



GUIDE

MÉTHODOLOGIQUE

rédigé par  
Tiziana Piacentini et Jasmin Zouzi

## RÉSUMÉ

Le guide méthodologique GOOD GUIDANCE STORIES+ décrit la méthodologie utilisée pour élaborer les formations basées sur des études de cas et résume les résultats significatifs du test de ces formations en conditions réelles. En outre, il décrit très brièvement les principaux enseignements et conclusions du projet.

# TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	2
1 Développement des formations basées sur des études de cas pour	
les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation	2
1.1 Les études de cas comme outil pédagogique	3
1.2 Identification des besoins locaux et des conditions de formation sur le terrain	4
1.3 L'élaboration du programme de formation	5
2 Résultats des tests de la formation Guide+	6
2.1 Conception des tests	6
2.2 Résultats des tests	7
2.2.1 Les acteurs	8
2.2.2 Les résultats	8
2.2.2.1 Les formateurs	8
2.2.2.2 Les observateurs	9
2.2.2.3 Les participants	10
2.3 Conclusion et suggestions	12
2.4 Principales conclusions	13
Annexe: The Guide+ Curricula	14

## AVANT-PROPOS

« Modules de formation par étude de cas GOOD GUIDANCE STORIES+ pour l'orientation des personnes peu qualifiées » – GUIDE+ a été financé dans le cadre du projet ERASMUS+, de septembre 2014 à août 2016. GUIDE+ est réalisé par un consortium de 8 partenaires de 6 pays: BJC - Irlande, C.I.O.F.S-FP – Italie, Eurocircle – France, gsub mbH – Allemagne, Lawaetz Foundation – Allemagne, Rinova - Royaume-Uni, ZSI - Autriche et MetropolisNet, un réseau européen.

L'orientation pédagogique et professionnelle est un aspect de plus en plus important de l'apprentissage continu. Au cours de leur vie professionnelle, les individus doivent gérer des transitions multiples. La formation adéquate des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle est une condition sine qua non pour offrir des services d'orientation de grande qualité, adaptés à la réalité de chaque citoyen européen. Le défi consiste donc à identifier et développer les compétences et aptitudes requises par les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation pour travailler efficacement avec les groupes cibles qui sont très éloignés du marché du travail. Des méthodes de formation sont nécessaires, qui soient transnationales et applicables dans différents contextes culturels.

## 1 DÉVELOPPEMENT DES FORMATIONS BASÉES SUR DES ÉTUDES DE CAS POUR LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE L'ORIENTATION

GUIDE+ est basé sur le projet précédent GUIDE (2011 – 2013) où des Études de cas et des Notes pédagogiques ont été élaborées comme outil pédagogique innovant pour les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation. L'objectif du projet de suivi GUIDE+ était donc d'utiliser le matériel existant, de l'enrichir avec deux nouvelles études de cas et notes pédagogiques d'un point de vue français et britannique, et de développer et tester 7 programmes de formation fondés sur l'approche par étude de cas dans 7 villes/régions. Le principal défi du projet GUIDE+ était de traduire les huit compétences dans une formation composée de quatre à huit modules indépendants qui soient adaptés aux conditions locales de formation spécifiques au pays ou à la ville.

La section suivante décrit l'approche méthodologique qui se décompose en quatre parties: (1) Les études de cas comme outil pédagogique (2) L'identification des besoins locaux et des conditions de formation sur le terrain par le biais de réunions locales (3) L'élaboration du programme de formation (4) Le test de la formation en conditions réelles.

## 1.1 Les études de cas comme outil pédagogique

Les études de cas comportent des aspects de simulation, bien que les apprenants aient tendance à être plus observateurs que participants. Les études de cas sont des moyens efficaces pour amener les participants à appliquer leurs compétences dans la pratique et leur compréhension des faits appris en situation réelle. C'est particulièrement utile lorsque les situations sont complexes et les solutions incertaines<sup>1</sup>.

Dans une large mesure, les études de cas s'appliquent au travail quotidien des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation. Ceux-ci doivent gérer un grand nombre d'activités différentes. Ils permettent aux citoyens de tout âge et à tout moment dans leur vie: d'identifier leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts ; de prendre des décisions sensées pour leur éducation, leur formation et leur vie professionnelle ; et de gérer leur parcours individuel dans l'apprentissage, le travail et d'autres contextes dans lesquels ces capacités et compétences sont apprises et/ou utilisées<sup>2</sup>. Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent non seulement avoir des connaissances, mais également être capables d'agir efficacement dans leur environnement respectif.

