



Cycles de formations FeBISP

L'orientation en ISP

(17 et 18 septembre, 15 octobre 2015)

Avec le soutien de



Les cycles de formations de la FeBISP

Depuis septembre 2015, la FeBISP propose aux travailleurs et travailleuses de l'insertion socio-professionnelle des formations centrées sur des thématiques qui concernent particulièrement le secteur.

L'orientation, les relations OISP et entreprises, l'évaluation, la pédagogie en ISP, l'accompagnement psycho-social, etc., autant de sujets qui questionnent les équipes et font débat à l'intérieur de chaque structure.

Echanges d'expériences et de bonnes pratiques

La plupart du temps "le nez dans le guidon", les professionnel(le)s de l'insertion ont peu l'occasion d'approfondir ces questions, de les resituer dans un contexte institutionnel plus global, ou tout simplement de se rencontrer pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, leurs solutions.

Plus que des formations au sens strict, il s'agit donc avant tout de favoriser la rencontre entre les professionnels concernés et de se baser sur leur expertise pour développer ou améliorer les compétences et pratiques professionnelles.

C'est en effet au départ de l'expérience des acteurs de terrain et de l'analyse de situations rencontrées au quotidien que nous cherchons à relever les difficultés spécifiques et les solutions qui peuvent être apportées, à mutualiser des outils efficaces, à développer de nouvelles compétences.

Mise en contexte

Chaque thématique est évidemment contextualisée au préalable (définition, contexte socio-économique et politique, cadre institutionnel, enjeux pour le secteur, etc.), mais l'objectif essentiel est avant tout, à partir d'une réflexion collective, de susciter des synergies entre les participants et des pistes d'action.

En pratique

Concrètement, ces formations sont animées par des membres de l'équipe de la FeBISP avec, dans certains cas, un éclairage apporté par des intervenants extérieurs.

Chaque cycle, réunissant au maximum 20 participants, est organisé sur 3 journées, planifiées de manière à permettre l'expérimentation sur le terrain, avec retour sur les mises en pratique et évaluation collective en fin de formation.

Contacts :

FeBISP

Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 bte 4 - 1000 Bruxelles

Tél: 02 537 72 04 - Fax: 02 537 84 04

Christine Duquesne, attachée soutien méthodologique ISP : duquesne@febisp.be

François Geradin, attaché formation professionnelle : geradin@febisp.be

L'ORIENTATION EN ISP

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION	4
II. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL DE L'ORIENTATION EN ISP	6
1. Les acteurs de l'orientation en FWB	6
2. Modalités générales d'intervention	6
3. L'orientation dans le décret ISP de 1995.....	7
4. L'orientation dans les cahiers des charges des OISP	7
5. Le cahier des charges des actions d'orientation et de détermination professionnelle (Missions locales).....	8
6. L'ordonnance relative aux Missions locales et « lokale werkwinkels », novembre 20088	
III. L'ORIENTATION EN ISP : ESSAI DE DEFINITION.....	9
IV. LES ACTIONS D'ORIENTATION EN ISP : FREINS ET LEVIERS	12
V. COMPETENCES ET RESSOURCES	13
VI. QUELQUES OUTILS PRESENTÉS PAR LES PARTICIPANTS	20
VII. Ressources en ligne.....	22
VIII. Documents utiles.....	22

I. INTRODUCTION

C'est sur le thème de **l'orientation** que la FeBISP a débuté, en septembre 2015, les cycles de formations qu'elle organise dorénavant quatre fois par an pour les travailleurs de l'ISP.

Pourquoi la thématique de l'orientation ?

Dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie, et dans le contexte socio-économique que nous connaissons, l'orientation et/ou la réorientation concernant, à un moment ou un autre de leurs parcours, la plupart des travailleurs sans emploi qu'ils soient usagers des Missions locales, stagiaires en formation ou candidats stagiaires.

Ces actions sont multiples, complexes, exigent des compétences pointues et spécifiques. Elles vont bien au-delà du seul objectif de mise à l'emploi mais visent également la construction d'un projet personnel et citoyen. Elles s'exercent dans un contexte socio-économique de plus en plus difficile et ne sont pas toujours suffisamment reconnues et valorisées. La FeBISP le rappelait d'ailleurs dans son Mémoire en 2014 ; elle y revendiquait entre autres que « *la phase d'accueil et d'orientation dans les OISP (...) et les dispositifs d'orientation socioprofessionnelle dans les Missions Locales soient renforcés, correctement financés et ouverts à des approches pédagogiques novatrices*¹ ».

Des actions multiples, des objectifs communs

A travers la multiplicité et la diversité des dispositifs, des actions et des acteurs de l'orientation, le groupe de participants a mis en évidence des objectifs communs, une « culture commune » de l'orientation en ISP.

Ces rencontres ont permis de confronter les pratiques d'une vingtaine de professionnel(le)s venus des Missions locales et des organismes d'insertion socioprofessionnelle².

