sont amenés à former les aides familiales de demain.

L'aide familiale compétente est le cœur de ce métier. Les compétences doivent évoluer en même temps que le public évolue.

Aujourd'hui, les profils des bénéficiaires changent. Tous ensemble essayons de relever ces défis !!!



Fin

Merci



Le point de vue de l'enseignement de Plein Exercice

Nathalie Bazdoulj,

Conseillère pédagogique

Responsable du secteur « Services aux personnes ».



JOURNÉE D'ÉTUDE DE L'AsSAF

L'ENCADREMENT DES STAGIAIRES : UNE ÉTAPE ESSENTIELLE DANS LA FORMATION DE L'AIDE FAMILIAL(E)

Octobre 2012



Le point de vue de l'enseignement de plein exercice

Fédération de l'Enseignement Secondaire Catholique FESeC

Secteur « Services Aux Personnes »

Nathalie Bazdoulj, Responsable du secteur Fabienne Bastin, Conseillère pédagogique



La formation de l'aide familial(e) dans le plein exercice

- ✓ Niveau: Secondaire Supérieur / 3èmedegré Professionnel (5e/6e années)
- Certificats obtenus:

~ CE6P: Certificat d'Etudes de 6ème professionnelle

→ poursuite des études

et / ou

~ CQ6 : Certificat de Qualification → accès à la profession



Grille horaire

5è

6è

Périodes par semaine

Education nutritionnelle

3 ou 4

3 ou 4

Soins d'hygiène et de confort

5 ou 6

5 ou 6

Psychologie appliquée

4 ou 5

4 ou 5

Éducation sociale et familiale

4 ou 5

4 ou 5

Séminaires

0 à 2

0 à 2



Les Stages

Type 1: Services d'aide aux familles et personnes âgées à domicile

Type 2: collectivités de personnes âgées

Type 3 : enfants différents





200 à 240 périodes

200 périodes

40 à 80 périodes

480 Périodes à répartir sur les 2 années du degré



Les stages à domicile

- *En stage à domicile, la supervision de l'élève revient en priorité à l'aide familial(e): elle accompagne l'élève sur le terrain, assure le suivi et l'évaluation.
- *Le professeur n'est plus le seul évaluateur de l'élève.



Décret qualification Mars 2009

Revalorisation de l'enseignement qualifiant

- Epreuves obligatoires
- Situations d'intégration professionnellement significatives
- $\rightarrow SIPS$
- Jury composé d'enseignants et de professionnels



Schéma de passation de la qualification

EAC 1 EAC 2 EAC 3 Participer, aider à la réalisation des Participer, aider à la réalisation des Concevoir un projet d'aide adaptée activités liées à l'hygiène et à la à la situation d'un bénéficiaire/ actes de la vie journalière. d'une famille. Présenter le projet santé. en réunion d'équipe. SIPS 1 SIPS 2 SIPS 3 Épreuves de Qualification

Importance du rôle de L'aide familial(e)

- Dans l'accueil du stagiaire
- Dans la supervision du travail et de l'apprentissage
- Dans la capacité à évaluer l'apprentissage ET la progression du stagiaire -> Stages



Une collaboration indispensable Ecoles – Services d'aide

Dans l'intérêt de TOUS!

- Pour les services d'aide :
 - Garantir le réservoir de professionnels formés dans la pratique de terrain
 - Garantir une opérationnalité rapide au moment de l'engagement



Pour les écoles:

- Travailler les savoirs, les savoirs-faire et les attitudes en lien direct avec le métier → profil de formation
- Axer et ancrer la formation sur la réalité de terrain de la profession → SIPS



Un idéal / Une réalité...

- Pour nos écoles :
- Difficultés de trouver des lieux de stages pour tous les élèves
- Suivi «partiel » de l'élève en stages par les enseignants
- Vision partielle du métier



Pour les services d'aide :

- Surcharge de travail
- Multitude de consignes et de grilles d'évaluation
- Pas de préparation au suivi et à l'évaluation des stagiaires

Pour le partenariat :

Manque de temps et de moyens pour une réelle collaboration.



Quelques pistes ...

- Renforcer la collaboration entre les services d'aide et les enseignants (→ existe déjà dans beaucoup de cas).
- Former des AF expérimentées au suivi et à l'évaluation des stagiaires.
- Informer davantage les enseignants au sujet du métier d'AF et des réalités du terrain.
- Valoriser le rôle de l' AF « accompagnatrice » (Rémunération ?... Heures de coordination ?...).
- Utiliser des grilles d'évaluation communes.
- · · ·







Le point de vue d'un service d'aide aux familles & aux aînés

Marie-Claire Gilis, ADMR Annevoie.