### EN UTILISANT L'HISTOIRE D'UNE ÉTUDE DE CAS COMME OUTIL PÉDAGOGIQUE, L'APPRENTISSAGE ENTRE PAIRS ENCOURAGE LES PARTICIPANTS À :

- ➔ S'engager dans des discussions réflexives
- ➔ Faciliter et participer à la résolution créative de problèmes
- ➔ Travailler collectivement pour développer des solutions réalistes aux problèmes complexes
- ➔ Développer la capacité d'identifier et de distinguer les facteurs extrinsèques et critiques
- ➔ Apprendre des autres et partager leur expérience

<sup>1</sup> Université de New South Wales (2012) <https://teaching.unsw.edu.au/case-studies>, 31/05/2016

<sup>2</sup> Élaboration de la politique d'orientation continue: Un kit de ressources européennes ; Outils ELGPN n° 12012 ; [http://ktl.jyu.fi/img/portal/23229/ELGPN\\_resource\\_kit\\_2011-12\\_web.pdf?cs=1350649791](http://ktl.jyu.fi/img/portal/23229/ELGPN_resource_kit_2011-12_web.pdf?cs=1350649791)

## 1.2 Identification des besoins locaux et des conditions de formation sur le terrain

Les études de cas comme outil pédagogique permettent des modules de formation très souples et donc facilement adaptables aux besoins spécifiques au niveau local. Des différences d'un pays à l'autre et parfois même entre différentes régions d'un pays peuvent exister dans le contexte de formation nécessaire (en classe, formation à distance, etc.), la structure d'enseignement (cours universitaire, formation continue délivrée par un organisme privé, etc.), les différents groupes de professionnels de l'accompagnement et de l'orientation (prestataires d'orientation professionnelle, agents travaillant dans des pôles emploi, conseillers d'orientation, etc.) et bien sûr les différents groupes cibles.

Ainsi, les modules de formation ont été conçus selon les conditions spécifiques des pays, ici pour le Land de Berlin. L'identification des besoins locaux et des conditions de formation sur le terrain était absolument nécessaire car les systèmes de formation spécifiques à chaque pays déterminent quelles activités doivent être menées pour une mise en œuvre durable (par ex. certification nécessaire des modules, crédits ECTS pour les modules, etc.).

Chaque partenaire a organisé au moins une réunion locale dans sa ville/région en y invitant les parties prenantes et des relais tels que des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, des organismes de financement de l'orientation professionnelle et des prestataires de formation. L'idée était de savoir dans quelle mesure les études de cas développées répondent aux besoins locaux et de comprendre le système de formation spécifique des pays afin de préparer une mise en œuvre durable dans le système.

Les résultats des réunions locales ont clarifié la direction des formations à développer et les différences d'un partenaire à l'autre. Alors que la rétroaction principale de Dublin désignait en priorité l'approche interorganisme, la charge de travail et la gestion des cas, ainsi que la supervision, la rétroaction de Vienne était de se concentrer sur les limites de la pratique de conseiller – limites de ses propres capacités en tant que professionnel de l'accompagnement et de l'orientation.

## 1.3 L'élaboration du programme de formation

Pour garder l'idée de proposer 7 programmes de formation locaux dans le cadre de GUIDE+, il était indispensable que le processus d'élaboration de la formation au sein du partenariat soit normalisé et professionnalisé. Dans cette optique, un atelier pratique de développement de formation a été mis en place dès le début. Cet atelier s'est déroulé à Marseille en juin 2015, animé par Juan Ratto-Nielsen, un concepteur de formation très expérimenté.

L'atelier a commencé par un remixage des besoins. Le but du remixage était de regrouper les besoins identifiés au cours des réunions locales de démarrage à un niveau plus général, afin d'identifier des synergies entre les besoins des différentes villes/régions. Ce remixage a été une étape importante pour assurer la standardisation des formations au sein de l'UE et que celles-ci soient parties intégrantes d'un ensemble bien équilibré (c'est-à-dire le produit global du projet). Cette première étape a permis d'esquisser certains thèmes centraux qui constituent le chapeau commun à toutes les formations:

- ◆ Exigences croissantes que l'accompagnement et l'orientation remplissent plusieurs rôles ; qu'est-ce qu'un professionnel de l'accompagnement et de l'orientation? Quelle est sa mission?
- ◆ Exigences croissantes sur les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation eux-mêmes. L'accentuation de la mondialisation et de la crise des réfugiés actuelle signifient que les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent posséder outre des compétences interculturelles, des connaissances d'ordre juridique sur des questions telles que le droit de résidence et le droit du travail.
- ◆ L'augmentation du nombre de cas et les exigences croissantes quant à leur palette de compétences signifient également que les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation courent un risque plus élevé d'épuisement professionnel ; la gestion du temps et la maîtrise de soi sont donc essentielles pour prévenir ce risque.
- ◆ Les contrats professionnels et l'harmonisation de l'éthique personnelle avec la mission et les exigences de l'entreprise pour laquelle on travaille.
- ◆ L'augmentation des bénéficiaires envoyés, qui peuvent avoir une myriade de problèmes durables, tels que l'hygiène ou des problèmes psychologiques, ou qui sont particulièrement résistants à cause du manque de libre arbitre dans leur aiguillage.
- ◆ L'isolement du professionnel en tant qu'individu confronté à des charges de travail accrues.