En ce qui concerne les OISP, les différents dispositifs de formation (formation de base, préformation, formation qualifiante, AFT) étaient représentés par des formateurs-référents, des agents de guidance ainsi qu'une coordinatrice pédagogique. Les Missions locales, quant à elles, étaient représentées par des agents de suivi et conseillers d'orientation, ainsi qu'un coordinateur, témoignant des actions d'orientation menées individuellement auprès des TSE ou des déterminations ciblées ou généralistes.

Ce dossier reprend les éléments principaux de ces trois jours de réflexion.

¹ Mémoire FeBISP 2014, pp.19-20 (téléchargeable sur le site www.febisp.be)

² Missions locales d'Anderlecht, de Schaerbeek, de Bruxelles-Ville et de St-Gilles, Idée 53, Collectif Formation Société - CFS, Molenbeek Formation, ISPAT, Proforal, Le Piment.

Programme des trois journées

OBJECTIFS

- A travers la multiplicité des actions et des acteurs de l'orientation, dégager des objectifs communs
- Etablir des liens entre les différents acteurs
- Identifier les difficultés (structurelles, institutionnelles, liées au public, aux compétences...) et réfléchir aux solutions possibles pour optimiser les actions.
- Identifier les compétences à mettre en œuvre et les outils pertinents

METHODOLOGIE

- Apports théoriques (contextualisation / cadre)
- Partir de l'expérience professionnelle des participants
- Travaux en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques et d'outils
- Mises en situation

Journée 1 - 17/09/2015

1. Contextualisation / cadre légal
2. Définition de l'orientation en ISP
3. Actions et acteurs de l'orientation en ISP

Journée 2 - 18/09/2015

(Intervenante : Véronique Dupont, chargée de mission pédagogique auprès d'ALEAP)

1. Compétences des professionnel(le)s de l'orientation
2. Ressources et outils
3. Formations

Journée 3 - 15/10/2015

1. Expérimentation d'outils
2. Conclusions et pistes de travail

II. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL DE L'ORIENTATION EN ISP

1. Les acteurs de l'orientation en FWB

Au niveau bruxellois

- OISP et Missions locales
- Actiris
- Bruxelles Formation/Carrefour formation/emploi/enseignement
- PHARE (Personne handicapée Autonomie Recherchée)
- EFPME

Au niveau wallon

- EFT-OISP
- Forem Conseil
- Carrefour Emploi Formation
- IFAPME
- MIRE (Missions régionales pour l'emploi)
- AWIPH (Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées)
- Cellules de reconversion

Aux deux niveaux

- CPAS
- Opérateurs de reclassement professionnel (outplacement)
- Opérateurs privés

2. Modalités générales d'intervention

- Information, documentation (portail d'information, premier conseil généraliste)
- Bilan socioprofessionnel (sur base du déclaratif de l'utilisateur et d'attestations)
- Bilan de compétences (construction d'un projet professionnel et/ou de formation, vérification de la faisabilité générale du projet ; dimension « formative » de l'intervention)
- Mobilisation d'outils spécifiques et de vérification des compétences (mesure la faisabilité technico-pédagogique du projet, dans l'accès à un emploi, à une formation = dimension normative / prérequis)
- *Modes d'action complémentaires : accompagnement psychosocial (remobilisation), approche socio-culturelle (éducation permanente et citoyenneté), stages d'observation/initiation/immersion...*

3. L'orientation dans le décret ISP de 1995

Dans son introduction, le **Décret ISP de la COCOF de 1995** définit les actions d'insertion socio-professionnelle comme :

"L'ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré, couvert par la sécurité sociale. L'action se traduit par la mise en œuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise."

Pour **les OISP**, le Décret ne cite pas directement l'orientation dans la description générale des actions ISP – mais les "opérations d'accueil et de guidance" l'incluent logiquement.

L'orientation n'y est mentionnée explicitement qu'au sujet des formations de base pré-qualifiantes :

*"Les opérations de formation de base pré-qualifiante (ou préformation) consistent en l'acquisition des prérequis professionnels et la remise à niveau des connaissances générales nécessaires à l'exercice d'un emploi ou à la poursuite d'une formation professionnelle qualifiante. Elles consistent également en l'observation du public en situation de formation et d'apprentissage professionnel pour déceler les aptitudes physiques et intellectuelles et déterminer **l'orientation professionnelle** la plus favorable."*

Pour **les Missions locales**, le décret précise les **Actions d'orientation et de détermination professionnelle**.

L'exposé des motifs stipule que « *les Missions locales contribuent en amont du parcours d'insertion à l'orientation du public local notamment par le biais d'opérations d'initiation, d'orientation et de détermination professionnelles.* »

"Les opérations d'initiation et de détermination professionnelles consistent en l'observation du public en situation de formation et d'apprentissage professionnel pour déceler les aptitudes physiques et intellectuelles et déterminer l'orientation professionnelle la plus favorable. »

Objectif général: "L'action d'orientation et de détermination professionnelles vise à permettre à la personne d'élaborer, de confirmer ou d'infirmer un choix d'orientation et de qualification professionnelles en vue de poursuivre son parcours d'insertion."