L'ENCADREMENT DES STAGIAIRES: UNE ÉTAPE ESSENTIELLE DANS LA FORMATION DE L'AIDE FAMILIAL(E). LE POINT DE VUE D'UN SAFA.

Marie-Claire Gilis (ADMR Annevoie)



Améliorer la formation des stagiaires est un enjeu stratégique pour les services d'aide aux familles et aux aînés:

- Pour un recrutement de qualité de prestataires ayant un socle de compétences sur lequel les services peuvent approfondir leurs spécificités...
- Pour une intégration « plus ou moins » rapide des nouvelles engagées
- Pour que que chaque stagiaire valide son choix professionnel.



Les diverses étapes de l'accueil des stagiaires - aide familiale

- L'acceptation des stages
- L'accueil
- L'organisation des stages
- L'information des stagiaires
- L'accompagnement des stagiaires
- La supervision du stage
- L'évaluation
- · La participation à l'épreuve qualifiante dans le plein exercice
- La participation au jury du travail de fin d'études ou de l'épreuve intégrée



Le contexte actuel

- En 2011, les services privés de la Province de Namur: ADMR d'Annevoie, ASD, CSD, SPAF ont accueilli
 - 441 stagiaires,
 - Issus de <u>23</u> écoles de l'enseignement de Promotion Sociale et du Plein Exercice.
- Depuis la révision des référentiels Aide Familiale et Aide Soignante et la mise en place de l'équivalence entre l'EPE et la PS, les stages à domicile sont à organiser :
 - dans l'EPE, sur le cycle des 5° et 6° Aide Familiale
 - dans l'EPS, en trois stages sur une année :
 - * stage d'observation,
 - * stage d'immersion,
 - * stage d'intégration.



- Il en découle un nombre croissant de demandes de stages à gérer....
- Ajoutons à ceux-ci, des demandes
 - de MISIP en convention avec le FOREM
 - de stages découverte de la part des entreprises d'insertion professionnelle
- Les écoles formulent des demandes de stages sur des périodes différentes, en bloc ou étalés...



Pour les Ecoles et les Services, l'organisation des stages en début d'année scolaire reste un véritable casse-tête.

Un point positif: les difficultés rencontrées ont renforcé la concertation.



- Des exemples de collaboration entre services et écoles:
 - Dans la province de Liège, l'élaboration d'une grille commune d'évaluation des stages basée sur les compétences est le fruit du dialogue entre services et écoles.
 - Cette grille est actuellement validée et mise en application dans les différents réseaux d'enseignement.



- Dans la province de Namur, à l'initiative du Comité Subrégional et la participation de l'IPIEC, une analyse des besoins dans l'encadrement des stagiaires a été réalisée entre les 4 services privés et des écoles de l'EPE et de l'EPS. Mon intervention se base d'ailleurs sur cette dernière.
- Au cours de la réunion du 2 Octobre, les écoles présentes ont décidé d'adopter la grille d'évaluation commune proposée par les collègues de Liège.
- On peut se féliciter mutuellement de ce premier aboutissement qui est un point de rencontre en l'enseignement et les employeurs de l'aide à domicile.



Revenons aux diverses étapes de l'accueil des stagiaires dans les services.



L'acceptation des stages

■Pour cette 1°étape du processus, un temps administratif est consacré au sein des services pour:

- réceptionner toutes les demandes de stages
- les enregistrer par école
- analyser qui a un moyen de déplacement ou pas...
- répartir les stagiaires selon leur domicile
- obtenir l'accord des assistants sociaux garants de l'équilibre des horaires des Aides Familiales, mais aussi du respect de bien-être et du choix du bénéficiaire.
- Si acceptation, faire signer les conventions en 3 exemplaires.



C'est un moment intense d'échanges et de suivis avec les différentes écoles :

- appels téléphoniques,
- Emails,
- Tableaux,
- Modifications,
- Re-négociations, etc.



L'accueil

- Avant le démarrage du stage, il est utile que le stagiaire ait un contact avec le service accueillant
 - Soit un AS se rend à l'école
 - Soit le stagiaire est accueilli au siège du service. Le stagiaire reçoit toutes les informations utiles : présentation du service, du métier d'AF, de la charte d'accueil, du règlement de travail, du guide de l'usager, des numéros d'appel, du nom de l'AS de référence ...



 Lors des stages en autonomie, les stagiaires seront à nouveau invités au service pour y recevoir :

 tous les documents ad hoc (F 54, rappel du règlement de travail, des règles de déontologie)

 les consignes pour une intégration concrète et positive dans l'équipe d'aides familiales de référence.



