



**GOOD  
GUIDANCE**  
Stories +

MANUEL DE

RECOMMANDATIONS

PRATIQUES

rédigé par  
gsub mbH,  
Dr. Diana Peitel  
Jasmin Zouizi



## RÉSUMÉ

Ce manuel de recommandations pratiques s'adresse aux décideurs politiques, aux organismes d'orientation et aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation travaillant dans le domaine de l'information et orientation des personnes peu qualifiées. Il s'appuie sur les recommandations du précédent projet GUIDE, en ciblant davantage les personnes peu qualifiées. Il affine et précise certaines de nos constatations.

# LE PROJET GOOD GUIDANCE STORIES+

## Modules de formation par étude de cas pour l'orientation des personnes peu qualifiées

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, et doivent être transnationales et applicables dans différents contextes culturels.

L'objectif de GOOD GUIDANCE STORIES+ était d'élaborer et de tester des modules de formation basés sur des études de cas, destinés aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation qui travaillent principalement avec des personnes peu qualifiées. Les modules sont basés sur des études de cas qui ont été rédigées dans le cadre de GUIDE+ et du projet précédent GUIDE. Les études de cas ciblent des compétences différentes. Les conclusions de ce processus sont résumées sous forme de recommandations dans le présent document.

## 1. Écouter les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation!

Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation sont en contact étroit avec de nombreux interlocuteurs qui participent au processus de l'apprentissage continu et de l'enseignement professionnel : les bénéficiaires, les prestataires de formation professionnelle, les décideurs politiques et les partenaires sociaux. Ils sont l'interface entre ces différents groupes d'interlocuteurs et connaissent leurs besoins et leurs intérêts. C'est pourquoi il est très important de tenir compte de leurs points de vue pour planifier de nouveaux services destinés aux personnes peu qualifiées ou pour proposer de nouvelles méthodes de conseils et d'orientation. Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation ont par

expérience de bonnes idées pour améliorer les services existants, connaissant les méthodes qui sont efficaces avec les bénéficiaires moins instruits, et aussi sur la façon de concevoir les services d'orientation pour atteindre et responsabiliser ces bénéficiaires. Ils sont également en mesure de tenir compte des conditions spécifiques de leur ville ou de leur région. Il est donc vital que les décideurs politiques s'engagent et communiquent avec les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation.

## 2. Service de conseils plus holistique pour les personnes peu qualifiées

Les personnes peu qualifiées doivent gérer des obstacles à multiples facettes sur leur chemin vers la formation et le retour à l'emploi. Une coopération plus étroite entre les différentes institutions augmente les chances d'intégration ou de réintégration. L'approche interorganisme est une méthode concrète de travail de façon holistique, où toutes les institutions avec lesquelles le bénéficiaire est en contact travaillent en étroite collaboration. Cette approche évite que les bénéficiaires aient à raconter leur histoire personnelle maintes et maintes fois. Toutefois, de tels services sur mesure coûtent de l'argent et les bénéficiaires de l'orientation professionnelle sont souvent des personnes dans l'incapacité de payer pour ces services. C'est pourquoi ces services de conseils et d'orientation nécessitent un financement public afin d'être gratuits pour les bénéficiaires.

### 3. Encourager l'autocritique dans la formation professionnelle continue des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation

Il est important de fournir aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation une formation professionnelle continue pour les munir des méthodes et théories les plus récentes, et pour leur donner aussi l'opportunité de faire une petite pause afin de réfléchir aux entretiens individuels de conseils et/ou à leur pratique d'accompagnement. C'est d'une portée capitale car le comportement du professionnel d'accompagnement a une incidence directe sur celui du bénéficiaire. Et une démarche réflexive est considérée comme essentielle à la prestation de conseils de grande qualité.

L'approche par étude de cas utilisée dans GUIDE+ place l'autocritique au centre des activités d'apprentissage et la promeut comme aussi importante que la théorie et les méthodes dans le développement professionnel continu des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation.

### 4. Avoir un aperçu des services existants dans la région

Pour les décideurs politiques et les décisionnaires quant aux services à fournir, il est très important d'avoir connaissance des services déjà disponibles dans une ville ou une région. Divers services d'orientation fournis par des institutions de l'État ou des entreprises privées peuvent exister, les services étant financés par différents moyens (nationaux, européens ou privés). Des services pour des groupes cibles spécifiques ou pour différents moments de transition peuvent aussi exister. Par ailleurs, de nombreux services de conseils et d'orientation sont fournis dans le cadre de projets qui ont une durée de vie limitée. Par conséquent, il serait opportun de disposer d'une plateforme qui soit régulièrement actualisée, comme la plateforme d'orientation continue de Berlin ([www.bildungsberatung-berlin.de](http://www.bildungsberatung-berlin.de)). Sur cette plateforme, toutes les institutions pourvoyeuses de conseils sont répertoriées (agence nationale pour l'emploi, projets régionaux, services

d'orientation pour femmes ou migrants, etc.). Avec une telle vue d'ensemble, il est plus facile d'identifier les manques de services d'orientation dans une région, par exemple s'il n'y a aucun service pour certains groupes cibles ayant besoin de conseils. Une vision globale permet également de mettre en œuvre des chaînes de service ou une approche interorganisme, c'est-à-dire accompagner une personne par l'intermédiaire de différents conseillers/services. En outre, ce type de plateforme est un bon moyen de promouvoir l'orientation continue et d'informer la population sur les services offerts dans sa région.