4. L'orientation dans les cahiers des charges des OISP

La mention de l'orientation apparaît dans les **Cahiers des charges** auxquels renvoie le décret. On y rappelle, **pour tous les dispositifs**, les caractéristiques des actions d'insertion socioprofessionnelle (§2) :

« L'action d'insertion socioprofessionnelle s'inscrit dans une démarche intégrée de lutte contre l'exclusion sociale, culturelle et professionnelle. Elle doit permettre à des adultes exclus et fragilisés de se (re)placer dans une perspective réaliste de construction, d'accès et de réussite de leur parcours d'insertion tout en retissant leur lien social.

L'action d'insertion socioprofessionnelle comprend nécessairement :

- 1. Une opération de formation professionnelle (...)*
- 2. Un volet d'éducation permanente;*

3. Une opération d'accueil, une opération de guidance, un suivi psychosocial, une **(ré) orientation professionnelle** et une aide à la recherche d'emploi. (...) »³

5. Le cahier des charges des actions d'orientation et de détermination professionnelle (Missions locales)

Le cahier des charges précise l'objectif général et les objectifs opérationnels des actions comme suit:

II.2.1. Objectif général

L'action d'orientation et de détermination professionnelle vise à permettre à la personne d'élaborer, de confirmer ou d'infirmer un choix d'orientation et de qualification professionnelles en vue de poursuivre son parcours d'insertion.

II.2.2. Objectifs opérationnels

L'action d'orientation et de détermination professionnelles permet au stagiaire de :

- Déterminer une orientation professionnelle à partir d'une évaluation diagnostique et pronostique qui porte sur ses caractéristiques personnelles et professionnelles, aptitudes physiques, intellectuelles, compétences, ressources, intérêts, motivation.*
- Analyser et définir les possibilités de choix d'orientation et de qualification professionnelles en les confrontant concrètement aux réalités du ou des métiers envisagés.*
- Identifier et mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation de son projet professionnel."*

6. L'ordonnance relative aux Missions locales et « lokale werkwinkels », novembre 2008

Dans son Article 4, l'ordonnance précise les missions générales des Missions locales.

« L'association visée à l'article 3, § 1er, réalise les activités suivantes :

- 1) *l'accueil et l'information du demandeur d'emploi;*
- 2) *l'assistance à l'inscription du demandeur d'emploi auprès d'ACTIRIS;*
- 3) *l'élaboration et la définition d'un projet professionnel;*
- 4) *le cas échéant, la rédaction ou l'aide à la rédaction d'un contrat de projet professionnel;*
- 5) *l'assistance en matière de recherche d'un emploi;*
- 6) *l'orientation vers des activités de formation et le suivi de ces activités;*
- 7) *la mise à l'emploi et l'accompagnement en vue d'une préparation à l'embauche, ainsi que l'accompagnement après l'embauche;*
- 8) *tout au long du parcours d'insertion, la gestion du parcours d'insertion ou d'une partie de ce parcours, en vue de la réalisation du contrat de projet professionnel. »*

³ Cahiers des charges actions d'alphabétisation, formation de base, préformation, formation qualifiante, AFT et formations innovantes.

III. L'ORIENTATION EN ISP : ESSAI DE DEFINITION

Avant d'aborder les pratiques proprement dites, il était utile de définir et circonscrire le concept d'orientation.

Lors de la première journée de formation, les participants ont travaillé sur leur propre définition de l'orientation afin de se mettre d'accord sur les présupposés sur lesquels s'appuierait la suite des échanges.

A partir de mots et concepts-clés identifiés en groupes de travail, de nombreuses questions ont émergé, avec des perceptions et des points de vue différents. L'exercice a suscité des débats animés : dans un contexte où les perspectives d'emploi sont restreintes, que doit-on privilégier ? Projet professionnel ou développement personnel ? Les choix et les intérêts des personnes ou l'adaptation à la réalité socio-économique ? Comment intégrer les notions d'autonomie, d'émancipation, de citoyenneté alors qu'on ne nous parle que d'employabilité ?

Tous se sont entendus au final pour définir l'orientation a minima comme **« un processus visant à déterminer, clarifier, construire un projet professionnel et personnel réaliste et réalisable en vue de l'insertion socioprofessionnelle de la personne. »**

Cette définition consensuelle ne reflétait pas, loin s'en faut, toutes les préoccupations de ces professionnels.

Comment respecter le libre choix des personnes dans un contexte socio-économique sur lequel on n'a aucune prise ?

Comment gérer la pression engendrée par les mesures d'activation ?