L'organisation du stage

Vient ensuite le moment des horaires à l'occasion duquel l' AS désigne « qui accompagnera qui ? »

- Le service informe l'école et/ou la stagiaire de son programme d'accompagnement chaque semaine en donnant le N° de tél de l'/des aide(s) familiale(s) accompagnatrice(s).
- Ou le stagiaire appelle le service fin de semaine pour connaître son programme de stage
- Un contact téléphonique du stagiaire avec l'aide familiale pour fixer un point de rendez-vous..



L'accompagnement des stagiaires

L'accompagnement peut dès lors commencer...

Mais, comment réaliser et adapter cet accompagnement en tenant compte de la diversité de stagiaires en termes

- d'âge,
- de motivation,
- d'expériences,
- de compétences déjà acquises ou pas ?



Quelques conseils pour un accompagnement réussi:

■ Avant d'entrer au domicile du bénéficiaire, l'AF transmet à la stagiaire les **informations utiles** sur la situation du bénéficiaire.

□L'aide familiale doit commenter sa propre pratique professionnelle, sa motivation, le goût du métier, ses valeurs et son intérêt pour les projets d'aide avec les bénéficiaires rencontrés.

La stagiaire sera également préparée à se présenter au bénéficiaire, à dire sa motivation pour le métier d'AF et à remercier la personne de l'accueillir chez elle.

⊡...



L'accompagnement doit être pédagogique:

L'aide familiale doit pouvoir identifier et analyser, AVEC le stagiaire, les compétences acquises, celles à renforcer, les problèmes auxquels il faut rémédier ou les insuffisances...en regard du plan d'aide adapté à chaque bénéficiaire.

Il ne lui suffit pas de les identifier, mais elle doit aussi et surtout apprendre à communiquer et à réfléchir à leur sujet AVEC l'élève en formation,

■Elle doit être capable de donner un retour au stagiaire sur les points à améliorer dans un esprit constructif.



- Mais si ces compétences pédagogiques sont acquises par des aides familiales chevronnées, elles ne le sont pas pour toutes les aides familiales susceptibles de recevoir un stagiaire en accompagnement.
- C'est pourquoi une information et une formation des aides familiales à ce stade apparaît comme une nécessité stratégique pour un accompagnement pédagogique adapté.



- L'aide familiale doit aussi pouvoir adapter son accompagnement aux finalités des différents stages:
 - aux élèves de 5° année;
 - aux élèves de 6° année;
 - aux étudiantes en Promotion Sociale...
 - dans la période d'observation, d'immersion
 - dans le stage d'intégration plus en autonomie en promotion sociale...
- Toute cette réalité exige
 - une information ciblée pour toutes les aides familiales
 - Une formation aux aides familiales ayant déjà une certaine expérience,
 - Formation qui devra être élargie à quasi toutes les aides familiales dans les prochaines années.



La supervision du stage

- En complément du suivi par les écoles dans les séances de pratique professionnelle,
 - réunir des stagiaires en groupe au cours des stages en autonomie avec un travailleur social a toute sa pertinence car cela permet des échanges, une analyse de situations plus complexes ...
 - L'analyse approfondie et dynamique des besoins des bénéficiaires est souvent source de déclics chez les stagiaires.



<u>L'évaluation</u>

- Nous assistons en ce moment à une belle évolution, résultat du dialogue entre écoles et services...
- Une grille commune est en réelle émergence..
- Son intérêt:
 - Être basée sur des compétences bien ciblées
 - Avec les processus d'acquisition des compétences bien identifiés tels que :
 - 1. Acquis
 - 2. En voie d'acquisition, à revoir
 - 3. Non acquis, à remédier
 - 4. Insuffisant



Grille d'évaluation: quelles compétences sont évaluées?



Des Compétences institutionnelles:

Fonctionnement du service:

- Arriver à l'heure terminer à l'heure (+gestion du ¼ d'h)
- Prévenir d'un retard/d'une absence
- Faire référence/faire le lien avec le Service
- Interpeler à bon escient le Service, l'AS, l'AF
- Adopter une hygiène et une tenue adaptées utiliser les vêtements de travail recommandés par l'école et/ou le service

Déontologie (statut):

- Faire preuve de discrétion par rapport au bénéficiaire
- Faire preuve de discrétion par rapport aux AF et au service
- Faire preuve de discrétion par rapport à sa vie privée
- S'abstenir de porter jugement



Des Compétences relationnelles:

Développement d'une relation de confiance:

