



Guide d'orientation et de conseil pour l'auto-évaluation
des compétences des migrants et des réfugiés

Lignes directrices et outils



Table de matières

Introduction	3
L'itinéraire d'orientation et de conseil: méthodologie	4
Description de l'itinéraire d'orientation et de conseil	6
Process Overview	7
1. Grandes lignes de la première interview - Étape de la bienvenue	8
Introduction.....	8
1ère étape - Bienvenue - Se familiariser et s'inscrire	9
2ème étape - Orientation et conseil: première interview	11
3ème étape: Première analyse des besoins.....	18
Résultats de la première interview	19
2. Aperçu de la deuxième entrevue - Phase de reconstruction.....	21
Introduction.....	21
Prenez le fil de la première interview	21
Détecter les compétences, les ressources, les limites et les aptitudes	22
Auto-évaluation avec le soutien du conseiller	29
Les attentes de travail	30
Préparer le CV et le plan d'action personnel	32
Résultats de la deuxième interview	33
3. Plan pour les sessions de groupe	36
Esquisse pour des réunions avec un petit groupe	36
4. Aperçu de la troisième entrevue - Synthèse	40
Introduction.....	40
Prenez le fil de l'interview précédente: composer un CV	40
Créer un plan d'action personnel	41
Suivi des rendez-vous ou des références	42

Introduction

Ce manuel a été développé dans le cadre du projet européen "MigrEmpower : Itinéraires et ressources pour l'autonomisation et l'intégration des migrants et des réfugiés" (N° 2017-1-ES01-KA204-038091), financé par le programme Erasmus +, KA2 - Partenariat stratégique pour l'éducation des adultes.

Le projet MigrEmpower tente de promouvoir l'égalité des chances et l'inclusion sociale en fournissant des outils d'intervention pour l'orientation, l'évaluation des compétences, l'auto-évaluation et l'autonomisation visant à promouvoir l'intégration des migrants et/ou des réfugiés, en les rendant immédiatement utilisables par les professionnels et travailleurs sociaux.

Ce manuel présente la description de la méthodologie, des instructions et des outils à utiliser lors d'une intervention d'orientation et de conseil. Il s'inspire des lignes directrices élaborées par les partenaires du projet MigrEmpower : après avoir mené des projets pilotes dans chaque pays du projet pour tester la version préliminaire de ce manuel, des améliorations et des adaptations des outils ont été incorporées afin de fournir la version finale présentée dans le présent document. Le "Guide d'orientation et de conseil" constitue la première étape de l'itinéraire MigrEmpower et se concentre sur l'analyse des premiers besoins des participants, l'auto-évaluation et l'équilibre des compétences et qualifications.

Après la phase d'orientation et de conseil, l'itinéraire MigrEmpower prévoit un parcours de formation (produit intellectuel 3), où 5 modules en relation avec les sujets suivants sont proposés : alphabétisation digitale, alphabétisation linguistique, citoyenneté et compétences sociales, communication et « personal brand », travail indépendant et soutien actif à la recherche d'emploi.

La dernière étape du processus concerne le soutien à l'emploi (extrant intellectuel 4) et plus particulièrement l'organisation de rencontres avec les employeurs locaux, de séances de réseautage et d'autres activités visant à améliorer l'employabilité des participants, et un soutien sera offert aux participants qui souhaitent devenir entrepreneurs. Au cours du projet, les partenaires ont élaboré des lignes directrices spécifiques tant pour le parcours de formation (Intellectual Output 3) que pour le soutien à l'emploi (Intellectual Output 4).

Par conséquent, ce manuel (Intellectual Output 2), destiné aux conseillers travaillant dans le domaine de la migration et des réfugiés, peut être utilisé par les conseillers pour effectuer uniquement les interventions d'orientation et de conseil ou - s'il est combiné avec le parcours de formation et le soutien à l'emploi - pour réaliser l'itinéraire complet.

L'itinéraire d'orientation et de conseil: méthodologie

L'itinéraire d'orientation et de conseil doit être considéré comme étroitement lié aux autres activités de mise en œuvre / résultats intellectuels du projet MigrEmpower. Il est donc important que la personne qui accepte d'être incluse dans l'itinéraire sache qu'elle peut profiter de divers services.

Comme défini dans la proposition de projet, les A3, A4 et A5 seront mis en œuvre grâce à une méthodologie de conseil basée sur l'autonomisation et la réponse aux besoins, fournissant à la personne le soutien nécessaire pour concevoir son propre profil psychosocial et l'impliquer activement. Cette méthode vise à accroître la sensibilisation aux aspects profonds de l'expérience de la personne, à améliorer leur perception de soi réaliste et à intégrer les expériences émotionnelles qui les accompagnent sur leur chemin. Elle facilite le processus de prise de responsabilité personnelle et directe dans les décisions, dans le but d'améliorer le processus d'apprentissage personnel.

Une personne désavantagée ne peut prendre une décision et obtenir un emploi que si elle a - ou a acquis - des niveaux adéquats de connaissance de ses motivations, de ses ressources et de son potentiel, ainsi que de ses obstacles et opportunités personnels et contextuels. Le processus de prise de décision est fortement déterminé par la capacité d'analyser et de lire la réalité interne et externe de la personne.

Chaque personne est caractérisée par un monde de désirs, de motivations, de ressources et de potentiels qui doivent être explorés, analysés et comparés à un référentiel afin de mettre en évidence les contraintes et les possibilités d'élaboration d'un plan d'action personnel. Le conseil d'orientation est la réponse parfaite à ces besoins.

Étant l'un des outils méthodologiques les plus importants, nous faisons référence à la balance des compétences¹, qui est l'outil idéal pour soutenir la personne dans la

¹**Balance des compétences (Audit des compétences):** Analyse des connaissances, aptitudes et compétences d'un individu, y compris ses aptitudes et ses motivations pour définir un projet de carrière et / ou planifier un projet de réorientation ou de formation professionnelle. Le but d'un audit de compétences est d'aider les individus à:

- analyser leur parcours professionnel;
- autoévaluer sa position dans le milieu de travail;
- se préparer à la validation des acquis d'apprentissage non formels ou informels;
- planifier un cheminement de carrière. (CEDEFOP - Glossaire, 2011).

En France, le terme est utilisé pour décrire des activités visant à analyser et évaluer les compétences; ça peut être utilisé pour:

- Évaluer les candidats lors de la sélection du personnel,
- Pour évaluer le potentiel des employés,
- Pour reconnaître les crédits,
- Pour faciliter l'adéquation demande / offre de travail.

En Italie ce n'est pas un outil formel (légal); il existe différents modèles de balance et il est habituellement utilisé pour soutenir le client dans la construction d'un projet personnel pendant les activités d'orientation et pour faciliter l'appariement demande / offre de travail.

reconstruction et l'analyse des expériences personnelles, sociales et professionnelles dans tous les contextes pertinents. La méthode est soutenue par l'approche narrative, qui – contrairement à l'approche séquentielle communément utilisée – aide à mettre en évidence le caractère de processus et la nature circulaire des biographies individuelles. De cette façon, la personne peut identifier des aspects significatifs et des éléments qu'elle n'avait pas considérés jusque-là. Le résultat est l'activation d'un chemin de reconnaissance de soi et d'auto-évaluation capable de produire l'évolution (dans la personne et dans ses compétences²).

L'approche narrative est fondamentale à la reconstruction de l'identité personnelle, à la recherche de différentes images de soi dans le passé et dans des contextes différents, donnant un sens au présent et générant un projet auto-formulé. L'expérience personnelle est généralement discontinuë: la méthode narrative permet de comprendre les liens entre les différents moments de la vie en essayant de les harmoniser et de chercher le sens des expériences personnelles.

Grâce à la méthode narrative, il est possible de relier l'état intérieur de l'esprit à la réalité extérieure, reliant le présent au passé et en même temps à l'avenir.