Comment travailler efficacement avec un public qui n'est pas forcément demandeur de consacrer du temps à construire un projet professionnel alors qu'il est en situation d'urgence et en attente de réponse immédiate ?

Comment réussir, en peu de temps et de moyens, à appréhender à la fois les dimensions sociale, économique, culturelle, psychologique et médicale d'une personne ?

Comment, devant des situations si complexes, rester dans un cadre d'intervention défini et ne pas dépasser ses limites ? Comment répondre à des exigences institutionnelles alors que ces mêmes institutions ne donnent pas les moyens de les mettre en œuvre ?

Si les participants ont fait part de leurs interrogations, de leurs doutes, de leur découragement parfois, ils ont tout autant parlé de tout ce qui continue à les motiver (passion, sens, utilité, richesse des rencontres, évolution des travailleurs sans emploi, résultats), des ressources à mobiliser et des facilitateurs qui contribuent à contourner ces obstacles.

Quel(s) sens revêt le terme d'"orientation" ?

Elaboration d'une définition commune construite à partir de mots ou concepts-clés identifiés par les participants en groupes de travail ; discussion et choix des termes incontournables, partagés par tous les participants.

*"L'orientation est un **processus** qui vise à déterminer, clarifier, construire un **projet professionnel et personnel réaliste et réalisable** en vue de l'insertion socioprofessionnelle de la personne »*

Il s'agit "d'accompagner le travailleur sans emploi dans la construction et réalisation d'un projet professionnel (formation/emploi) et personnel (épanouissement) ; de l'amener à faire des choix en connaissance de cause (compétences, situation personnelle, contexte économique, connaissance du métier et de ses exigences, etc.)."

Mots et concepts-clés identifiés et validés en sous-groupes

Pourquoi?

Mise à l'emploi; construction d'un projet professionnel, adéquation entre projet personnel, compétences et contexte, bien-être global, épanouissement, insertion socioprofessionnelle, émancipation, autonomie, évolution, adaptation au marché de l'emploi, projet personnel, réalisme...

Comment?

Appréhension de la personne dans sa globalité; prise en compte de la situation sociale, économique, psychologique, médicale, etc. de la personne; accompagnement individualisé; bilan socioprofessionnel; construction d'un plan d'action; actions, démarches; écoute; absence de jugement; approche pluridisciplinaire; travail en réseau; connaissance de l'offre de formation et du marché de l'emploi; connaissance des contrats de travail et des conditions de travail; éducation citoyenne; prise en compte des besoins/attentes du demandeur; connaissance de soi; évolution personnelle; évolution du projet; découverte de ses compétences et de ses ressources; confrontation à la réalité; ouvrir le champ des possibles; choix, processus, étapes, formation...

Pour qui?

Travailleurs sans emploi ; chercheurs d'emploi; public peu qualifié; public socialement défavorisé, personnes "désorientées"; public hétérogène; public contraint (cf. activation),...

« L'orientation consiste à permettre à l'individu de se mettre en capacité de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études, de ses formations et de ses activités professionnelles dans toutes les conjonctures de son existence, avec le souci conjoint du devenir collectif solidaire et de l'épanouissement de sa personnalité et de sa responsabilité »

(Définition de l'UNESCO (1992) enrichie par le CEF (in « L'orientation dès l'école obligatoire et tout au long de la vie », CEF 2007, Dossier d'instruction, p.44)

« L'orientation professionnelle est envisagée comme un processus continu d'appui aux personnes tout au long de leur vie pour qu'elles élaborent et mettent en œuvre leur projet personnel et professionnel en clarifiant leurs aspirations et leurs compétences par l'information et le conseil sur les réalités du travail, l'évolution des métiers et professions, du marché de l'emploi, des réalités économiques et de l'offre de formation »

(Programme européen pour la formation et l'éducation tout au long de la vie, 2005)

IV. LES ACTIONS D'ORIENTATION EN ISP : FREINS ET LEVIERS

Actions "porteuses" identifiées et discutées en groupes de travail :

- a) Accompagnement individuel (contrat/cadre/plan d'action)
- b) Découverte métiers, exploration, confrontation à la réalité
- c) Approche et méthodes différenciées, individualisées
- d) Bilan socioprofessionnel / connaissance de soi, approche systémique

A) Groupe 1: Accompagnement individuel (contrat/cadre/plan d'action)