## 5. Fournir aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation des possibilités d'échanger

Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation sont confrontés à différents types de bénéficiaires avec une diversité de questions et de problèmes. Comme mentionné précédemment, ils ont besoin de trouver des solutions sur mesure pour leurs bénéficiaires. Pour être en capacité d'offrir la meilleure prestation possible aux bénéficiaires, les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent disposer du temps nécessaire pour préparer leurs séances de conseils et pour en assurer le suivi et le bilan. En outre, ils peuvent apprendre beaucoup les uns des autres ; c'est pourquoi ils ont besoin de temps, non seulement pour la formation professionnelle, mais aussi pour les conseils entre pairs. Par ailleurs, les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation sont souvent confrontés aux problèmes des bénéficiaires et ont besoin d'un lieu où réfléchir aux séances de conseils et se ressourcer pour leur travail. C'est pourquoi il est important d'allouer du temps et de l'argent lors de la planification des services de conseils et d'orientation pour développer la collégialité au niveau des conseils et de la supervision. Une bonne vue d'ensemble des services d'orientation de la région aiderait les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation à prendre contact avec leurs pairs

et à trouver des collègues qui travaillent dans des domaines analogues, avec des groupes cibles similaires ou sur des sujets comparables.

Bien sûr, les conseils de pairs ont lieu même si ce n'est pas planifié. Mais dans ce cas, c'est de façon fortuite et le potentiel peut rester inexploité. En général, un des points les plus cruciaux consiste à planifier de façon réaliste la charge de travail des prestataires d'orientation continue et des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation qui y travaillent. Si le but est de fournir un service d'orientation de grande qualité, seul un nombre limité de personnes peuvent être conseillées dans un temps donné.

## 6. Orientation indépendante et sur une base volontaire

Les services d'orientation devraient être centrés sur les bénéficiaires et les responsabiliser. Ceci est particulièrement important pour les personnes peu qualifiées, qui ont souvent rencontré des situations où leurs manques ont été pointés plutôt que leurs atouts. Pour réellement cibler les besoins des bénéficiaires, l'orientation doit être indépendante. D'une part, elle doit être indépendante des prestataires d'enseignement professionnel qui pourraient mettre l'accent sur les cursus qu'ils offrent bien que n'étant pas forcément adaptés au bénéficiaire en question. D'autre part, l'orientation doit être indépendante du fait de percevoir des allocations sociales. Cela signifie qu'une personne entre volontairement dans le processus d'orientation et n'est pas pénalisée si elle

décline des offres d'emploi ou de formation qui ne l'intéressent pas car elles ne correspondent pas à son plan de carrière. En outre, l'orientation devrait avoir lieu sur une base volontaire pour avoir un impact positif et responsabiliser les bénéficiaires. Une solution possible serait par exemple d'inviter les bénéficiaires à visiter le service d'orientation pour entendre parler des services disponibles et ainsi décider volontairement s'ils y ont recours.

## 7. Des services d'orientation continue en particulier aux moments de transition

L'orientation continue est nécessaire pour l'apprentissage tout au long de la vie. L'orientation devrait avoir lieu aux moments de transition importants de la vie (par exemple, au passage de la maternelle à l'école primaire, de l'enseignement primaire à l'enseignement secondaire, de l'enseignement secondaire au monde du travail ou à l'université, d'un emploi à un autre, de l'emploi au chômage et du chômage à l'emploi ; au retour à l'emploi après un congé de maternité/paternité/parental ou de maladie, à la transition de l'emploi à la retraite) mais aussi dans la durée, entre ces moments de transition. Offrir des conseils à ces moments clés de transition est particulièrement capital pour les personnes peu qualifiées ou qui ne sont pas habituées à des environnements d'apprentissage formels. Dans ces cas, il peut y avoir un besoin d'informations supplémentaires, par exemple expliquer le système éducatif s'il n'est pas connu ou compris. Ces informations supplémentaires peuvent permettre à ces personnes de faire le bon choix. En outre, en raison des muta-

tions du monde du travail, les personnes peu qualifiées sont davantage soumises au risque de perdre leur emploi, donc peuvent nécessiter plus d'accompagnement pour rebondir d'un emploi à l'autre. L'objectif ici serait d'améliorer leur employabilité.

## 8. Renforcement de l'approche conseils

Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation conseillent tous les jours différents groupes cibles avec différents besoins personnels. Cela requiert non seulement de l'empathie, mais aussi de clarifier l'accompagnement et ses limites (ce qu'il est et ce qu'il n'est pas) dans le cadre du contexte et de la mission spécifiques.

Les organismes d'orientation devraient vérifier régulièrement si leur approche du conseil répond encore aux besoins de leurs bénéficiaires et si leur groupe cible est toujours le même. Une approche claire du conseil permet d'identifier les méthodes appropriées à disposition des professionnels d'accompagnement pour conseiller les différents groupes cibles. La condition pour cela est de réfléchir régulièrement aux besoins des différents groupes de bénéficiaires, dont les moins qualifiés, afin de mettre en œuvre les méthodes de soutien adaptées.

## 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.*