Au départ, certaines informations peuvent être laissées de côté – délibérément ou non (en particulier lors de la description de son histoire personnelle – voir 1er entretien). Il n'est pas rare d'oublier des détails pertinents, car nous sommes débordés par des problèmes qui se disputent l'espace dans nos esprits, ou nous courrons dans le temps pour inclure toutes les informations nécessaires. D'un autre côté, l'information peut également être laissée de côté intentionnellement. Cela concerne généralement les informations pour lesquelles les clients estiment qu'ils pourraient être jugés ou qui, selon eux, peuvent créer une fausse impression auprès du conseiller. Souvent, le conseiller peut soupçonner des informations manquantes ou biaisées, ou même avoir une idée de ce que ces informations sont.

Mais ce n'est pas pertinent: ce qui importe vraiment, c'est de fournir un outil de réflexion que le client suivra lors des 2ème et 3ème interviews. La pensée narrative représente une forme de connaissance qui correspond au développement des capacités métacognitives liées à la perception de ses propres sentiments et de ceux des autres, de ses motivations et de ses intentions. Cela nous permet d'apprécier les actions des autres et de comprendre leurs raisons.

² Le terme Compétence fait référence aux aptitudes, compétences et connaissances dont chaque personne a besoin pour réussir son intégration sociale et professionnelle. Le terme est large car il englobe les trois éléments. Il existe deux types principaux, communément appelés: compétences « douces » ou "comportementales"; et les compétences « dures » ou « professionnelles / techniques ». Les compétences comportementales comprennent les caractéristiques cognitives et de personnalité tandis que les compétences techniques comprennent l'expertise acquise.

Description de l'itinéraire d'orientation et de conseil

L'itinéraire d'Orientation et de Conseil impliquera au moins 20 migrants et / ou réfugiés pour chaque pays partenaire (au total 120) et se composera de 4 étapes:

- 1ère étape: Bienvenue - Familiarisation, inscription, détection et analyse des caractéristiques personnelles et des facteurs sociaux. Entretien individuel: une heure et demie à deux heures de durée.
- 2ème étape: Reconstruction - Approfondissement des compétences, ressources, limites, aptitudes. Entretien individuel: une heure et demie de durée.
- 3ème étape: comparaison et partage par les pairs. Session de groupe: deux heures de durée (4 groupes de 5 participants chacun).
- 4ème étape: Synthèse - Projet personnel. Entretien individuel: une heure et demie de durée.

La durée de chacune de ces étapes peut varier en fonction des besoins des clients. Les délais indiqués doivent donc être considérés comme des lignes directrices dans le cadre du projet et non comme des absolus.

La grille de la page suivante résume l'itinéraire résultant.

Process Overview

Etape	Objectifs	Zone	Phase	Outils	Temps/ Heures
1. Bienvenue – 1^{er} Interview	Apprendre à connaître le client	Première biographie	Se familiariser	Des lignes directrices. Flyer du projet. Formulaire d'inscription. Formulaire de consentement éclairé. Esquisse pour la 1 ^{ère} interview. Outil de profil de compétences de l'UE	1,5/2
	Objectifs du projet, Raisons et motivation du client / Histoire de l'immigration	Projet; Orientation et attentes	Objectifs et attentes		
	Cartographie des qualifications et des expériences de travail	Education, scolarité, formations professionnelles, expériences de travail, CV	Qualifications et expérience de travail		
	Analyse des premiers besoins	Les domaines problématiques, les attitudes positives et négatives, les espoirs, les projets futurs et les souhaits. Ressources	Analyse des besoins		
	Première évaluation du conseiller	Résultats de la première interview	Evaluation		
2. Reconstruction – 2nd Interview	Connaissance approfondie	Caractéristiques personnelles	Locus de contrôle	Des lignes directrices. Esquisse pour la 2 ^{ème} interview	1,5
	Cartographie du réseau et des ressources	Environnement social et professionnel	Réseau personnel et social		
	Découvrir les intérêts et les souhaits futurs, motiver	Scolarité, éducation, formation, loisirs et intérêts, ménage. Vœux d'emploi	Champs de compétence et d'intérêt		
	Auto-évaluation	Activités, compétences,	Auto-évaluation avec l'aide d'un conseiller		
	2 ^{ème} évaluation du conseiller	Résultats de la deuxième interview	Evaluation		
3. Session de groupe	Partager des expériences, apporter un soutien, reconstruire le récit	Antécédents personnels, soutien social, problèmes liés au travail, motivation, besoins	Champs d'intérêt et attentes, Défis, Personnel, réseaux Travail, Retour d'information	Directives pour la session de groupe	2
4. Synthèse – 3^{ème} Interview	Appliquer les informations collectées pour créer un CV et un plan d'action	Biographie professionnelle, compétences professionnelles, expérience de travail, éducation et formation	CV et plan d'action	Directives pour la 3 ^{ème} interview Outil de CV en ligne Europass / Pass Langue	1,5

1. Grandes lignes de la première interview - Étape de la bienvenue

Introduction

Dans cette première interview, l'accent est mis sur la connaissance du client et l'utilisation de la méthode narrative pour découvrir les thèmes les plus importants dans l'esprit du client. Un parcours d'orientation et de conseil invite la personne à retracer ses phases de vie fondamentales et ses expériences importantes. Habituellement, une personne qui entreprend un tel itinéraire reconstruira / reconstituera son identité (psychologique, sociale, culturelle, professionnelle, etc.); ceci est essentiel pour une réelle intégration sociale et professionnelle.

De ce point de vue, il est important de considérer l'itinéraire de la migration et les raisons de quitter son pays d'origine. Cela peut nous fournir des informations importantes sur les antécédents et les attentes de la personne, à la fois personnellement et professionnellement. Il y a beaucoup de raisons différentes pour partir et il peut y avoir de nombreuses raisons pour lesquelles quelqu'un finit dans un pays en particulier. Ce sont des événements qui changent la vie et, par conséquent, leur impact potentiel sur le développement personnel ne peut être ignoré. Ensuite, la motivation pour chercher de l'aide ainsi que les attentes du client doivent être explorées et vérifiées par rapport aux objectifs du processus de conseil. Naturellement, le conseiller doit être sensible aux signaux que le client envoie pendant cette phase. Les clients ne devraient pas être poussés ou se sentir obligés de parler d'émotions ou d'expériences qu'ils ne souhaitent pas divulguer. Ils sont simplement invités à parler de leurs antécédents dans la mesure où ils le souhaitent à ce moment-là. Lorsque vous estimez qu'un client a besoin de plus de temps, vous pouvez proposer de reprendre le sujet à un stade ultérieur du processus.

Enfin, une analyse préliminaire des besoins est réalisée sur la base des informations collectées lors de cette étape et des dispositions sont prises pour les entretiens ultérieurs. La durée totale de cette entrevue est estimée à 1,5 heure, mais plus de temps peut être accordé en fonction des besoins du client et des zones d'intérêt détectées. En raison de la grande quantité d'informations à couvrir au cours de cette première réunion, nous suggérons que les étapes 2e et 2f soient données comme assignations à domicile pour servir de préparation à la deuxième entrevue.

Tous les outils devraient être imprimés par les partenaires sur le papier à en-tête du projet avant les entrevues et les séances de groupe.

1ère étape - Bienvenue - Se familiariser et s'inscrire

Conseils pour le conseiller: Prenez en considération que le premier entretien peut être très délicat: le client doit être accueilli et mis à l'aise. Commencez par expliquer le projet, ses objectifs et les différentes étapes qu'il implique et notez la réaction du client. Il est important que la personne comprenne qu'il s'agit d'un processus complet qui inclut l'orientation, la formation et le soutien pour atteindre l'employabilité.

Par conséquent, le conseiller accueille le client et explique le projet MIGREMPower (présentant le dépliant) et les objectifs de l'itinéraire. Si le client accepte d'être inscrit au projet, le conseiller demande au client de signer le formulaire de consentement éclairé (expliquez brièvement ce que c'est en premier et pourquoi c'est nécessaire).

Le nom et les données personnelles du client sont conservés sur le formulaire d'enregistrement, où ils reçoivent un code unique qui doit être utilisé pour anonymiser tous les autres documents. Le formulaire d'inscription doit ensuite être conservé séparément.