- Se présenter au bénéficiaire
- S'intéresser à la personne (bénéficiaire et entourage)
- Faire participer le bénéficiaire en tenant compte de son rythme (autonomie)
- Respecter le bénéficiaire et son entourage (vouvoiement, croyances, habitudes...)
- Expliquer les gestes posés

• Négociation:

Négocier la tâche avec le bénéficiaire, mettre des limites

Communication:

- S'exprimer clairement
- Transmettre clairement un message

■ Travail en équipe:

- Faire part aux AF des observations pertinentes et objectives; échanger avec elles sur les situations
- Poursuivre les objectifs liés au plan d'aide
- Faire preuve de collaboration et de solidarité avec les AF
- Marquer de l'intérêt en réunion ou à leur sujet



Des Compétences individuelles:

Organisation:

Planifier et organiser logiquement son travail dans le temps imparti

Initiative:

Prendre des initiatives en cohérence avec le plan d'aide et le travail d'équipe

Autonomie:

Adapter son intervention en tenant compte de l'environnement, des imprévus qui surviennent chez le bénéficiaire ou dans l'organisation de sa journée

Observation:

- Informer de ses observations et participer à la recherche de solutions
- Utiliser correctement les outils mis à disposition par le service (cahier de coordination, etc.)

Evaluation:

Accepter les conseils et tenir compte des remarques pour progresser
 Être capable de s'auto-évaluer



Des Compétences techniques:

Hygiène corporelle:

Préparer le matériel, réaliser la toilette, changer la protection, ranger le matériel...

Préparation de repas:

Cuisine, donner à manger, desservir...

Linge:

Trier le linge, lessiver, raccommoder, repasser, ranger

Entretien des lieux:

Entretien courant

Courses:

Etablir la liste, aider à la gestion des achats, réaliser les courses

Gestion administrative et budgétaire:

Comprendre et expliquer les documents au bénéficiaire, savoir chercher l'information

Prévention:

- Être attentif à sa propre sécurité
- Être attentif à la sécurité du bénéficiaire
- Respecter les règles de sécurité relatives à l'environnement



- Si la grille commune d'évaluation en cours d'application est un PLUS,
- L'évaluation est souvent réalisée sur le temps personnel de l'AF. Parfois des réunions sont prévues à cet effet... mais n'ont pas de reconnaissance officielle...
- Soyons clairs: sans formation spécifique, l'évaluation risque d'être superficielle ou partiale.



C'est pourquoi il convient de prévoir un temps pour une évaluation concertée:

Un temps d'évaluation entre élève, aide(s) familiale(s) – AS, responsables des stages est indispensable, car il s'agit d'un moment formatif pour l'élève, <u>un moment de synthèse décisif dans la formation d'une stagiaire.</u>



Dans ce cadre,

un laps de temps de 2 heures par stagiaire et par module de stage est demandé pour réaliser des évaluations en concertation entre les différents acteurs...

Ce sera aussi l'occasion de **transférer** des savoirfaire et des savoir-être entre écoles et services <u>et</u> d'**alimenter**, par le terrain, l'évolution des pratiques

professionnelles du métier d'aide familiale.



L'épreuve qualifiante dans l'EPE

- Une épreuve qualifiante à réaliser au domicile d'un bénéficiaire déjà rencontré.
- Ce jour-là, l'élève réalise le plan d'aide, sous le regard professionnel de l'AF et du bénéficiaire.
- Si la méthode d'évaluation centrée sur les compétences se développe, les AF formées à cet effet seront plus à même de pratiquer cette épreuve qualifiante.



Le TFE, l'épreuve intégrée

Dernière étape: le TFE, l'épreuve Intégrée

■ Qui doit y participer ?

- Les AS?
- Des AF?

•Qui rémunère ce temps...?

■La Communauté Française exige la participation de professionnels pour cette dernière étape. Comment soutenir cette participation financièrement ?



Autres défis

- La mobilité des stagiaires et leur mobilité lors de leur mise à l'emploi
- Une meilleure information des bénéficiaires
- Une uniformisation des conventions de stage
- Une information régulière aux écoles de l'évolution du secteur de l'aide à domicile
- Le non-accès au domicile pour les responsables de stages des écoles



En conclusion...

Le temps des bonnes volontés est terminé...

■ Le temps de la concertation est en cours...

Le temps de la reconnaissance et du financement doit arriver...