L'étape suivante a été le démarrage de l'élaboration du programme de formation. Le canevas de développement de la formation et une méthodologie basée sur le modèle opérationnel du canevas et conçue par l'animateur Juan Ratto-Nielsen ont été fournis au groupe.

[https://issuu.com/inter-accion/docs/curriculum\\_development\\_canvas](https://issuu.com/inter-accion/docs/curriculum_development_canvas)

## 2 RÉSULTATS DES TESTS DE LA FORMATION GUIDE+

### 2.1 Conception des tests

Comme c'était le cas dans le projet Guide précédent, avant la finalisation du programme de formation, un test en conditions réelles et dans la langue du pays du test a été mis en place. L'objectif principal du test était de comprendre si les modules étaient efficaces et, si possible, d'obtenir un accord collectif quant à l'intégration de la totalité ou d'une partie des modules dans un programme de formation. Le but final était d'évaluer que chaque programme de formation corresponde aux besoins locaux et aux conditions de formation sur le terrain. Depuis le projet Guide précédent, nous savons déjà qu'il n'y a aucune restriction à utiliser des études de cas et notes pédagogiques dans différents pays avec des règles et des contextes différents. Évidemment le formateur doit configurer la salle de classe et déterminer les objectifs et la méthode pédagogiques en fonction du groupe cible de la formation. Dans le cadre de Guide+, il nous fallait vérifier que la façon d'organiser les compétences au sein des modules et les modules au sein de la formation était efficace dans chaque contexte local.

Afin de répondre à ces besoins, chaque formation a été testée par l'organisation créatrice dans son propre contexte quotidien.

Les 7 programmes de formation ont été testés selon les règles établies par le partenariat du projet pour s'assurer que les critères minimum, comme le nombre de participants, la qualification des formateurs, etc., soient respectés sans limiter la créativité du formateur. Différents outils, tels que questionnaires pour le formateur et pour les participants ainsi que l'observation de la participation, ont aidé les partenaires du projet à analyser les tests des études de cas.

#### LA PHASE DE TEST COMPORTAIT LES ÉTAPES SUIVANTES:

1. Un atelier de partenariat pour développer et définir, par consentement mutuel, les procédures et les critères de test de la formation
2. Préparation d'un kit d'outils à utiliser pour les tests par le partenaire responsable de la coordination des activités de test
3. Test de la formation par tous les partenaires
4. Collecte des données et analyse des questionnaires et grilles par tous les partenaires
5. Rédaction du rapport de test par tous les partenaires
6. Collecte et analyse de contenu des rapports de test par le partenaire responsable de la coordination des activités de test
7. Rédaction du rapport de test général par le partenaire responsable de la coordination des activités de test
8. Une réunion de partenariat pour débattre des résultats des tests et définir la version finale de la formation



## 2.2 Résultats des tests

Les résultats des tests ont été présentés aux partenaires lors de la réunion décrite à l'étape 8. Les informations ont été recueillies d'après l'analyse du rapport de test de chaque partenaire après le test.

TITRE	PAYS	NOMBRE DE MODULES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	DURÉE TOTALE (h)
Guide+ - Compétences des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation	Italie	4	43	32
GOOD GUIDANCE STORIES+ – Modules de formation par étude de cas pour l'orientation des personnes peu qualifiées	Royaume-Uni	8	59	28
Guide+: Ateliers sur les modules Good Guidance Stories	Irlande	4	34	28
GUIDE+: Komplexe Herausforderungen für Beratende in einer sich ändernden Welt. Eine fallstudienbasierte Weiterbildung für Bildungsberater/-innen und Jobcoaches aus Berlin	Allemagne	8	59	32
Guide+ "Aus Fallstudien lernen – praxisorientiertere Workshops für Bildungs- und BerufsberaterInnen"	Autriche	7	15	25
Gute Beratungspraxis für Bildungsberater in Hamburg. Eine fallstudienbasierte Weiterbildung für in der Beruf- und Bildungsberatung tätige Personen	Allemagne	6	9	14
BOOSTEZ VOS COMPÉTENCES POUR UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES JEUNES! – Améliorez vos pratiques, dynamisez votre réseau et consolidez les compétences nécessaires au métier!	France	5	107	18