Outil 1 - Formulaire d'inscription

Organisation / service _____

Nom du conseiller _____

Code du client _____

Prénom		
Nom		
Sexe	Masculin	Feminin
Date de naissance		
Diplôme		
Lieu de naissance		
Nationalité		
Adresse		
Numéro de téléphone		

Signature: _____

Date ____/____/____

Outil 2 - Formulaire de consentement éclairé

Code client: _____

Le but de l'itinéraire du projet vous a-t-il été expliqué? **Oui / Non**

Avez-vous reçu le dépliant du projet? **Oui / Non**

Avez-vous eu l'occasion de poser des questions sur le projet? **Oui / Non**

Les professionnels du projet peuvent prendre des photos pendant les activités pour les documenter. Les photos seront de la salle de classe dans son ensemble, mais vous pouvez apparaître sur elles. Acceptez-vous d'apparaître sur ces photos?

Oui / Non

Il vous sera demandé de remplir des outils de feedback et d'évaluation, visant à connaître vos expériences avec le projet et son efficacité. Les informations que vous fournissez peuvent être utilisées dans des présentations ou des documents connexes, **mais vous ne serez identifié par votre nom à aucun moment**. Comprenez-vous et acceptez-vous cela?

Oui / Non

J'accepte de participer à ce projet et confirme que ma participation est volontaire:

Signature du client _____

Date ____/____/____

Nom et signature du conseiller qui obtient le consentement éclairé:

Nom _____

Signature _____

Date ____/____/____

2ème étape - Orientation et conseil: première interview

Outil 3 - Esquisse de la 1ère entrevue

Conseils pour le conseiller: Après l'inscription et le formulaire de consentement signé, vous pouvez continuer l'interview.

En vue d'un emploi futur, il est important de comprendre la situation juridique de la personne et de savoir quels types de documents sont disponibles pour obtenir un emploi dans votre pays (document d'identité / passeport, permis de séjour, code fiscal, carte d'assurance maladie etc.). En l'absence de statut légal, fournir au client les informations nécessaires pour obtenir le statut juridique et les services à contacter. Comme l'objectif de ce projet est l'intégration de la main-d'œuvre, il pourrait ne pas être utile de poursuivre le processus s'il n'y a pas de perspective réaliste de résidence légale. Vous pouvez déjà demander ce que le client attend du processus et ce qu'il souhaite obtenir, bien que ce sujet soit également abordé plus tard.

L'ordre des articles peut être modifié en fonction des besoins des participants et de l'organisation pratique. L'idée est de détecter les domaines d'intérêt mais vous pouvez utiliser les outils de manière flexible en fonction du niveau de confiance avec le client. Dans le cas où il est difficile de couvrir certains sujets personnels lors de cette première interview (par exemple: l'histoire individuelle, les problèmes familiaux), ceux-ci peuvent être soulevés à nouveau lors de l'une des interviews suivantes.

Date de l'interview ____/____/____

Organisation / service _____

Nom du conseiller _____

Code client _____

1a Situation Personnelle

Date d'entrée dans le pays d'accueil ____/____/____

Statut _/_/ statut légal /_/ statut non légal

Explication _____

Demandez, s'il vous plaît, une brève description de la situation de logement (central / périphérique, maison rurale / urbaine / appartement / chambre ou lit seulement)

Conseils pour le conseiller: Cette question est importante pour comprendre les difficultés éventuelles du processus d'intégration de la personne, surtout s'il y a des enfants impliqués, et par conséquent pour trouver les bonnes solutions. S'il vous plaît expliquer la raison de cette question.

1b Composition familiale

État civil _____

Enfants à charge (nombre _____)

Né le	à	masculin/feminin	Nationalité
Dans le pays d'accueil /_/ oui /_/ non depuis	Ecole employé /_/ sans emploi /_/		
Né le	à	masculin/feminin	Nationalité
Dans le pays d'accueil /_/ oui /_/ non depuis	Ecole employé /_/ sans emploi /_/		
Né le	à	masculin/feminin	Nationalité
Dans le pays d'accueil /_/ oui /_/ non depuis	Ecole employé /_/ sans emploi /_/		

De plus, demandez au client s'il dépend de quelqu'un ou si quelqu'un (parent ou autre) dépend de lui. Ont-ils besoin de prendre soin de quelqu'un ou quelqu'un prend-il soin d'eux?

Remarques

1c Comment le client a-t-il connu le projet (bouche à oreille, internet, dépliant, etc.)?

1d Raisons de l'orientation et du conseil

Conseils pour le conseiller: Demandez au client les raisons et l'intérêt de prendre des conseils. Cette question est généralement posée au début de l'interview et peut être très simple, comme: "pourquoi avez-vous cherché des conseils - pourquoi avez-vous besoin de ce service?" - "Qu'attendez-vous de cette interview?" - etc. À ce stade, il est temps d'approfondir cette information.

Dans cette partie de l'interview, essayez de savoir quelle est la perception du client de sa situation, son niveau de conscience et les raisons de revenir pour une deuxième et troisième interview. Veuillez garder à l'esprit que l'attitude et l'humeur de la personne peuvent changer au cours de l'entrevue: les réponses peuvent être courtes au début, tandis que plus tard, lorsqu'il y a plus de confiance, les clients peuvent parler plus ouvertement.

Pendant que le client parle des raisons, de la motivation et de l'intérêt pour le service, veuillez les catégoriser en attitudes «positives» et «négatives» et identifier les besoins correspondants. Cela vous permettra d'avoir une première impression sur la personne et d'ajuster le reste du processus de conseil à leurs besoins et leurs opinions personnelles dès le début. Veuillez consulter les exemples dans le tableau ci-dessous pour aider à clarifier l'exercice. Vous pouvez également prendre des notes et faire la catégorisation par la suite si cela vous est plus facile.

Veuillez noter les réponses de la personne et les classer de la manière suivante:

Les raisons	Buts - espoirs - souhaits	Ressources dont dispose le client pour atteindre ses objectifs	Evaluation		
			Attitude positive	Attitude négative	Besoins
<i>Chômage, difficultés dans l'intégration sociale des enfants</i>	<i>travail, maison, famille</i>	<i>Réseaux de soutien Compétences spécifiques aptitudes</i>	<i>intéressé par une formation complémentaire</i>	<i>n'a pas de plans pour l'avenir</i>	<i>a besoin d'une orientation dans les services sociaux</i>

1e Qualifications et expérience de travail

Conseils pour le conseiller: Le tableau ci-dessous peut être utilisé pour recueillir des informations sur l'éducation formelle. Dites au client de commencer à partir de l'éducation scolaire de base au niveau le plus élevé atteint.

Vous pouvez également demander d'ajouter des qualifications non formelles si le client a une compréhension claire de ce que cela signifie. Sinon, cette information doit être ajoutée plus tard. Ne vous concentrez pas trop sur des détails comme les dates à ce stade, mais demandez à votre client de remplir le tableau à la maison et de reprendre l'information lors de la prochaine entrevue.

Informations sur l'éducation / qualifications:

Nom de l'école / université / institut	Résultat: diplôme / qualification (formel) / attestation de présence (non-formelle)	Sujet / Domaine	Début et fin de l'éducation (mois / année)

1f L'expérience professionnelle

Conseils pour le conseiller: Demandez au client de préparer cela à la maison et de passer en revue les informations lors de la prochaine interview. Cela permettra de gagner du temps lors de la rédaction d'un CV plus tard dans le processus et aidera le client à réfléchir à ses expériences et attentes professionnelles. Veuillez souligner que toutes les expériences de travail peuvent être pertinentes.

S'il vous plaît remplissez la feuille de travail suivante

Nom de l'entreprise	Domaine d'activité de l'entreprise	Rôle / tâche effectuée	Type de contrat (indéterminé / temporaire)	de (mois / année) jusqu'à

1g Parlez-moi de vous

Conseils pour le conseiller: Invitez le client à dire quelque chose sur lui et sa famille. Évitez de poser des questions spécifiques, mais permettez à la personne de parler librement. Pour améliorer la conversation, vous pouvez paraphraser ou incliner la tête et utiliser de petits encouragements qui montrent que vous écoutez activement et suivez de près l'histoire. La narration libre vise à découvrir quels sujets dérangent la personne en particulier ou quels domaines de la vie sont considérés comme tabous. Si le client ne parle pas du tout, vous pouvez le guider à travers les sujets décrits dans le tableau ci-dessous.