Reconnaissance et financement impliquent:

- Un temps d'organisation et de gestion des stages
 Temps administratif suivi au cours de toute l'année scolaire

 - Temps de direction
- Un temps d'information
 - Temps d'un assistant social ou de direction
- Un temps d'accueil pour les stages en autonomie
 - Temps d'assistant social ou de direction
- Un temps d'accompagnement
 Formation générale des Afs à l'accueil et à l'accompagnement des stages
- Un temps de supervision pour les stages en autonomie
 - Temps d'un assistant social
- Un temps d'évaluation
 - Temps pour l'AF ou les Afs
 - Temps pour l'assistant social
- Un temps de participation rémunéré par la C.Fr pour le TFE ou l'épreuve intégrée
 - Pour l'AS
 - Pour des AF?



L'ENCADREMENT DES STAGES ...

Un **enjeu stratégique**? OUI <u>Mais</u>

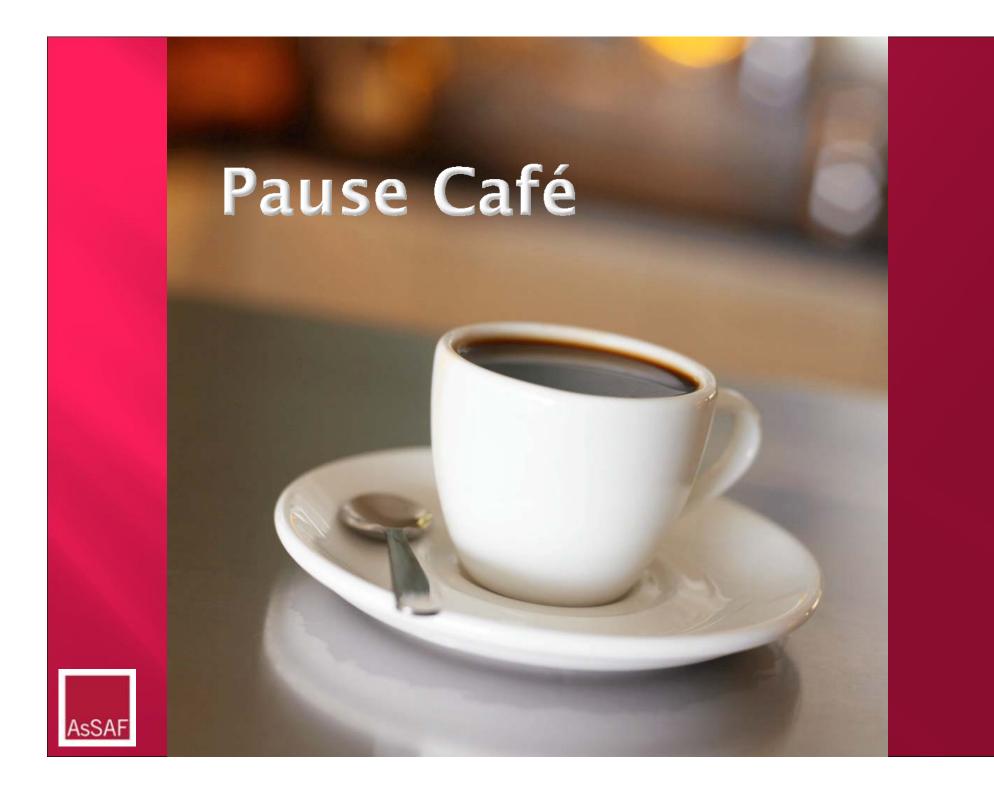
Avec des moyens

Pour former les aides familiales de demain...



MERCI POUR VOTRE ATTENTION





Récit d'une collaboration interservices en vue de l'optimisation de l'encadrement des stagiaires : 15 ans d'expérience sur l'arrondissement de Verviers.

Nathalie D'Ambrosio, AS, SAFPA Verviers.

Anne-Catherine Servais, AS, ASD Verviers.



Récit d'une collaboration interservices en vue de l'optimisation de l'encadrement des stagiaires.

Nathalie d'Ambrosio SAFPA











SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES AGEES DE LA REGION VERVIETOISE











Introduction

- 1996...
- Les demandes de mises en stage montent en crescendo
- Disparités de fonctionnement et similitude des problématiques rencontrées
- ADMR + Centre Familial + SAFPA



L'évaluation





Première étape

- Constat : critères
 d'évaluation pas
 toujours pertinents ou
 équitables
- Créer un guide d'évaluation avec des critères objectifs pour juger des compétences professionnelles





Deux grilles d'évaluation



- Évaluer le savoir-être et le savoir-faire de l'élève
- Évaluation quotidienne (AF)
- Visualiser l'évolution de l'élève
- Évaluation finale (AS)



2 grilles

Évaluation quotidienne - AF



Évaluation finale - AS



Qu'allions nous faire avec ces outils?