Actions	Facilitateurs/leviers	Difficultés / freins
<ul style="list-style-type: none"> - Fiche d'identification - Base de données NECTIL - Etablissement d'un contrat moral - Définition du cadre et des limites d'action - Elaboration d'un plan d'action à court, moyen et long termes - Usager = acteur (autonomie, responsabilisation) - Accompagnement du TSE dans l'élaboration d'un projet réalisable et réaliste 	<ul style="list-style-type: none"> - liberté d'action - créativité - satisfaction réciproque (travailleur et usager) - multidisciplinarité - motivation - gratuité 	<ul style="list-style-type: none"> - rester objectif - ne pas dépasser les limites d'intervention - manque de temps - pas de suivi global - situations d'urgence et attente de réponses immédiates

b) Groupe 2: Découverte métiers/ exploration / confrontation à la réalité

Actions	Facilitateurs	Difficultés / obstacles
<ul style="list-style-type: none"> - Identification des ressources - Informations sur les filières de formations et les métiers - Informations sur le marché de l'emploi - Informations sur la législation sociale et du travail - Organisation d'enquêtes professionnelles, visites d'entreprises et de centres de formation - Rencontres avec des professionnels - Stages (confrontation à la réalité des métiers) - Accompagnement du TSE dans l'élaboration d'un projet réalisable et réaliste 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail en réseau - Contacts entreprises - Formations spécifiques - Actualisation des connaissances - Motivation 	<ul style="list-style-type: none"> - Accès à l'information - Centralisation de l'information - Pas de réseau élargi - Contacts entreprises difficiles à établir - manque de financement

c) Groupe 3: Approche et méthodes différenciées, individualisées

Actions	Facilitateurs	Difficultés / obstacles
<ul style="list-style-type: none"> - Travail sur base déclarative - Travail en réseau - Réponse à des demandes formulées - Approche de la personne dans toutes ses dimensions (familiales, culturelles, sociales, de santé, etc.) - Observation 	<ul style="list-style-type: none"> - relation de confiance - créativité - motivation - résultats obtenus - sentiment d'utilité - passion - sens - temps 	<ul style="list-style-type: none"> - Contraintes et exigences institutionnelles - Mesures d'activation et de contrôle - Stress - Exigence de solutions immédiates de la part du TSE - Méconnaissance de la langue - Difficultés psychosociales

d) Groupe 4: Bilan socioprofessionnel / connaissance de soi / approche systémique

Actions	Facilitateurs	Difficultés / obstacles
<ul style="list-style-type: none"> - Bilan socio-professionnel - Approche de la personne (dans toutes ses dimensions familiales, culturelles, sociales, de santé, etc.) - Approche collective - Travail sur la "ligne de vie" 	<ul style="list-style-type: none"> - échange d'expériences - cohésion et dynamique du groupe - visualisation du parcours - valorisation - mise en évidence de l'"acte réussi" 	<ul style="list-style-type: none"> - Situation des personnes (situation socio-économique, langues, parcours...) - Comment garder l'énergie ? - Public contraint

V. COMPETENCES ET RESSOURCES

Les actions collectives ou individuelles d'accompagnement impliquent de nombreuses compétences à mobiliser : psychologie, connaissance du contexte socio-économique, connaissance des dispositifs de formation, notions de droit social et du travail, déontologie, approche multiculturelle, techniques d'animation, maîtrise d'outils, etc.

Lors de la deuxième journée de formation, nous avons pu compter sur l'intervention de **Véronique Dupont**, chargée de missions socio-pédagogiques à ALEAP, et chargée notamment du projet « 2013, Année de compétences » consacré à l'orientation et coordonné par l'Interfédé. Véronique Dupont a également animé différents groupes de travail axés sur les compétences, les outils et la formation continuée des travailleurs exerçant une fonction d'orientation.

C'est suite aux travaux menés dans un de ces groupes de travail en 2014 que l'Interfédé a publié une note-cadre ayant pour objectif de circonscrire le processus d'orientation.⁴

A partir d'un tableau de compétences proposé par Véronique Dupont et complété par les participants, les travailleurs ont précisé leurs besoins en matière de formation, formelle ou informelle, ou d'outils spécifiques. Chacun a pu présenter le type de suivi qu'il réalisait avec le public, des formations déjà suivies, des outils méthodologiques, des références bibliographiques ou internet utiles.

Toutes ces ressources ont été listées et mises en regard des compétences et des besoins identifiés (voir tableau ci-après).

Les besoins en formation des travailleurs étaient classés en 5 portes d'entrées :

1. Des besoins centrés sur la **connaissance des contextes et du public**
2. Des besoins centrés sur les **processus d'apprentissage et d'engagement en formation**
3. Des besoins centrés sur **la posture professionnelle et le « cœur de la fonction »**
4. Des besoins centrés sur **l'acquisition de démarches, processus, outils**
5. Des besoins de **prise de distance, de partage et de conceptualisation des pratiques, de transfert des outils et des pratiques et de travail en équipe.**

⁴ « Caractéristiques et particularités du travail réalisé en matière d'orientation socio-professionnelle en CISP », note-cadre de l'Interfédé, septembre 2015 (téléchargeable sur www.interfedebelgium.be)