Notez les mots-clés et tenez compte des différents rôles de genre

Catégorisez vos notes / mots-clés dans le tableau suivant:

Problèmes liés à la qualification	Problèmes liés au travail / aux besoins	Problèmes liés au travail
«J'ai commencé à étudier, mais j'ai abandonné l'étude» «Je suis intéressé par un cours de formation professionnelle pour améliorer mes compétences»	«Je suis sans emploi, mais je cherche un emploi»	"Je ne trouve pas d'emploi dans ma profession". "Je voudrais devenir infirmière"
Problèmes liés à sa propre personnalité	Problèmes liés à la famille / amis / enfants	Problèmes liés aux conditions de vie
"Je ne suis pas motivé" ou "Je sens que je suis plein d'énergie"	«Mes amis sont loin, je me sens seul» ou «Mes enfants ont des problèmes à l'école»	"Notre appartement est trop petit" "Je n'aime pas notre quartier"

1h Histoire de l'immigration

Conseils pour le conseiller: Selon la prémisse méthodologique, il est essentiel de connaître la trajectoire migratoire du client et de sa famille, leurs choix, leurs espoirs, leurs rêves et leurs attentes, leurs déceptions, leurs expériences. Tous ces éléments contribuent à l'identité de la personne.

Utilisez le modèle ci-dessous pour guider la narration en utilisant principalement des questions ouvertes (pourquoi, comment, où, quoi ...). Restez conscient que dans de nombreuses cultures, les gens ne sont pas habitués à parler ouvertement d'eux-mêmes, alors certaines questions peuvent sembler inhabituelles. Ne pas pousser les réponses et laisser le client s'occuper des choses qu'il souhaite inclure dans l'interview.

Modèle pour l'histoire de l'immigration

Parlez-moi de votre voyage!

Raison de l'émigration. Pourquoi avez-vous quitté votre pays? Comment était le voyage?	
Comment vous sentez-vous d'avoir quitté votre pays et votre famille? Que ressentez-vous en ce moment?	
Pourquoi avez-vous choisi de venir dans ce pays en particulier?	
Attentes concernant: - intégration sociale et culturelle - le travail - logement - la vie de famille	Résultats sur: - intégration sociale et culturelle - la vie de travail - logement - la vie de famille

Remarques

1i Évaluation initiale de la correspondance entre les attentes et les objectifs.

Conseils pour le conseiller: Revoir les attentes de l'exercice précédent avec le client et les comparer aux objectifs du projet.

Attentes personnelles en matière d'orientation et de conseil	Niveau d'accord avec les objectifs de l'itinéraire d'orientation et de conseil

3ème étape: Première analyse des besoins

1j Catégorisation des résultats - aperçu de la situation personnelle

Conseils pour le conseiller: Demandez à la personne d'écrire quelques mots clés pour décrire sa situation sur un tableau ou sur une feuille de papier. Ces mots-clés sont comparés aux notes que vous avez faites dans les exercices précédents (1g-1i). Ensuite, demandez au client de marquer les attitudes positives et négatives avec des couleurs vertes et rouges. Cela devrait aider à avoir une meilleure vue d'ensemble de la situation personnelle. Des exemples d'attitudes positives peuvent être: «Je veux devenir ingénieur» et «Je sais ce que je dois faire pour atteindre ce but». Les attitudes négatives peuvent être: «Je ne sais pas par où commencer» ou «Je pense que le racisme et les préjugés sont un gros problème pour moi».

Ce n'est pas un exercice facile, car cela exige de l'autoréflexion, de la pensée critique et de la volonté de le faire dans un contexte qui ne lui est pas familier. Expliquez les buts de l'exercice pour rassurer le client. Par exemple, un objectif pourrait être de regarder les choses avec plus de distance et d'identifier les problèmes les plus importants. L'exercice aide à découvrir sa propre attitude face à ces problèmes et pourrait donner des indications sur la manière de surmonter les difficultés.

Attitude positive	Attitude négative

1l Continuité vs. discontinuité

Conseils pour le conseiller: Discutez des attitudes classées comme négatives avec le client et classifiez-les dans des attitudes changeantes et (selon le client) non modifiables. Au cas où quelque chose est modifiable, demandez pourquoi cela n'a pas encore été changé et notez-le. Dans le cas où le client dit que quelque chose ne peut pas être changé, demandez pourquoi c'est ainsi. Peut-être que le client est en mesure de reconsidérer certains éléments?

Possible de le changer	Pas possible de le changer
<i>Pourquoi n'a-t-elle pas encore changé?</i>	<i>Pourquoi?</i>

1m Commencez à développer vos futurs plans

Conseils pour le conseiller: Concentrez-vous sur les mots clés listés par 1l sous "Possible de changer". Selon cette attente, le conseiller demande à la personne des idées sur la façon de provoquer ce changement et de définir d'autres étapes concrètes pour l'atteindre. Catégoriser en étapes à court et à long terme pour atteindre l'objectif.

Possible de le changer → il/elle va le changer			
Buts	Démarches concrètes		Stratégies
	<i>Court terme</i>	<i>Long terme</i>	
			<i>Comment? Quelles ressources? L'aide est-elle nécessaire? De qui?</i>

S'il reste du temps, discutez brièvement des problèmes non modifiables et voyez s'il y a une volonté de les reconsidérer si possible.

Conseils pour le conseiller: Quand il y a des doutes sur la motivation du client, parlez de la prochaine entrevue et indiquez les étapes suivantes. Expliquez pourquoi c'est une bonne idée de continuer (par exemple, à la fin du processus, il y aura un plan concret et un CV qui sera utile pour le client à l'avenir).

Résultats de la première interview

Conseils pour le conseiller: À la fin de cette première entrevue, vous avez recueilli des informations précieuses qui vous permettent de faire une première évaluation de la situation de vie, de la motivation et des besoins de votre client. En outre, vous pouvez commencer par identifier les étapes nécessaires pour atteindre les objectifs personnels du client. Cette information sera ensuite utilisée pour créer un plan d'action. Notez dans le tableau ci-dessous les facteurs de risque - externes (soutien social insuffisant, barrière linguistique, pauvreté) ou internes (manque de motivation, anxiété) - et facteurs de protection (objectifs clairs, vision réaliste, optimisme, énergie) . Il est également important d'évaluer et de noter si le client est suffisamment conscient de sa situation et a des perspectives / attentes réalistes quant à son avenir dans le pays d'accueil.

Facteurs de risque	Facteurs de protection

par exemple: ressources sociales suffisantes / insuffisantes (réseaux sociaux et / ou familiaux), famille nucléaire / élargie, absence / manque de références émotionnelles et soutien pour elles-mêmes et pour les enfants, revenu suffisant / insuffisant ...

Niveau de sensibilisation aux problèmes	
Bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/	
Remarques:	

Engagement à la deuxième entrevue: oui /_/ non /_/ date: ___/___/_____

Buts pour la seconde interview _____

Conseils pour le conseiller: Lorsque vous et le client parvenez à la conclusion qu'une autre forme d'aide ou de conseil conviendrait mieux, notez l'endroit où vous renverrez le client et énoncez brièvement les raisons de cette situation.

/_/ il est conseillé à la personne de postuler à un autre service: _____

Remarques

2. Aperçu de la deuxième entrevue - Phase de reconstruction

Date de l'interview ____/____/____

Organisation / service _____

Nom du conseiller _____

Code client _____

Introduction

L'objet de cette deuxième entrevue porte principalement sur la vie professionnelle et les sujets liés à l'emploi. Le client obtient une meilleure orientation sur le marché du travail, en découvre plus sur ses propres intérêts et capacités et sera aidé à structurer des informations factuelles sur l'éducation, les qualifications et l'expérience de travail. Le client est invité à réfléchir sur ses compétences, ses ressources et ses intérêts. En tant que conseiller, vous aurez une meilleure compréhension du caractère et du sens des responsabilités du client ainsi que de ses attentes vis-à-vis de la vie professionnelle. Une autre étape importante dans cette phase est l'exploration du réseau social. Cela implique des amis, la famille ainsi que les organisations dans lesquelles le client est impliqué et donne une indication du montant de soutien que le client peut en tirer.