- Adhésion du service ASD
- Dialogue et échange avec écoles
- Collaboration avec les professeurs



Nouveau groupe de travail

Un nouveau groupe

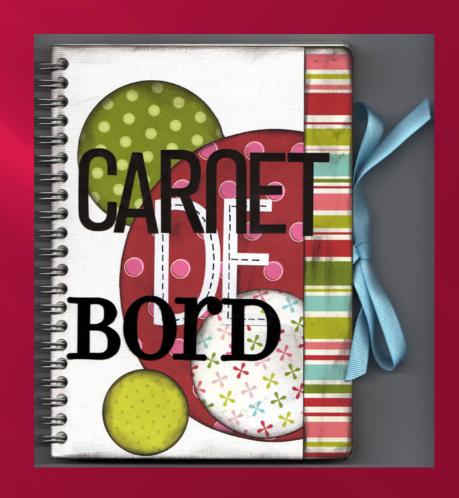
La direction,
une assistante
sociale,
une aide familiale
de chaque service.

- Partenariat des 4
 services : ASD ADMR
 Centre familial SAFPA
- Direction + AS + AF
- Focus sur le rôle des AF
- Formation sur mesure pour AF



Une année de réflexion

- Difficultés de collaboration avec les écoles
- SAFPA prend ses distances
- SAFPA clarifie cadre institutionnel
- SAFPA développe un règlement de stage





CARNET DE BORD

- 1. Convention de stage
- 2. Présentation de l'institution
- 3. Le statut de l'aide familiale
- 4. État mensuel de prestations
- 5. Un exemplaire de la grille d'évaluation
- 6. quotidienne
- 7. La grille d'évaluation finale



8. Le dépliant du service

Finalités de la collaboration

- Fournir un encadrement de qualité
- Retrouver sur le marché de l'emploi des professionnels qualifiés
- Harmoniser les pratiques et clarifier le potentiel d'accueil
- Améliorer le dispatching des demandes
- Établir des critères de répartition



CONCLUSION

- Bilan positif
- Position réactive



position active

- Rencontrer nos propres valeurs d'équité
- Amélioration de l'accompagnement des stagiaires par les AF
- Carnet de bord = « fondation »
- Plus grande cohérence entre les différents services
- Respecter notre potentiel d'accueil... Mais à quel prix ?



Petit b-mol

- Disproportion entre investissement et retour
- Pénurie de personnel
- Personnel sans formation AF
- Urgence d'apporter un nouvel équilibre





WANTED

Personnel performant, solide, bien préparé



Le(s) mot(s) de la fin

Cohérence Équité Cohésion





Merci de votre attention...











L'expérience liégeoise : un outil d'évaluation commun.

Marie-Hélène Knaepen,

Responsable Département Aide aux Familles, CSD Liège



			Evalua	tion de st	age - Grille con	nmune.		
Nom et prénom du sta	giaire						Date(s):	
Service :				Secteur :		<u>N</u>	lom de l'AF :	
		Acquis / A	oursuivre	En voie d'é Revoir	Non acquis/ Reméd	nsuffisant ier		Commentaire /
Compétences institution	nelles		Ī					
	1	Arriver à l'heure - terminer à l'heure (+ gestion du 1/4h)						
	2	Prévenir d'un retard, d'une absence.						
Fonctionnement du	3	Faire référence, faire le lien avec le Service.						
<u>service</u>	4	Interpeller à bon escient le Service, l'AS, l'AF.						
	5	Adopter une hygiène et une tenue adaptée - utiliser les vêtements de travail recommandés par l'école et le Service.						
Déontologie (statut)	6	Faire preuve de discrétion par rapport aux bénéficiaires (cfr statut)						
	7	Faire preuve de discrétion par rapport aux AF et au Service (cfr s	statut)					
	8	Faire preuve de discrétion par rapport à sa vie privée.						
	9	S'abstenir de porter un jugement.						
		Non vérifiable	oursuivre	En voie d'a Revoir	Non acquis/ Reméd	nsuffisant ier		Commentaire /
Compétences relation	nelles							
	10	Se présenter au bénéficiaire.						
	11	S'intéresser à la personne (bénéficiaire - entourage)						
Développement d'une relation de confiance	12	Faire participer le bénéficiaire en tenant compte de son rythme (autonomie)						
	13	Respecter le bénéficiaire - son entourage (vouvoiement, croyances, habitudes,)						
	14	Expliquer les gestes posés.						
<u>Négociation</u>	15	Négocier la tâche avec le bénéficiaire, mettre des limites (cfr statut)						
Communication	16	S'exprimer clairement.						
	17	Transmettre clairement un message écrit.						
<u>Travail en équipe</u>	18	Faire part aux AF des observations pertinentes et objectives. Echanger avec elles sur les situations.						
	19	Poursuivre les objectifs liés au plan d'aide.	T					
	20	Faire preuve de collaboration et de solidarité avec les AF.						
	21	Marquer de l'intérêt en réunion ou à leur sujet.						