## 2.2.1 LES ACTEURS

### Les observateurs

Annalisa Duri-Silvia Biglietti (*Ciofs-fp – Italie*)  
Maggie Roy (*Rinova – Royaume-Uni*)  
Romano Di Murro (*Ballymun Job Centre – Irlande*)  
Jasmin Zouizi, Petra König (*gsub – Allemagne*)  
Caroline Manahl (*ZSI – Autriche*)  
Hélène Seigneur – Laureline Trabuc (*Eurocircle – France*)  
Lawaetz

### Les formateurs

Jennifer Hughes et Julie McCafferty (*Ballymun Job Centre – Irlande*)  
Julie Parish (*Rinova – Royaume-Uni*)  
Asta Sandhof (*gsub – Allemagne*)  
Juliet Tschank, Elisabeth Freithofer, Daniela Pilz, Heidemarie Liebhart (*ZSI – Autriche*)  
Lorenza Felici (*Ciofs-fp – Italie*)  
Delphine Monrozies-Marie Wittamer (*Eurocircle – France*)  
Lawaetz

### Les participants

- Professionnels de l'accompagnement et de l'orientation et consultants (seulement à Berlin) avec un mélange d'expérience professionnelle
- 210 (principalement des femmes), dont 82 ont participé à plusieurs modules
- Âges variables

## 2.2.2 LES RÉSULTATS

### 2.2.2.1 LES FORMATEURS

Les formateurs, non-auteurs de la formation, ont rempli un questionnaire très court après chaque module:

**Le module a été utile pour mettre à niveau la ou les compétences pour lesquelles il a été conçu**

- Il s'est avéré utile en particulier pour les participants moins expérimentés.
- Les études de cas ont fourni une bonne entrée en matière et une bonne base pour sensibiliser les participants sur leurs compétences existantes et celles à développer et à mettre en pratique.

- Les études de cas et les discussions en groupe ont mis en lumière les questions clés.

- Les apports d'experts ont été très appréciés.

**Avec le recul, qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour la prestation du module?**

- Le lien entre les modules.
- Davantage de questions sur les expériences de formation et de réseautage des autres participants et sur les sujets les plus pertinents dont ils ont besoin de parler.
- Davantage de temps (1 – 1,5 jours) pour les modules.
- Quelques ajustements dans la conception des discussions et des présentations.
- Mieux comprendre les questions à débattre concernant les aptitudes, les méthodes et outils relatifs à la communication réelle ainsi que les éléments du processus de communication.

**LES FORMATEURS, MÊME SI CE SONT LES AUTEURS, ONT REMPLI UN QUESTIONNAIRE TRÈS COURT À LA FIN DE LA FORMATION COMPLÈTE:**

**Il a été utile de suivre une formation divisée en modules distincts plutôt qu'un parcours de formation unique avec le même groupe.**

- Les participants ont aimé travailler sur des modules distincts.
- Il a été suggéré un premier module obligatoire pour tous et ensuite de laisser les participants choisir leurs modules.

**Changements proposés dans le cas où tous les modules sont intégrés dans un programme de formation (méthodes, ordre des modules, flux d'apprentissage, etc.):**

- Je permutterais l'ordre des modules pour lancer la discussion à partir des aspects quotidiens et aboutir aux questions générales à la fin du programme de formation.

- ◆ Une brève introduction du projet serait nécessaire dans un seul module.

### 2.2.2.2 LES OBSERVATEURS

Les observateurs ont rempli une grille sur le cadre, les participants et l'impression générale pour chaque module.

#### Matériaux:

Présentations PowerPoint, Flipchart, études de cas, notes pédagogiques, documents de référence (livres, articles), photocopiés, questions ciblées, fiches de facilitation, affiches, documents de différents organismes, publication des études de cas GUIDE, vidéos Youtube de spécialistes.

#### Instructions fournies (outils et méthodes):

Discussion ouverte, activités visant à encourager la pensée et à faciliter une atmosphère d'apprentissage hautement interactive et coopérative, lecture attentive individuelle des études de cas, activités de groupe, activités de graphique, préparation et visualisation de réseautage, analyse FFPM (Forces, Faiblesses, Possibilités et Menaces), clips vidéos, groupe de réflexion, discussions de groupe et restitution en séance plénière pour extraire l'apprentissage essentiel et identifier les solutions et les actions potentielles, synthèse sur post-it et sur tableau à feuilles mobiles, se focaliser sur les compétences et pas sur la « résolution du cas », combinaison de méthodes (méthode Café du savoir largement utilisée).