Souvent, un client n'est pas conscient que les compétences acquises dans le cadre d'expériences informelles peuvent aussi être importantes dans la vie professionnelle. Le client est invité à les évaluer avec l'aide du conseiller et à examiner dans quelle mesure ceux-ci peuvent être utiles lorsqu'il pense à l'emploi qu'il aimerait avoir.

Prenez le fil de la première interview

Conseils pour le conseiller: Si votre client a décidé de participer à cette deuxième entrevue, commencez par poser une question personnelle pour que votre client parle de lui-même. Si votre client est un peu hésitant, la narration libre peut les réchauffer. Essayez d'éviter les questions fermées («oui» ou «non»), mais laissez le client parler librement.

Questions possibles: *Avez-vous pensé aux résultats de la première entrevue et aux avantages possibles pour vous? Qu'avez-vous pensé en particulier? Y a-t-il des sujets dont vous aimeriez parler plus? Avez-vous discuté de l'entrevue avec votre famille ou vos amis? Qu'ont-ils dit à ce sujet?*

Remarques

Détecter les compétences, les ressources, les limites et les aptitudes

2a Locus de contrôle

Conseils pour le conseiller: Le locus de contrôle représente la mesure dans laquelle une personne croit avoir le contrôle de sa situation, par opposition à des facteurs externes indépendants de sa volonté. Cet outil, généralement utilisé dans la balance des compétences, est important à la fois parce qu'il fournit au conseiller des informations sur les points de vue de la personne par rapport à leur contexte et parce qu'il stimule le client à réfléchir sur ses opinions et attitudes.

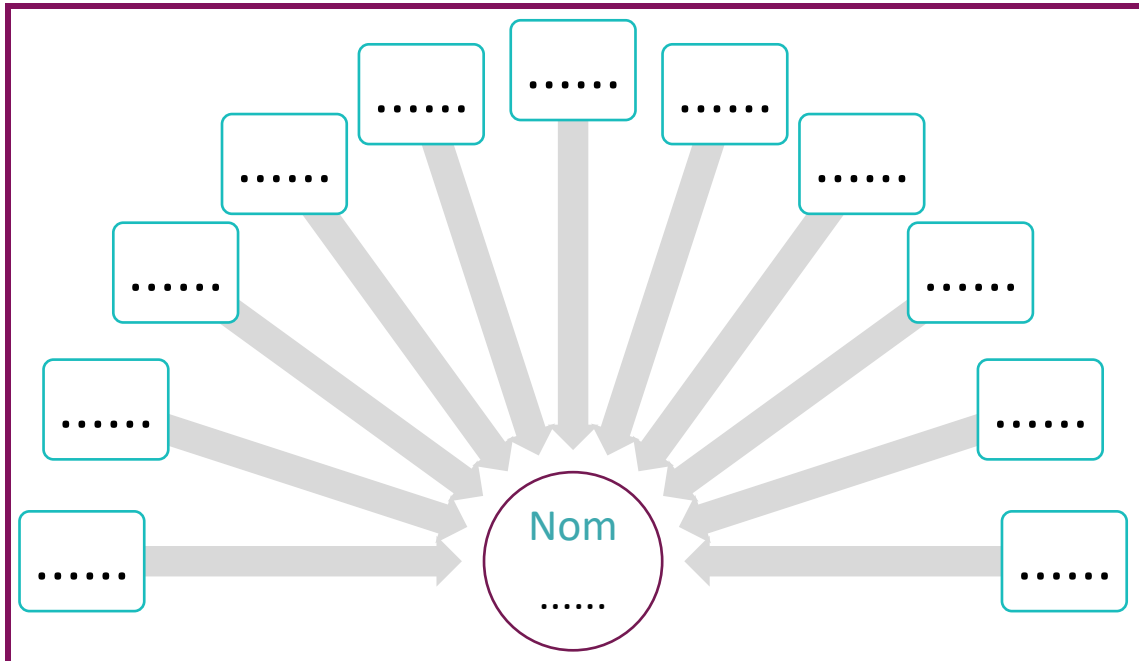
Demandez à la personne de remplir la feuille de travail suivante, en lui laissant choisir les énoncés qui correspondent à ses croyances.

Mes plans deviendront réalité:	VRAI	NI VRAI NI FAUX	FAUX
Par ma détermination à les réaliser			
Par chance			
Grâce à mon engagement			
Grâce à l'aide que j'ai pu obtenir			
Par ma capacité à améliorer mes compétences et mon expérience			
Par l'argent que je pourrais avoir			
Par l'effort que j'ai pu faire pour surmonter les difficultés			
Par chance			
Par ma capacité à être flexible et à m'adapter aux situations			
Par ma détermination à construire un projet personnel et à le poursuivre			
Si les autres ne seront pas guidés par les préjugés			

Conseils pour le conseiller: Demandez au client – et prenez notes- la raison des choix. Aidez-les à réfléchir sur les réponses données en se référant à leur expérience, aux choix effectués et à leur contexte personnel (par rapport aux informations fournies dans l'interview précédente et à la trajectoire migratoire).

2b Réseau personnel et social

Veillez demander au client de remplir le modèle suivant avec les figures les plus importantes de son réseau social ou personnel. Ceux-ci peuvent être amis et famille, mais aussi des personnes qui peuvent être des contacts importants pour soutenir leur vie sociale et professionnelle ou soutenir des organisations qui jouent un rôle important dans leur vie sociale. Veillez également vous reporter aux informations recueillies lors de la première interview (composition de la famille).



Conseils pour le conseiller: Une fois que le client a composé le réseau, aidez-le à réfléchir, à analyser les rôles et les fonctions des différents acteurs et à discuter de la qualité du réseau: est-ce un réseau pauvre ou riche? Le réseau est-il capable de fournir un soutien en difficulté? Comment le réseau peut-il être utile? Quelles sont les difficultés à construire un solide réseau de référence? Qu'est-ce qui changerait à propos de ce réseau? Quel type de soutien recevez-vous des différents acteurs du réseau? De telles réflexions sont très importantes: souvent, les personnes ayant plus de difficultés ont des réseaux très pauvres, composés pour la plupart de services publics ou sociaux et quelques membres de la famille.

2c Compétences et champs d'intérêt

Conseils pour le conseiller: Dans cette section, les compétences et les intérêts du client sont examinés dans cinq domaines: a) l'enseignement scolaire, l'enseignement et la formation professionnels (formels et non formels); b) expérience de travail; c) les passe-temps et les intérêts personnels; d) le ménage et la famille; e) engagement social. Cette information est particulièrement utile si le client n'a pas encore une idée claire de la direction professionnelle à prendre et peut aider avec une orientation professionnelle générale.

D'abord, examinez les feuilles 1e et 1f avec le client. Après cela, pour chacune des zones susmentionnées, écrivez les raisons de leurs intérêts et activités en utilisant la feuille de travail fournie.

École, enseignement professionnel et formation

Veuillez demander de remplir le document de travail suivant (imprimé après)

Modèle pour découvrir les compétences dans le domaine

"Ecole, Enseignement et formation professionnelle"

Veuillez énumérer les activités et les domaines de connaissances qui vous intéressent pendant votre temps scolaire, votre formation professionnelle et votre formation.

<i>Matières scolaires, activités éducatives et domaines de connaissance</i>	<i>Les raisons de votre intérêt</i>

Au cours de votre formation professionnelle, avez-vous visité un ou plusieurs cours supplémentaires concernant vos activités et vos centres d'intérêt?

<i>Titre</i>	<i>Contenu - utile pour le développement personnel et professionnel</i>

L'expérience professionnelle

Conseils pour le conseiller: Chaque expérience professionnelle, même brève, peut être une source d'apprentissage et d'acquisition de compétences utiles au développement professionnel. Il est important d'expliquer cela au client et d'analyser le formulaire 1f pour vérifier s'il a omis de l'expérience car il l'a jugé non pertinent.

Veuillez demander de remplir le document de travail suivant (imprimé après)

Modèle pour découvrir les compétences dans le domaine

"L'expérience professionnelle"

Veuillez énumérer les activités et les domaines qui vous intéressaient pendant votre expérience de travail.