1) Besoins centrés sur la connaissance du public

Compétences	Formations citées par les participants	Outils
<p>Intervenir auprès du public</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à un public varié, diversifié • Prendre en compte les contextes et les particularités des personnes <ul style="list-style-type: none"> - Tenir compte de la relation individu/environnement/ travail - Tenir compte des obstacles existants ou à venir (situation de crise, déséquilibre mental, fragilité, problématique spécifique, mobilité) - Pouvoir gérer la colère, l'agressivité des personnes face à la perte d'un emploi, à une situation difficile - Evaluer les freins psychologiques des personnes - Orienter vers des ressources pour lever les obstacles • Appuyer un projet de vie et un projet socioprofessionnel en adéquation avec les attentes de la personne jeune ou adulte <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser ou adapter au contexte et aux besoins de la personne des programmes d'intervention pertinents pour atteindre des objectifs - Agir comme intermédiaire entre différents acteurs en fonction des besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Ecoute active (ex. Ecouter pour communiquer : facile à dire! L'écoute active et les attitudes facilitatrices. CFIP) • Analyse transactionnelle • Multiculturalité (ex: Iteco: "D'Ici et d'Ailleurs, que faire?" CBAI...) • Santé Mentale Repères ASBL (centre de formations en promotion de la santé) • Prise de distance (ex. Ligue de l'Enseignement: Accompagner sans s'épuiser) • Communication non-violente • Gestion de conflits / Gestion de l'agressivité • Former sous la contrainte • Techniques d'entretien • Médiateurs efficaces • Gérer les comportements inadéquats (ex: Gérer des comportements difficiles au cours d'une animation d'adultes, Ecole des Parents et des éducateurs) • « Accompagner sur le chemin du travail » • Approche systémique • Formations en coaching • Introduction aux psychopathologies • Accompagner les publics en grande difficulté • "Chemin faisant" • Intersession / supervision (voir sites Interfédéré, APEF, Ligue de l'Enseignement, CUNIC, Stics, CFIP, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • MBTI • PNL • RIASEC • Photo-langage • OPTRA • Explorama • Comcolors • Accompagner sur le chemin du travail (livre + CD) • "Chemin faisant" Techniques de Recherche d'Emploi (MOUILLET Marie-Claude, COLIN Claude (Ed. Qui plus est) • www.tq16.be

2) Besoins centrés sur la connaissance du contexte

Compétences	Formations citées par les participants	Outils
<p><u>Maîtriser les structures et systèmes de formation professionnelle, de l'enseignement, disposer d'une bonne connaissance du monde professionnel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les enjeux présents, identifier les ressources de l'environnement, les limites • Développer ses connaissances des différent(e)s filières de formation et des métiers : exigences, contraintes, conditions d'accès dont la VAE, VDC • Connaître le tissu économique de la région, les évolutions du marché de l'emploi, l'offre de formation et les partenaires externes. • Maîtriser les bases des dispositions légales et administratives (conditions d'accès des dispositifs, filières, passerelles, reconversions collectives, aides à l'emploi). <p><u>Organiser des actions d'information sur le marché du travail, de la formation, de l'enseignement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les ressources documentaires • Organiser des séances d'informations sur diverses thématiques liées au travail, aux problématiques socio-économiques, au marché de l'emploi, des visites d'entreprise et des centres de formation • Recueillir, analyser, traiter et mettre à disposition de la documentation ; Garantir la qualité de l'information • Aménager les conditions concrètes et les ressources nécessaires à la mise en place des interventions 	<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers des droits sociaux (BXL) • Droits au quotidien (Namur) • Conseil en image • S'adresser à un groupe en formation (Ligue de l'Enseignement) • APEF • Ligue de l'Enseignement • CVDC (Consortium de Validation des compétences) • Toutes formations utiles en techniques d'animation de groupes 	<ul style="list-style-type: none"> • Explorama • "Les outils d'excellence du formateur" (S. Coureau) • Référentiels métiers et formations (Sites de Bruxelles Formation, SFMQ, CVDC) • Guide de l'ISP • Infor-Jeunes (http://www.inforjeunesbruxelles.be) • Guide social.be • Alterjob.be • www.siep.be (Service d'Information sur les Etudes et les professions) • Forem.be • Actiris.be • Enseignement.be • Cité des Métiers (à venir) • Fiches ROME (descriptifs métier) • Observatoire de l'emploi (stat. marché du travail) • http://www.dorifor.be (formations BXL) • Sites des syndicats • http://www.droitsquotidiens.be/fr • http://www.autravail.be/ (dispositifs d'aide à l'emploi)

3) Besoins centrés sur les processus d'apprentissage et d'engagement en formation

Compétences	Formations citées par les participants	Outils
<p><u>Accompagner les personnes dans leur projet professionnel et leur parcours d'insertion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un bilan socioprofessionnel, un bilan de compétences, un diagnostic d'employabilité. <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la capacité d'une personne à entrer dans une formation et un emploi (lien avec le bilan de compétences, le diagnostic d'employabilité) • Appuyer la personne à définir son projet <ul style="list-style-type: none"> - Proposer des actions de formation/d'orientation/d'accompagnement adaptées au profil de la personne - Rechercher des possibilités de formation répondant aux besoins identifiés - Conseiller et proposer les démarches, moyens et interlocuteurs les plus appropriés - Informer le bénéficiaire • Ajuster les actions/prestations, parcours en collaboration avec la personne, les différents intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan de compétences • Bilan socio-professionnel • "Mes compétences fortes" • Accompagner sur le chemin du travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner sur le chemin du travail • TQ16 • Canevas et grilles BSP • Europass