#### Degré de participation et d'activité:

- ◆ Participation active et enthousiaste, s'intensifiant au fur et à mesure de la progression de la journée/du module, réflexive, suscitant beaucoup d'intérêt et de concentration.
- ◆ Débat et engagement de façon animée et constructive.
- ◆ Bon partage enthousiaste d'expériences entre les participants.
- ◆ Ambiance conviviale.
- ◆ Beaucoup d'occasions de réseautage et de partage d'informations de contact.

#### Réaction des participants:

- ◆ Globalement très positive
- ◆ Beaucoup d'échanges d'informations
- ◆ Travail en groupe et interaction excellents dans une bonne ambiance
- ◆ L'échange avec d'autres conseillers a été très précieuse
- ◆ Utile pour lancer la réflexion sur son propre travail au quotidien
- ◆ Dans l'ensemble, de bons commentaires sur l'équipe de formation et de modération
- ◆ Taille du groupe adaptée pour aborder des sujets assez sensibles
- ◆ Les études de cas étaient réalistes
- ◆ Sujets les plus souvent mentionnés: le point de vue d'un bénéficiaire et la transparence dans le travail avec les bénéficiaires, les capacités et limitations, les aptitudes à la communication efficace et le « langage simple », les éléments clés du réseautage.

### 2.2.2.3 LES PARTICIPANTS

Les participants ont rempli un questionnaire après chaque module. Les participants pouvaient choisir le nombre de modules auxquels participer, mais il n'était pas possible de consigner le parcours différent de chacun, allant de 1 à tous les modules prévus. Pour ces raisons, une section du questionnaire n'était à renseigner que si le participant avait suivi plusieurs modules.

### NOUS AVONS RECUEILLI 180 QUESTIONNAIRES AUPRÈS DE 210 PARTICIPANTS

LA NOTE GLOBALE EST:	
Excellent	73
Très bon	77
Bon	25
Moyen	4
Médiocre	1

### AVIS DES PARTICIPANTS:

AVIS DES PARTICIPANTS:	OUI	NON
Attentes satisfaites	168	22
Méthode par étude de cas appréciée	175	14
Les compétences traitées par le module sont utiles pour leur travail	178	14
Les compétences traitées par le module sont pertinentes pour le travail quotidien	114	3
La combinaison des compétences au sein du module est bien équilibrée	100	3
La combinaison des compétences au sein du module est appropriée à leur travail	106	2

### FORCES:

- ◆ **Groupes:** composition hétérogène, occasion de partager des expériences et des informations, interaction dynamique, débat ouvert et fructueux, atmosphère détendue, conviviale et constructive, bonne taille du groupe, bons exercices de groupe
- ◆ **Contenu/Connaissances:** Très intéressant et instructif. Mine d'informations. Prestation très claire. Réflexion sur le travail quotidien, autoévaluation et plan d'action pour la prestation du service.
- ◆ **Méthodologie:** méthodes innovantes, concrètes, pratiques, réflexives, interactives et stimulantes menées avec professionnalisme, méthodes mixtes et bien choisies, bonne gestion du temps, études de cas, exercices en groupe et exercice de recensement appréciés car liés à la pratique
- ◆ **Équipe de formation** excellente et professionnelle, a traité toutes les questions et y a répondu, bonne modération (souple, synthétique)
- ◆ **Réseautage:** Bon partage d'expérience – meilleure compréhension de l'éventail des services de conseils et d'orientation
- ◆ **Organisation:** module bien structuré, bien organisé et bien présenté. Déjeuner, thé et pause café très agréables.

### FAIBLESSES:

- ◆ **Méthodologie:**
  - ◆ Plus d'informations sur la méthodologie par étude de cas.
- ◆ Questions de contexte: l'étude de cas Maria était plus axée sur l'assistance sociale que sur l'orientation. Davantage d'interactions plutôt que du dialogue.
- ◆ Pas assez de temps (pour synthétiser les résultats, pour approfondir le contenu et pour débattre)
- ◆ Moins de méthodes.
- ◆ Exemple audio.
- ◆ Trop strict dans le suivi des normes didactiques.

### Contenus:

- ◆ Couverture très large: on n'a pas suffisamment approfondi le sujet.
- ◆ Trop basique, la majeure partie étant déjà connue.
- ◆ Apport théorique insuffisant ou peu clair.

### Équipe de formation:

- ◆ Problèmes de traduction: questions dans la note pédagogique parfois peu claires.
- ◆ Les questions étaient trop strictes ou parfois trop ouvertes.
- ◆ Parfois la consigne de travail manquait de clarté.

## SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE MODULE:

### Études de cas:

- ◆ Éviter la lecture des études de cas Maria parce que c'est trop long.
- ◆ Plus de détails et plus de temps sur l'étude de cas.
- ◆ Travailler davantage sur la méthode par étude de cas.

### Méthodologie:

- ◆ Brève présentation des participants avec leur nom et leur organisme
- ◆ Améliorer la gestion du temps
- ◆ Plus de pratique
- ◆ Méthodes plus concrètes de réflexion personnelle
- ◆ Davantage de pauses
- ◆ Exemple plus concret (en ce qui concerne la communication verbale)
- ◆ Meilleur équilibre entre le travail en groupe et l'enseignement théorique

- ◆ Prévoir un résumé du travail accompli durant les modules

### Réseautage:

- ◆ Disponibilité de réseautage, davantage de listes de contacts, activités de réseautage

### Équipe de formation:

- ◆ Le formateur ne parle pas assez fort
- ◆ Un peu plus d'humour
- ◆ Simplifier les questions

## PARTICIPATION À PLUSIEURS MODULES:

Les modules précédents ont été très utiles dans le travail quotidien car:

- ◆ Ils ont aidé à réfléchir sur les erreurs éventuelles que nous risquons de commettre dans notre pratique quotidienne.
- ◆ Ils ont contribué à renforcer la reconnaissance de mes compétences.
- ◆ Ils ont élargi la perception de mon activité professionnelle grâce à l'échange avec des professionnels qui font le même travail.
- ◆ Ils ont aidé à se remotiver et à mieux tolérer la lassitude.
- ◆ Ils ont actualisé certaines des compétences fondamentales qui peuvent avoir été négligées.
- ◆ Ils m'ont montré la nécessité de prendre du recul avant d'agir.
- ◆ Je réfléchis à mon travail dans l'optique de mieux le structurer.
- ◆ Ils clarifient en quoi consistent les bonnes pratiques.

## 2.3 CONCLUSION ET SUGGESTIONS

Le résultat global de l'évaluation est positif. Les formateurs ont trouvé les modules particulièrement utiles pour les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation moins expérimentés. Les apports relatifs aux études de cas et les expériences de travail des participants plus expérimentés ont fourni une bonne entrée en matière des sujets abordés et ont sensibilisé les participants sur leurs compétences existantes et celles à développer. Des discussions animées et intensives ont eu lieu sur les valeurs et attitudes du rôle de consultant ou de conseiller de l'accompagnement et de l'orientation et sur l'influence de ces valeurs et attitudes sur ses propres actions et sa communication au sein du processus de conseils, en particulier avec les personnes ayant des besoins complexes.

L'observateur a fait des commentaires très positifs sur le degré de participation et l'ambiance de travail: tous les participants étaient très désireux et enthousiastes de contribuer au débat et de partager leurs propres expériences, et ont manifesté une écoute active les uns envers les autres. Parfois les participants n'étaient pas très ouverts à de nouvelles méthodes. Donc dans ce cas, il faut plus de temps et varier les formes d'apprentissage afin de guider les participants dans cette voie. La pratique éthique est assez complexe, tandis que certains cas ne l'étaient pas assez. Pour l'élaboration finale de la formation, il est suggéré de l'enrichir avec des exemples supplémentaires de nature plus complexe ou de donner des informations supplémentaires sur les protagonistes.

Dans l'ensemble, la formation a été très appréciée par les participants: 150 évaluations sur 180 ont noté Excellent ou Très bon. Ils ont trouvé les contenus et la méthodologie adéquats pour réfléchir sur leurs compétences et pour les actualiser. Les principales raisons en sont la façon dont le contenu a été conçu, donnant la place à la discussion, à l'autocritique, à l'échange et au réseautage entre collègues. La formation a été jugée très instructive, bien structurée et bien équilibrée et la méthode par étude de cas appréciée car elle est très pratique et proche du travail quotidien. Donc, les études de cas se sont avérées une méthode de formation utile parce qu'elles permettent d'aller au-delà de la théorie, en présentant des cas réels qui suscitent des discussions animées et intéressantes et en donnant des exemples concrets sur la façon dont les compétences peuvent être appliquées.

En ce qui concerne les faiblesses signalées dans les questionnaires d'évaluation, elles concernent principalement la méthodologie et la gestion du temps. Des faiblesses et suggestions recueillies dans les questionnaires découlent les recommandations suivantes:

- ◆ Il est important de formuler les questions de façon claire et simple.
- ◆ La qualité est préférable à la quantité d'informations.
- ◆ Il est important de veiller à l'équilibre entre travail en groupe, exercices pratiques et enseignement théorique.
- ◆ Donner des références bibliographiques est toujours utile.
- ◆ Fournir les grandes lignes méthodologiques pour le réseautage peut améliorer le module.
- ◆ Une bonne gestion du temps est essentielle non seulement pour synthétiser les résultats ou approfondir le contenu, mais aussi pour donner la place aux présentations, aux discussions et au réseautage entre participants.