<i>Activités et champs</i>	<i>Les raisons de votre intérêt</i>

Veuillez énumérer les principales compétences que vous avez utilisées / obtenues au cours de votre expérience de travail

2d Les hobbies et centres d'intérêt

Conseils pour le conseiller: Les intérêts et les passe-temps ne sont pas toujours considérés comme importants ou pertinents. Cependant, ceux-ci peuvent révéler des aptitudes que la personne ignore ou sous-estime et qui peuvent s'avérer très utiles pour son développement professionnel, en particulier lorsqu'il y a un manque d'expérience professionnelle ou d'éducation. Il est important d'expliquer cela à votre client et de considérer chaque expérience, qu'elle ait eu lieu dans le ménage ou durant le temps libre, comme potentiellement valable. Cette partie peut prendre plus ou moins de temps selon le besoin d'inclure l'information (par exemple, il y aura moins besoin lorsque le client a déjà beaucoup de qualifications formelles ou d'expérience professionnelle). + ajouter quelque chose sur la participation sociale (événements organisés). Bien sûr, si votre client est un chirurgien formé, vous ne voudrez évidemment pas vous en occuper trop longtemps, alors restez sensible aux besoins de votre client à tout moment! D'un autre côté, ils pourraient être pertinents en termes de développement d'un réseau social.

Veuillez demander de remplir le document de travail suivant (imprimé après)

Modèle de découverte des compétences dans le domaine "Loisirs et intérêts"

Indiquez vos passe-temps et vos intérêts!

<i>Loisirs et intérêts</i>	<i>Activités spéciales, événements sociaux ou sportifs, récompenses (par exemple, expositions d'art, participation à une compétition, etc.)</i>

Dites-moi ...

Comment avez-vous découvert ces intérêts / loisirs?
D'où vient votre passion pour ces hobbies / intérêts?
Qu'est-ce qui vous intéresse le plus et pourquoi?

Expliquez ...

- Avez-vous suivi des cours liés à vos loisirs / intérêts?
- Quels cours avez-vous suivi et quel était votre intérêt particulier ?

<i>Titre</i>	<i>Contenu - utile pour un développement personnel et professionnel supplémentaire</i>

2e Ménage et famille

Conseils pour le conseiller: La partie suivante peut être importante quand il y a un manque d'expérience de travail et que la vie tourne exclusivement autour du ménage.

Veuillez demander de remplir le document de travail suivant (imprimé après)

Modèle de découverte des compétences dans le domaine "Ménage et Famille"

Veuillez énumérer toutes les tâches et tous les sujets liés à votre intérêt personnel et vos activités dans votre ménage et famille:

<i>Tâches ou sujets particuliers intéressants</i>	
<i>Couture, Cuisine, Economie domestique, Réparations ...</i>	

Expliquez:

- Avez-vous suivi des cours concernant vos activités et vos intérêts dans le ménage et la famille?
- Quels cours avez-vous suivi et quel était votre intérêt particulier?

2f Engagement social

Conseils pour le conseiller: Les engagements sociaux peuvent être très utiles pour le processus d'intégration sociale et pour acquérir de nouvelles compétences transversales (par exemple la médiation, la résolution de conflits). Dériver les compétences appliquées nécessite un niveau de réflexion abstraite où le client pourrait avoir besoin d'aide et de contributions supplémentaires.

Veuillez demander de remplir le document de travail suivant (imprimé après)

Modèle pour découvrir les compétences et les intérêts dans le domaine "Engagement social"

Êtes-vous membre d'une association ou communauté? Oui /_/_ Non /_/_

Enumérez les activités et les champs de vos intérêts au regard de cet engagement.

<i>activités et champs</i>	<i>Les raisons de votre intérêt</i>

Veillez énumérer les principales compétences que vous avez utilisées / obtenues au cours de votre engagement social

Veillez vérifier les résultats de ce document de travail par rapport au point 1 (réseau personnel et social)

2g Compétences transversales

Conseils pour le conseiller: S'il vous plaît aider le client à énumérer d'autres compétences utiles pour l'employabilité, si elles n'ont pas émergé jusqu'à présent, comme les compétences linguistiques ou informatiques, etc.

Les attentes de travail

Conseils pour le conseiller: Souvent, les migrants qui ont un besoin urgent de trouver du travail acceptent n'importe quel type d'offre, même si cela ne correspond pas à leurs compétences et qualifications. Tout en gardant à l'esprit la nécessité du travail (pour survivre, aider la famille, rester dans le pays d'accueil), concentrez-vous sur les aptitudes, les intérêts et les capacités du client. Cela les aidera à avoir une meilleure idée de ce qu'ils recherchent dans un emploi et augmenter leurs chances de trouver un travail plus satisfaisant et de développer professionnellement la poursuite d'objectifs réalistes et concrets. Accepter n'importe quel travail est souvent un symptôme d'un faible niveau d'estime de soi et d'un sentiment d'isolement.

2h "Qu'est-ce que je cherche dans un emploi?"

Veillez demander de remplir le document de travail suivant (imprimez après)

Dans le tableau suivant, vous trouverez différents aspects liés au travail. Veuillez indiquer à quel point ils sont importants pour vous:

	Pas du tout	Un peu	Important	Très
Environnement physique (Pas de risque de facteurs nocifs, etc.)				
Environnement humain (Relations positives avec des collègues, coopération, etc.)				
Disponibilité de temps libre / temps pour la famille				
Flexibilité				
Sécurité (pas de risqué de licenciement)				
Créativité (Possibilité d'inventer, de concevoir, d'élaborer, etc.)				
Variation (pas de routine / ennui)				
Indépendance				
Occasions de carrière / promotion / possibilité de leadership				
Niveau de professionnalisme (amélioration des connaissances et des compétences)				
Niveau de revenu				
Prestige social				

2i “Quel genre de travail suis-je en train de chercher??”

Conseils pour le conseiller: Remplissez la feuille de travail suivante avec le client. Demandez-lui quels sont les emplois qui l'intéressent et évaluez ensemble dans quelle mesure les connaissances, l'expérience, les compétences et les autres caractéristiques nécessaires sont disponibles. Pour de nombreux emplois, des exemples de ceux-ci peuvent être trouvés en ligne. Discutez-en avec le client et parlez de la façon dont ils seraient adaptés à cette fonction particulière. Si votre client n'a encore aucune idée, vous pouvez approfondir la question précédente et proposer quelques exemples de fonctions qui correspondent à leurs souhaits. Ensuite, continuez à discuter des connaissances, de l'expérience et des compétences etc.

TRAVAIL / FONCTION: <i>(Par exemple: Assistant familial - Serveur - Jardinier)</i>				
Connaissance (Jardinier: cycle de vie des plantes, périodes d'élagage; Serveur: calcul, combinaison nourriture-vin)	auto evaluation			
	A	B	C1	C2
Compétences (Serveur: mathématiques de base, compétences de communication, travail d'équipe)				
	A	B	C1	C2
Caractéristiques et ressources personnelles (force physique...)				
	A	B	C1	C2
Mes forces (ex : experience dans ce domaine)				
Compétences et caractéristiques à améliorer et développer				

Préparer le CV et le plan d'action personnel

Pour se préparer à la troisième entrevue, qui sera consacrée à la rédaction d'un CV et d'un plan d'action, le client devrait revoir le contenu des formulaires 1e et 1f et ajouter toute autre information factuelle importante qui n'est pas encore incluse. Suggérez de faire cela comme une assignation à domicile. Surtout quand un client n'a jamais écrit un CV, ce type d'information n'est pas facilement disponible et doit être recherché. Cela raccourcira considérablement le temps nécessaire au troisième entretien si le client l'a préparé au préalable. Comme alternative, il existe un outil de profil de compétences en ligne qui peut également être utilisé à cette fin (<https://ec.europa.eu/migrantskills/#/>). Cet outil a été créé par la Commission européenne pour faciliter la cartographie du profil des compétences, des qualifications et des expériences professionnelles des individus. Il sert de base pour émettre des conseils personnalisés pour d'autres étapes vers l'intégration au marché du travail (par exemple, une référence aux autorités chargées de la reconnaissance des diplômes, de la validation des compétences, de la formation linguistique ou autre).