		Non vérifiable	is / Poursuivre	En voie d'a Revoir	Non acquis, cquisition/	Insuffisant / Remédier	Exemples éventuels
Compétences individu	<u>elles</u>						
<u>Organisation</u>	22	Planifier et organiser logiquement son travail dans le temps imparti.					
<u>Initiative</u>	23	Prendre des initiatives en cohérence avec le plan d'aide et le travail d'équipe (cfr statut)					
Autonomie	24	Adapter son intervention en tenant compte de l'environnement, des imprévus qui surviennent chez le bénéficiaire ou dans l'organisation de sa journée.					
Observation	25	Informer de ses observations et participer à la recherche de solutions.					
	26	Utiliser correctement les outils mis à sa disposition par le Service (cahier de coordination,)					
Evaluation	27	Accepter les conseils et tenir compte des remarques pour progresser.					
	28	Etre capable de s'auto-évaluer.					
	s tech						
Hygiène corporelle	29	Préparer le matériel, réaliser la toilette, changer la protection, ranger le matériel,					
Préparation de repas	30	Cuisiner, donner à manger, desservir.					
<u>Linge</u>	31	Trier le linge, lessiver, raccommoder, repasser, ranger.					
Entretien des lieux	32	Entretien courant.					
Courses	33	Etablir la liste, aider à la gestion des achats, réaliser les courses.					
Gestion administrative et budgétaire	34	Comprendre et expliquer les documents au bénéficiaire, savoir chercher l'information.					
<u>Prévention</u>	35	Etre attentif à sa propre sécurité.	Ĭ				
	36	Etre attentif à la sécurité du bénéficiaire.					
	37	Respecter les règles de sécurité relatives à l'environnement.					
Points forts :							
A améliorer :							
Conseils :							
Nombre d'annexes	(con	nmentaires complémentaires) :			Date :		Signature :

	Evaluation de stage - Grille commune - Annexe
Nom et prénom du s	
Service:	Secteur: Nom de l'AF:
N: J. I	
N' de la compétence	Commentaires complémentaires

STAGIAIRES AIDES FAMILIALES GRILLE EVALUATION

- Contexte
- Méthodologie
 - Participants
 - Processus
- Grille d'évaluation
- Évaluation
 - Écoles
 - Aides familiales
 - Assistants sociaux
- Autres projets :
 - Analyse des risques
 - Conventions de stage
 - Farde de présentation



Contexte

- Volonté des services d'aide à domicile d'entamer une réflexion sur l'accueil et l'encadrement des stagiaires.
- Démarche de collaboration :
 - Préciser une conception commune et uniforme de l'évaluation

→ outil commun



Méthodologie

Participants:

- ASD Liège
- Centre familial Liège
- CSD Liège
- Service Aides familiales du CPAS de Liège
- Service d'Aides familiales d'Ougrée
- ADMR Huy -Waremme Brabant Wallon
- Ecoles :
 - +/- 30 écoles de promotion sociale et de plein exercice



Méthodologie

Processus:

- 1. Réunion SAD 24/02/2011
 - → Adoption de la grille évaluation de départ de l' ADMR Huy
- 2. Réunion SAD + écoles 05/05/2011
 - → Présentation du projet et accord des participants
 - → Définition méthodologie du travail
- 3. Constitution de deux groupes de travail :
 - Plein exercice
 - Promotion sociale



Méthodologie

Processus:

- 4. Réunion SAD 20/06/2011
 - → synthèse + points de convergence et divergence création de l'aide-mémoire.
- 5. Réunion SAD + écoles :
 - Adoption de la grille d'évaluation sept. 2011
- 6. Réunion SAD préparatoire à la phase 7
- 7. Réunion évaluation 26/04/2012



- Présupposé: Collecte d'informations en vue d'une évaluation sur base du profil AF.
- Réalisation à partir des compétences suivantes avec en parallèle : 4 niveaux dans l'évaluation:
 - Institutionnelles
 - Relationnelles
 - Individuelles
 - Techniques
- Conclusion :
 - Points forts
 - Points à améliorer
- Conseils



1. Écoles

- Bonne mesure des compétences au regard des exigences pédagogiques.
- Possibilité d'étayer par des exemples.