## 2.4 PRINCIPALES CONCLUSIONS

Après la phase de test, les résultats obtenus pour chaque formation ont été présentés et discutés au sein du partenariat. Les principales conclusions sont exposées ci-après.

### L'APPRENTISSAGE BASÉ SUR DES ÉTUDES DE CAS FONCTIONNE QUE LES GROUPES SOIENT PETITS OU GRANDS.

Les résultats des tests ont montré que le travail sur des études de cas n'est pas limité à une taille de groupe spécifique. Mais les modules doivent être facilités plus précisément selon la taille du groupe et les méthodes doivent être adaptées aux besoins du groupe.

### LES OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE DÉTERMINENT LA MÉTHODE ET VICE VERSA.

Les méthodes ne varient pas seulement selon la taille du groupe. La phase de test a également montré que l'apprentissage vise à déterminer les méthodes. Les méthodes ne sont pas toutes adéquates pour atteindre les objectifs d'apprentissage. C'est une tâche importante incombant au formateur que de trouver les bonnes méthodes pour le groupe et les objectifs d'apprentissage décrits de l'étude de cas.

### L'APPROCHE PAR ÉTUDE DE CAS FAVORISE LA CAPACITÉ DE RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE.

L'apprentissage par étude de cas signifie réfléchir sur sa propre pratique quotidienne. « Une pratique réflexive est un ensemble de compétences vivantes, dynamiques, axées sur l'action et éthiques, appliquées en temps réel et portant sur des situations réelles, complexes et délicates ». <sup>3</sup>

### L'ANIMATEUR DE L'ÉTUDE DE CAS COMME MÉDIATEUR D'APPRENTISSAGE

L'approche par étude de cas nécessite une didactique spécifique. Le formateur n'offre pas seulement des connaissances. Il donne une occasion d'apprentissage aux participants. Le test de la formation a mis en évidence le rôle spécifique du formateur dans l'apprentissage basé sur des études de cas. Comme les modules de formation par étude de cas ne mettent pas les connaissances théoriques au centre de la formation, le formateur est plus un facilitateur qu'un enseignant détenant le savoir. Être un facilitateur signifie guider et aider les participants à apprendre par eux-mêmes et les encourager à trouver la solution.

### LE GROUPE DE PARTICIPANTS EN TANT QUE « COMMUNAUTÉ D'APPRENTISSAGE »

L'apprentissage par études de cas implique de discuter en groupe sur des problèmes ou des situations qui sont d'intérêt commun. Il se nourrit de la participation active. Ainsi, chaque participant est considéré comme une ressource d'apprentissage qui émet des messages et des réactions dans le groupe et reçoit en retour des messages et des réactions du groupe, en appui du travail quotidien. Cette forme d'apprentissage contribue également à développer la capacité de travail en groupe. Le rôle du formateur en tant que médiateur d'apprentissage est ici d'une importance particulière.

<sup>3</sup> Moon, J. (1999), Reflection in Learning and Professional Development: Theory and Practice, Kogan Page, London

## ANNEXE: THE GUIDE+ CURRICULA

COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION	BERLIN, GERMANY GSUB MBH
Curricula Name	<b>Complex changes for counsellors in a complex world – a case study based training for people working as counsellors</b>
Number and length of modules	8 modules with a total length of 40h plus 7h self-learning phase
Module 1	Wie Sie Ihre eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse auf dem aktuellen Stand halten
Module 2	Wie komme ich an die Informationen die ich für meine tägliche Arbeit brauche und wie bereite ich diese für meine Kunden auf
Module 3	Wie ich die verschiedenen Bedürfnisse meiner Kunden erkenne und darauf eingehe
Module 4	Was verstehe ich unter dem Begriff "ethisch" und wie wirkt sich meine eigene Einstellung auf den Umgang mit meinen Kunden aus
Module 5	Wie ich meine eigenen Fähigkeiten reflektiere und meine persönlichen Schwachstellen erkenne
Module 6	Wie ich meine Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten für den Umgang mit täglichen Problemen bei der Arbeit nutze
Module 7	Wie Sie in Netzwerken agieren und Partnerschaften für Ihre tägliche Arbeit aufbauen
Module 8	Wie Sie Ihren Kunden den Eintritt in den Lern- und Arbeitsprozess erleichtern

COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION	MARSEILLE, FRANCE EUROCIRCLE
Curricula Name	<b>BOOSTEZ VOS COMPÉTENCES POUR UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES JEUNES! - Améliorez vos pratiques, dynamisez votre réseau et consolidez les compétences nécessaires au métier!</b>
Number and length of modules	5 modules with a total length of 25h
Module 1	Ne restez pas sans voix, travaillez en réseau!
Module 2	Restez dans le mouv', actualisez vos compétences!
Module 3	Mieux connaître votre public cible et ses besoins!
Module 4	Bien outillés pour mieux accompagner!
Module 5	Votre éthique? Vos limites?