2j Commencer le plan d'action

Conseils pour le conseiller: Le conseiller et le client mettent en évidence les intérêts du client, en les comparant au futur projet, aux compétences déjà existantes et à celles à développer.

Intérêt	Futures étapes	Compétences disponibles	Compétences à développer

Remarques

Résultats de la deuxième interview

Conseils pour le conseiller: Veuillez faire une évaluation sur la base des résultats des deux interviews.

Niveau de conscience des problèmes bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/ Remarque:
Capacité de se protéger contre le risque bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/ Remarque:
Aptitude à construire et entretenir un réseau social (intégration / isolement social, réseaux familiaux / soutien à l'amitié) bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/ Remarque:
Capacité de s'adapter à l'environnement et à l'expérience de la vie bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/ Remarque:
Capacité de reconnaître et de décrire les principaux problèmes de leur propre histoire au sein des relations familiales bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/ Remarque:
Capacité à créer des plans d'avenir réalistes bonne /_/ suffisante /_/ pauvre /_/ Remarque:

Conseils pour le conseiller: notez les changements possibles par rapport aux résultats de la première interview.

Remarques

Attitudes positives	Attitudes négatives
<i>Ex: intéressé par toute formation complémentaire - à la recherche d'un emploi - la sensibilisation sur le besoin de soutien pour faire face aux tâches parentales</i>	<i>Ex : pas de projets pour l'avenir</i>
Projets et aspirations	
<i>Ex: travail, maison ...</i>	
Facteurs de risque	Facteurs positifs
<i>ex: ressources sociales suffisantes / insuffisantes (réseaux sociaux et / ou familiaux), famille nucléaire / élargie, Absence / manque de références émotionnelles et soutien pour elles-mêmes et pour les enfants, revenu suffisant / insuffisant ...</i>	

Demander au client s'il souhaite participer à la session de groupe

/_ / participe à une réunion de groupe. Date: ___/___/___ heure: _____

/_ / participe à la troisième interview. Date: ___/___/___ heure: _____

Notez toute information importante sur l'itinéraire (changements, focus)

/_ / Le client est invité à postuler au service suivant:

Remarques

3. Plan pour les sessions de groupe

Esquisse pour des réunions avec un petit groupe

Conseils pour le conseiller: Travailler avec un groupe de personnes ayant des expériences similaires (histoire de l'immigration) peut faciliter le partage d'expériences et la réflexion sur les sentiments associés. Le groupe peut également fournir un support et de nouvelles entrées et vues que le client n'a pas encore considérées. A cet égard, une session de groupe peut être un instrument utile pour élaborer ou ajuster les plans futurs.

Il peut être utile de créer des groupes avec des participants ayant des objectifs ou des besoins similaires, par ex. groupes de personnes qui, lors des entretiens, ont mis en évidence des difficultés dans l'orientation professionnelle.

La réunion de groupe peut être organisée après la première ou la deuxième interview. C'est à vous de décider. L'avantage de le faire après la deuxième entrevue est que les clients vous connaîtront mieux et que le niveau de confiance sera plus élevé. En outre, vous connaîtrez mieux les clients et aurez plus d'informations générales.

S'il vous plaît faites attention, non seulement à la dynamique de groupe, mais aussi au niveau de participation et à la contribution de chaque participant. Gardez votre attention sur les grandes lignes de la formation. Le matériel sera utilisé pour les chemins individuels.

Vous pouvez choisir librement l'une des activités ci-dessous qui conviennent au groupe particulier avec lequel vous travaillez.

Délai pour chaque session de groupe: 2 heures

Date de la réunion du groupe ____/____/____

Participants

No.	Codes des participants
1	
2	
3	
4	
5	

Les sujets doivent être choisis en fonction des difficultés, des besoins et des objectifs des participants. Voici quelques suggestions pour les sujets à couvrir:

Thème:	Présentation de l'action et des objectifs Exercice de bienvenue / jeu et début de la session de groupe
Description:	<p>Expliquer les objectifs de la réunion et les modalités de la session, en encourageant chacun à participer activement.</p> <p>Ensuite, demandez aux participants d'écrire le mot «Bienvenue» sur un tableau noir dans les langues qu'ils connaissent: leur langue maternelle, la langue du pays d'accueil, d'autres langues possibles (anglais, français, etc.).</p> <p>Chacun s'exercera alors à prononcer ces mots avec l'aide des autres.</p> <p>Cet exercice vise à promouvoir une atmosphère interculturelle, faciliter la comparaison et créer un environnement rassurant.</p>

Thème:	Connaissance mutuelle
Outil / Méthode:	Ballon de laine technique
Description:	<p>Chaque participant dit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prénom • Âge • Composition familiale • Nationalité, • Depuis combien de temps séjournez-vous dans ce pays? • Qualifications • Employé / chômeur • Compétences • Loisirs • Préférences •

Thème:	Intérêts personnels et attentes pour le projet
Outil / Méthode:	Traivail par deux
Description:	<p>Échanger des idées sur les intérêts personnels et les attentes concernant le projet. Créer des paires</p> <p>Chaque personne doit expliquer à son voisin son intérêt personnel et ses attentes ou raisons de participer. Les participants peuvent les écrire sur une feuille de papier.</p> <p>Après 10 minutes chaque participant explique les intérêts / attentes de son voisin dans le groupe</p>

Thème:	"Rêves et aspirations"
Outil / Méthode:	Discussion ouverte / cartes méta
Description:	<p>Discutez avec les participants où ils veulent être dans les deux ou cinq ans: professionnellement, socialement, en famille, géographiquement. Dans quelle mesure ces plans sont-ils réalistes? Ont-ils déjà pris des mesures concrètes? Les objectifs sont-ils clairs ou imprécis? Qu'est-ce que tout le monde pense?</p>

Thème:	"Parlez de vos défis dans la vie quotidienne"
Outil / Méthode:	Discussion ouverte / cartes méta
Description:	<p>Parfois, de mauvaises choses se produisent dans chaque vie et il existe différentes façons de les gérer. Demandez à chaque participant d'écrire sur des méta-cartes comment il traite de choses tristes ou mauvaises dans sa vie. Suggérer de réfléchir sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) intégration, inclusion sociale b) famille c) recherche d'emploi; d) l'éducation e) difficultés à traiter avec le gouvernement / l'administration f) les difficultés financières g) problèmes de société, discrimination racisme

Thème:	"Parlez-nous de vos réseaux personnels"
Outil / Méthode:	Discussion de groupe
Description:	<p>Si l'exercice du réseau social suggéré dans la deuxième interview n'a pas encore été réalisé, les participants peuvent également le faire pendant la session de groupe. Le conseiller demande aux participants d'identifier leurs contacts (réseaux personnels, réseaux sociaux, formels et informels) en utilisant le même modèle.</p> <p>Ensuite, demandez aux participants de partager leurs ressources sociales avec le reste du groupe. Encouragez-les à réfléchir positivement et à réfléchir sur de bons exemples ou à réfléchir à des moyens de renforcer ou d'élargir le réseau. Soyez sensible au fait que certains participants pourraient ne pas vouloir divulguer cette information.</p>

Thème:	"Comment chercher un emploi et comment faire face à un entretien d'embauche"
Outil / Méthode:	Brain Storming
Description:	<p>Nous pouvons supposer que tous les participants seront intéressés par ce sujet.</p> <p>Résumant brièvement - et de manière neutre, sans références personnelles - les problèmes et les difficultés communes qui ont émergé dans ce domaine pendant les entretiens, le conseiller invite les participants à parler du sujet dans une discussion libre, mettant en avant leurs expériences positives et négatives.</p> <p>Il peut également être utile de faire un jeu de rôle dans lequel les participants sont invités à jouer un rôle actif (demandeur d'emploi / responsable du personnel) tandis que les autres jouent le rôle d'observateur.</p> <p>Chaque participant aura la possibilité d'exprimer son opinion sur les simulations, en fournissant des suggestions sur les attitudes et les contenus</p>

Thème:	Fin de la réunion et commentaires
Description:	Le conseiller invite les participants à évaluer les activités et leur niveau de participation.