4) Besoins centrés sur la posture professionnelle, le «cœur de la fonction»

Compétences	Formations citées par les participants	Outils
<p>Gérer sa (ses) pratique (s)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se centrer sur la personne <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les choix individuels de la personne - Respecter la personne dans ses croyances, convictions, droits et culture • Ecouter sans juger, avec empathie, confidentialité, acceptation et respect de la différence <ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve d'une grande ouverture d'esprit - Faire preuve de neutralité - Témoigner d'une capacité d'analyse (décrypter et cadrer), de synthèse et de créativité - Enrichir la vue de l'autre sur l'analyse et les ressources dont il dispose - Pouvoir objectiver les infos reçues et assurer l'ancrage du projet professionnel dans la réalité • Mettre en place les moyens nécessaires pour minimiser les impacts et les effets de ses propres attitudes et valeurs sur ses actions professionnelles <ul style="list-style-type: none"> - Connaître ses limites dans l'intervention. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secret professionnel • Cadre de référence (neutralité) • Santé Mentale Repères ASBL (centre de formations en promotion de la santé) • Prise de distance (ex. Ligue de l'Enseignement: Accompagner sans s'épuiser) • Connaissance et valeurs de son institution ("image") • Médiateur efficient • Intersession / supervisions • Repères ASBL (centre de formations en promotion de la santé) • Interculturel: ITECO, CBAI, STICS 	<ul style="list-style-type: none"> • Se connaître soi-même • Outils de développement personnel • Outils de développement de projet • Analyse transactionnelle • CPMS • Intersession / échanges de pratiques • Accompagner sur le chemin du travail

5) Besoins centrés sur l'acquisition de démarches, processus, outils

Compétences	Formations citées par les participants	Outils
<p>Concevoir un programme d'orientation, d'information ou de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les personnes dans leur projet professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un bilan socioprofessionnel, des prestations de bilans ou d'orientation - Encadrer et suivre des personnes dans leur parcours d'insertion - utiliser les résultats pour adapter sa méthodologie • Conseiller la personne dans ses démarches, effectuer le suivi des actions, proposer des axes d'évolution <ul style="list-style-type: none"> - Identifier la nature de la demande - Analyser les besoins de la personne - Orienter vers les ressources d'infos adéquates • Mener des entretiens individuels, « collectifs » <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des moyens de recherches efficaces d'informations (être dans une situation de recherche pour ne pas devoir maîtriser toute l'info) • Mener des groupes de parole 	<ul style="list-style-type: none"> • (codes et pratiques culturelles; partir du regard de l'autre) • Dynamique de groupe • Gestion de projet / plan d'action • Développer son réseau • Approche pédagogique • Construire et animer une session de formation • Evaluation de projet • Techniques d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire plus avec moins (Mission locale BXL-Ville) • http://www.budgetfute.be • gérer les obstacles • Plateformes de rencontres

6) Besoins de prise de distance, de partage et de conceptualisation des pratiques, de transfert des outils et des pratiques et de travail en équipe.

Compétences	Formations citées par les participants	Outils
<p><u>Mettre à jour et développer ses connaissances et compétences</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir se remettre en question et innover pour s'adapter au public • Développer une méthodologie de l'orientation • Informer l'équipe sur l'évolution de la documentation • Participer aux réunions de suivi des bénéficiaires avec accompagnateurs <p><u>Pouvoir construire un réseau prof et l'alimenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercer un rôle de consultant dans son milieu • Solliciter et mobiliser les dispositifs, services ou partenaires • Entretenir des relations professionnelles avec l'environnement institutionnel • Assurer les contacts avec les institutions dont dépend le processus d'insertion des bénéficiaires • Développer des partenariats adaptés aux objectifs à atteindre • Partager ses connaissances et compétences dans les commissions et GT projets • Participer à la représentation du dispositif auprès des différents interlocuteurs • Concourir à la bonne organisation de salons et évènements extérieurs • Créer des plates-formes de rencontres 	<ul style="list-style-type: none"> • Culture filière • développement d'un réseau • Connaissance du bassin de l'emploi • Connaissance des dispositifs d'aide à l'emploi • Connaissance du marché du travail • Connaissance des dispositifs institutionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • développer, faire vivre, opérationnaliser un réseau (ex. Ligue de l'Enseignement, • Sensibilisation des employeurs

