

Analyse de situation Accompagnement terrain

Les principes liés à l'accompagnement terrain


- Le professionnel accompagnant doit créer un climat de confiance pour que l'accompagnement se réalise dans des conditions proches de la réalité du professionnel accompagné.
- Rappeler l'objectif de l'accompagnement : un soutien et non une évaluation, une occasion de reconnaissance de ce qui fonctionne bien et non la mise en avant des seuls dysfonctionnements, un moment d'échange et non un jugement unilatéral, une clarification des procédures et/ou consignes et non une crise d'autoritarisme. Et bien sûr, en fonction des situations rencontrées, une recherche de solution dans le cadre de la mission du professionnel
- Le professionnel accompagnant n'intervient pas pendant la relation client sauf sollicitation de l'accompagné et/ou cas exceptionnel de mise en danger par exemple.
- Le professionnel accompagnant prévient l'accompagné de la date de sa venue et s'organise pour accompagner l'accompagné sur une tournée « normale » et non pas « arrangée ». Prévoir des temps d'analyse de situation, moments d'échange indispensables dans la relation avec l'accompagné....

Méthode d'analyse de situation

- Accueillir le ressenti de l'accompagné après chaque situation. Repérer celle qui vous semble intéressante d'approfondir et anticiper un moment entre deux visites client pour échanger et proposer une analyse de situation. Rappeler la méthodologie : le descriptif de la situation, l'analyse, la recherche de la pratique appropriée
- Points de repère de l'analyse de situation
 - L'accueil du ressenti de l'agent : comment ça va ? Empathie, et donc pas de jugement. Si trop d'émotion attendre pour l'analyse de situation.
 - Le descriptif de la situation : l'objectif de la visite, les informations disponibles avant et pendant l'intervention, les attentes et besoins du client, la réalisation de l'intervention, le résultat obtenu en regard à l'objectif de visite
 - Le questionnement selon ce que l'accompagnant a observé pendant le déroulement de la situation et en fonction du descriptif donné par l'accompagné.
 - Rappel éventuel du cadre de la mission, des objectifs, consignes
 - Faire rechercher une pratique et/ou solution plus adaptée. Principe du faire réfléchir.
 - Valider la pertinence des propositions de l'accompagné :
 - Rappeler les deux niveaux de réponse possible : l'immédiat et le différé.
 - Vérifier avec l'accompagné la mobilisation des ressources internes (hiérarchiques, collègues, mission solidarité...) et/ou en externe (police, association, PIMMS, pompiers...) pour résoudre ces situations difficiles.
 - Rappeler le cadre de la mission et éventuellement le cadre légal
 - Interroger sur la mise en œuvre de ces propositions : ce qui est possible, ce qui va être plus difficile, les besoins éventuels...
 - Conclure sur les points clés de l'échange

MANAGER FORMATION

Notes :

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their notes. It occupies the central portion of the page.