- 2. Aides familiales
 - Points positifs :
 - Complet, détaillé, items clairs, facile.
 - Points négatifs :
 - Forme (lecture difficile)
 - Demande du temps
 - Pas toujours rempli avec le stagiaire par manque de temps
 - Fixation des objectifs : +/-



- 2. Assistants Sociaux des SAD
 - Points positifs :
 - Gain de temps au vu des items
 - Complet
 - Points négatifs :
 - difficulté de synthétiser les différentes évaluations
 - Manque de commentaires



STAGIAIRES AIDES FAMILIALES GRILLE EVALUATION

4. Évaluation

3. Assistants sociaux des SAD

> + :

- ◆ Gain de temps au vu des items
- ◆ Complet

> -

- difficulté de synthétiser les différentes évaluations
- ◆ Manque de commentaires



L'expérience du CPAS de Charleroi: Un référent pour l'accueil et l'accompagnement des stagiaires.

Gaëtan Bienfait,
Assistant Social & Référent Stagiaires,
CPAS de Charleroi



Présentation des ateliers

Isabelle Vanhorick, Présidente de l'AsSAF.



Ateliers

- 1 La convention de stage
 - 2 Les modalités de planification et d'organisation des stages
 - 3 L'insertion du stagiaire dans le service
 - 4 L'insertion du stagiaire auprès des bénéficiaires
- 5 L'évaluation des acquis







Présentation du dépliant à l'attention des bénéficiaires : « Accueillir un stagiaire »

Martine Balthazart,
Directrice, ADMR Huy.



REMARQUE PRÉLIMINAIRE

Les mots 'aide familial' et 'stagiaire' sont utilisés au masculin car hommes et femmes pratiquent ce métier.

POURQUOI UN STAGIAIRE Chez moi avec l'aide familial ?

Le stagiaire est une personne en cours de formation.

Le stage à domicile fait partie intégrante de son apprentissage. En l'accueillant chez vous, vous participez activement à sa formation.

Nous vous invitons à échanger avec l'aide familial à propos de l'organisation du travail et à donner votre avis sur la prestation.





AsSAF

ACCUEILLIR UN STAGIAIRE

> ACCOMPAGNER UNE PERSONNE EN FORMATION D'AIDE FAMILIAL

NOUS COMPTONS
SUR VOUS!

Avec le soutien de la :





GUIDE PRATIQUE

AsSAF

L'AIDE FAMILIAL S'OCCUPERA-T-IL DE MOI COMME D'HABITUDE ?



Oui !

L'aide familial reste toujours attentif à vos besoins. Il donne des instructions au stagiaire et guide son travail.

LE STAGIAIRE PEUT-IL Prester seul Chez Moi ?

Oui, lorsque le service d'aide aux familles et aux aînés ainsi que l'école l'estiment suffisamment confirmé dans l'acquisition de ses compétences.





VONT-ILS ACCOMPLIR Plus de Tâches?

Pas nécessairement, mais les tâches habituellement prévues seront réalisées.

DOIS-JE PAYER L'Intervention du Stagiaire ?

Non, s'il accompagne un aide familial. Oui, s'il est seul à votre domicile, la prestation est facturée.

PUIS-JE COMPTER SUR LA DISCRÉTION DU STAGIAIRE?



Oui!

Comme l'aide familial, le stagiaire est tenu au respect des règles de déontologie (discrétion, respect de votre vie privée,...).

Toutefois, en accord avec vous, il peut vous poser des questions dans le cadre de la rédaction de son rapport de stage. Dans ce cas, toutes vos réponses resteront anonymes.



LE STAGIAIRE EST-IL ASSURÉ ?

Oui, pour les dégâts matériels et pour les accidents corporels.



QUI EST RESPONSABLE Du stagiaire ?

Le stagiaire travaille sous la responsabilité de l'école et du service d'aide aux familles et aux aînés. L'assistant social reste votre personne de contact en cas de problème.



NOUS VOUS REMERCIONS
POUR VOTRE ACCUEIL
ET VOTRE PARTICIPATION
DANS LE CADRE DE LA FORMATION
DU FUTUR TRAVAILLEUR!



Présentation des conclusions des ateliers

Animateurs des ateliers



Intervention de la Ministre de l'Enseignement obligatoire et de promotion sociale

Marie-Dominique Simonet



Intervention de la Ministre de l'Action sociale, de la Santé et de l'Egalité des chances

Eliane Tillieux



Conclusions de la journée & Perspectives de l'AsSAF

Isabelle Vanhorick, Présidente de l'AsSAF.