VI. QUELQUES OUTILS PRÉSENTÉS PAR LES PARTICIPANTS

OPTRA : Option OPération TRAvail

"OPTRA" est un programme cadre utilisé en insertion socio-professionnelle et en orientation basé sur le modèle du "Trèfle chanceux" élaboré par Jacques Limoges en 1986. Selon ce modèle, pour réussir pleinement une démarche d'insertion professionnelle, il faut constamment tenir compte de quatre dimensions : l'Environnement Socio-Politico-Economique, le Soi, le Lieu, la Méthode. Ce programme permet ainsi de maîtriser chacune de ces quatre dimensions et leurs interactions. Le modèle met en évidence les interactions constantes entre ces dimensions et **permet d'identifier les positions d'employabilité des personnes** et de les aider à repérer ce sur quoi il est prioritaire d'investir à un moment donné. OPTRA est essentiellement un programme à utiliser en petit groupe (une douzaine de personnes).

Classeur OPTRA, Jacques Limoges, Réjeanne Lahaie, 1998, Editions Septembre)

ACCOMPAGNER SUR LE CHEMIN DU TRAVAIL

Selon les auteurs, accompagner, c'est aller chercher la personne là où elle se trouve pour se rendre ensemble, d'un commun accord, là où elle souhaite aller.

Dans un contexte de recherche d'emploi, il s'agit d'intégrer trois intentions : celle du chercheur d'emploi, celle du conseiller et celle du recruteur et prendre en compte, simultanément, le champ éducatif, le champ carriéologique, le champ psychologique.

« **Accompagner sur le chemin du travail, de l'insertion professionnelle à la gestion de carrière** », A. di Domizio et D. Clavier, 2014, éditions Septembre: livre + CD-Rom contenant le déroulé et le matériel pédagogique de plusieurs ateliers d'accompagnement vers l'emploi.

EXPLORAMA

EXPLORAMA est un outil de photolangage qui entend conduire une réflexion quant à la place des environnements professionnels dans la problématique de l'orientation et de l'insertion. A l'aide de 48 photos d'environnement et 216 photos de gestes professionnels, la personne explore les activités et les domaines professionnels de façon concrète. Quatre objectifs peuvent être poursuivis indifféremment en fonction des dispositifs et des personnes : acquérir une meilleure connaissance de soi et du monde du travail, clarifier son projet, faciliter la prise de décision et passer à l'action, élargir ses pistes de recherche d'emploi.

EXPLORAMA, Sylvie Darré, éditions Qui Plus Est, 2011.

RIASEC

Le profil RIASEC découle de la typologie de Holland. Selon cet auteur, le choix d'un métier ou d'une profession est une forme d'expression de la personnalité d'un individu.

Holland distingue six différents types de personnalité : (R) réaliste, (I) investigateur, (A) artistique, (S) social, (E) entreprenant et (C) conventionnel.

L'appartenance à l'un ou l'autre des six types serait déterminée par les habiletés, certains traits de personnalité et les intérêts. Chaque profession est donc associée une combinaison de trois lettres.

Un questionnaire (90 énoncés) vous permet de définir le profil RIASEC d'une personne ainsi que les métiers et professions qui y correspondent.

Remarque : ces outils font l'objet soit de publications, soit de formations spécifiques. Vous trouverez des informations sur les programmes, l'organisation et le coût des formations, ainsi que d'autres outils notamment sur le site http://www.tq16.com/orientation-et-insertion
--

VII. Ressources en ligne

Formations / métiers

- www.febisp.be
- www.dorifor.be
- www.bruxellesformation.be (e.a. cartographie de l'offre de formation en Région Bruxelloise)
- www.inforjeunesbruxelles.be
- www.guidesocial.be
- www.enseignement.be
- Alterjob.be
- www.siep.be (Service d'Information sur les Etudes et les professions)
- www.forem.be
- www.actiris.be
- www.sfmq.be (Service francophone des métiers et qualification)
- www.cvdc.be (Consortium de validation des compétences)

Législation sociale et du travail

- Sites des syndicats
- <http://www.droitsquotidiens.be>
- <http://www.autravail.be> (dispositifs d'aide à l'emploi)

Marché du travail

- www.actiris.be : Observatoire bruxellois de l'emploi
- www.ibsa.irisnet.be (Institut bruxellois de statistiques et d'analyse)

Formation continuée des travailleurs

- www.apefasbl.org
- www.cfip.be
- www.ligue-enseignement.be
- <http://www.uofwb.be/formations/> (université ouverte de la Fédération Wallonie-Bruxelles)
- www.stics.be
- www.interfedeb.be
- www.aleap.be
- www.cebai.be
- etc.

VIII. Documents utiles

- Les Cahiers de l'interfédé n°7: *Orientation, référentiels de formation et d'évaluation*, octobre 2013. (téléchargeable sur le site www.interfedeb.be)
- Conseil de l'Education et de la Formation (CEF), Avis 97 : L'orientation des adultes et des jeunes dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle. Vers une structure d'appui aux professionnels de l'orientation, mai 2007