<b>COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION</b>	<b>VIENNA, AUSTRIA ZSI</b>
<b>Curricula Name</b>	<b>Eine praxisorientierte Weiterbildung für Bildungs- und Berufsberater/-innen</b>
Number and length of modules	5 modules with a total length of 24h
Module 1	Was heißt „mit Fallstudien aus der Praxis lernen“?
Module 2	Wie kann ich auf die diversen Bedürfnisse meiner KundInnen/ KlientInnen eingehen und welche Rolle spielt Ethik dabei?
Module 3	Wie weit gehen meine Handlungsmöglichkeiten und wo liegen meine Grenzen?
Module 4	Wie schaffe ich Zugang zu Information und wie kommuniziere ich mit KundInnen/ KlientInnen auf gleicher Augenhöhe?
Module 5	Was bringen mir Netzwerke und wie kann ich sie aufbauen und pflegen?

<b>COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION</b>	<b>DUBLIN, IRELAND BJC</b>
<b>Curricula Name</b>	<b>“Guide+ Continued Professional Development Training for Guidance Practitioners”</b>
Number and length of modules	4 modules with a total length of 28h
Module 1	Facilitating Learning and Accessing Information
Module 2	Communication, Facilitation and Networking
Module 3	Ethics and Responding to Diverse Needs
Module 4	Updating Knowledge and Developing Capabilities and Limitations

<b>COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION</b>	<b>LONDON, UNITED KINGDOM RINOVA</b>
<b>Curricula Name</b>	<b>GUIDE+ Continuing Professional Development Programme for Employability Practitioners</b>
Number and length of modules	8 modules with a total length of 40h plus 7h self-learning phase
Module 1	Balance your work and the need to update your skills
Module 2	Develop one's own capabilities and understand any limitations
Module 3	Enable access to information
Module 4	Facilitate entry into learning and work
Module 5	Recognize and respond to clients' diverse needs
Module 6	Ethical Practice
Module 7	Improving IAG practice through effective partnership working and networking
Module 8	Communication and facilitation skills

<b>COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION</b>	<b>ROME, ITALY CIOFS-FP</b>
<b>Curricula Name</b>	<b>Studi di caso per la formazione degli Orientatori Professionali</b>
Number and length of modules	4 modules with a total length of 32h
Module 1	Quadro in cui operano i professionisti dell'orientamento
Module 2	Comportamenti professionali e competenze interpersonali
Module 3	Competenze tecniche per la professione
Module 4	Sviluppo professionale

COUNTRY/CITY AND IMPLEMENTING ORGANISATION	HAMBURG, GERMANY, LAWAETZ-STIFTUNG
Curricula Name	<b>Gute Beratungspraxis für Bildungsberater in Hamburg. Eine fallstudienbasierte Weiterbildung für in der Beruf- und Bildungsberatung tätige Personen</b>
Number and length of modules	6 modules with a total length of 14h plus 5h self-learning phase
Module 1	Zur Bedeutung ethischer Grundsätze - Wie gehen wir mit Werten und Normen in unserer Beratungspraxis um?
Module 2	Wie können wir in der Beratungspraxis realistisch mit eigenen Fähigkeiten und Wissen, aber auch mit eigenen Stärken und Schwächen umgehen?
Module 3	Wie stellen wir uns auf Kunden und ihre unterschiedlichen Problemlagen in der Beratungspraxis ein?
Module 4	Wie können wir Ressourcen und Potentiale von Klienten erkennen und konstruktiv in den Beratungsprozess einbinden?
Module 5	Wie setzen wir uns mit Diversität in der Beratungspraxis auseinander und wie können wir unsere interkulturelle Kompetenz weiterentwickeln?
Module 6	Wie komme ich an die Informationen, die ich für meine tägliche Arbeit brauche und wie bereite ich diese für meine Kunden auf?

# CONTACT

## EUROCIRCLE

47 rue du coq  
13001 Marseille France  
Tél: (+33) 4. 91. 42. 94. 75

[www.eurocircle.fr](http://www.eurocircle.fr)

*Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication reflète uniquement les opinions de l'auteur, et la Commission ne peut pas être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.*