4. Aperçu de la troisième entrevue - Synthèse

Date de l'interview ____/____/____

Organisation / service _____

Nom du conseiller _____

Code client _____

Introduction

Au cours de la troisième entrevue, une synthèse des résultats obtenus au cours des étapes précédentes a été réalisée. Ces résultats doivent être analysés dans le back-office mais sont discutés plus tard avec le client, qui est activement impliqué dans le processus. Cette participation active facilitera la construction du plan d'action personnel. Après le conseil, le participant peut chercher une évaluation externe des résultats, c'est-à-dire un échange avec sa famille et ses amis.

Les résultats de l'interview précédente sont utilisés pour créer un CV ainsi qu'un plan d'action personnel avec le client. Bien que, dans la plupart des cas, les informations recueillies soient complètes, il est important de réfléchir aux entretiens passés avec le client afin de s'assurer qu'aucun problème important n'est omis. Il est conseillé de commencer par un bref récapitulatif des résultats de la deuxième interview, suivi par l'examen des assignations à domicile et la rédaction du CV et du plan d'action.

Prenez le fil de l'interview précédente: composer un CV

Pour créer un CV, il est fortement recommandé d'utiliser l'outil EUROPASS en ligne. Vous pouvez le trouver sur le site web suivant:

<http://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae>

L'utilisation de cet outil offre de nombreux avantages, tels que l'uniformité, une mise en page claire et bien structurée et la possibilité d'enregistrer, de modifier et d'ajouter des informations ultérieurement. Il peut être utilisé sur différentes plates-formes (comme les appareils mobiles). Si le conseil avec un client se poursuit au-delà de ce projet (avec vous ou tout autre service), le CV peut être importé à nouveau et mis à jour en cas de besoin.

Conseils pour le conseiller: Expliquez comment l'outil fonctionne et montrez au client les différentes fonctions telles que l'ouverture et le remplissage des formulaires et l'exportation du CV vers différents formats. Après avoir terminé le CV, offrir de sauvegarder le PDF sur une clé USB pour le client ou envoyer par courrier électronique. Selon la préparation du client, la création d'un CV peut prendre plus d'une heure. On passe souvent du temps à chercher le nom d'un employeur ou d'une école, surtout lorsque le client est issu d'une culture utilisant un script différent. Cela devrait déjà être fait à la maison autant que possible, sinon il ne restera pas beaucoup de temps pour le plan d'action.

Créer un plan d'action personnel

Conseils pour le conseiller: Commencez par une synthèse des résultats les plus importants du processus. Les éléments marqués d'un astérisque * peuvent être préparés au préalable par le conseiller pour gagner du temps et discuter avec le client lors de l'entretien. Commencer par un résumé des besoins et des attentes du client et vérifier s'ils ont évolué au cours du processus.

Synthèse des besoins et des attentes initiales *

Synthèse du parcours développé lors de la consultation *

Conseils pour le conseiller: le consultant résume les aptitudes et les compétences sur un bilan avec le client et les ordonne selon le domaine de compétence (par exemple, les compétences en matière de TIC, les compétences sociales, les compétences parentales, les compétences organisationnelles, les compétences linguistiques, etc.).

Veillez énumérer toutes les compétences que vous avez attribuées avec A, B, C1 et C2:

A	B	C1	C2

Synthèse des objectifs de développement professionnel

Synthèse des objectifs pour l'intégration sociale

Conseils pour le conseiller: Planifiez avec le client les prochaines étapes de la mise en œuvre du plan d'action (par exemple, quel cours de formation devrait être suivi, quel travail spécifique devrait être demandé). N'incluez que des objectifs réalistes qui peuvent être bien planifiés.

	BUT	ETAPES/ACTIONS	PERIODE
			<i>Mois prochain</i>
<i>Travail</i>			
<i>Education</i>			
<i>Social</i>			
<i>Famille</i>			
<i>Autre</i>			
			<i>Deux prochains mois</i>
<i>Travail</i>			
<i>Education</i>			
<i>Social</i>			
<i>Famille</i>			
<i>Autre</i>			

REMARQUES

Suivi des rendez-vous ou des références

5. Les résultats du pilotage dans les pays partenaires

L'itinéraire MigrEmpower a connu une phase pilote dans six organisations partenaires du projet dans six villes européennes : Barcelone (ACH), Nicosie (CARDET), Leipzig (Wisamar), Rome (SANSAT), Vienne (Südwind) et Strasbourg (AMSED). Entre juillet 2018 et février 2019, les organisations partenaires ont toutes mis en œuvre l'itinéraire MigrEmpower, et plus concrètement la méthodologie et les outils pour évaluer son utilité, trouver des défis et améliorer le manuel si nécessaire. Néanmoins, la méthodologie de ce manuel est flexible et non exhaustive. Il permet donc aux organismes d'exécution de l'adapter aux contextes locaux et aux besoins des participants.

Dans chaque organisation partenaire, au moins 20 personnes ayant des antécédents migratoires (y compris des réfugiés, des demandeurs d'asile et des personnes sans statut légal régulier) ont participé aux séances de conseil. Bien que le manuel n'exprime aucune préférence pour un genre, l'équilibre était soit égal (à Strasbourg et à Leipzig), soit la représentation des femmes était plus forte (jusqu'aux trois quarts à Vienne, Rome et Nicosie et des femmes seulement à Barcelone). Cela peut être considéré comme un résultat positif involontaire pour l'autonomisation des femmes, qui sont structurellement désavantagées dans la société en général et parmi les migrants en particulier. La durée de l'itinéraire variait entre trois et six mois. Étant donné que de nombreux participants dans les six villes étaient liés par des emplois ou des cours de langue, les réunions étaient généralement organisées l'après-midi ou le soir afin de ne pas entrer en conflit avec les horaires des participants. Les réunions étaient généralement organisées avec les participants sur place ou par téléphone ou courrier électronique. Afin d'éviter tout surmenage, l'AMSED a laissé aux participants le soin de fixer les rendez-vous pour leurs entretiens les jours qui leur convenaient le mieux. Une telle démarche peut être encouragée car, au-delà de l'évitement de la surcharge de travail et de la frustration, elle favorise une plus grande égalité entre les organisations et les participants et donne ainsi aux participants plus d'autonomie et d'estime de soi. Néanmoins, pour ce faire, le personnel de conseil doit faire preuve d'une certaine souplesse.

Dans la plupart des cas, les réunions ont eu lieu dans les locaux des organisations. Pourtant, dans le cas de CARDET de Nicosie - en raison de la mauvaise qualité et du coût élevé des transports publics et du manque de temps des participants - quelques entretiens ont été organisés au domicile des participants. Cette mesure a non seulement permis la réalisation d'entrevues qui auraient autrement été abandonnées, mais elle a également permis aux participants de les mener dans un lieu familier. SANSAT de Rome avait un participant dans une ville éloignée. Afin de rendre la participation possible, le personnel a mené les entretiens en ligne par appel vidéo et par courriel. D'autres partenaires ont fourni des boissons et des collations lors de leurs séances afin de les rendre plus confortables.

Le profil des participants

D'une organisation à l'autre et au sein des organisations, les participants avaient des origines très hétérogènes. En ce qui concerne leur formation, à Barcelone, le groupe était composé de deux participants analphabètes, sept avaient terminé l'école primaire, quatre le collège et sept le lycée. Dans d'autres cas, les participants avaient au moins terminé leurs études secondaires et intermédiaires et la majorité d'entre eux avaient un diplôme universitaire. De plus, certains des participants pouvaient offrir une expérience pratique dans leur domaine. Cependant, même en dépit de leurs qualifications formelles et pratiques, ces personnes étaient souvent frustrées parce qu'elles étaient surqualifiées pour les emplois qu'elles occupaient ou les emplois qui leur étaient offerts. En ce qui concerne leur statut juridique, la plupart des participants avaient un permis de séjour en tant que ressortissants de pays tiers ou demandeurs d'asile et réfugiés. Toutefois, certains participants avaient un statut juridique irrégulier et ne pouvaient donc pas accéder aux prestations sociales ou aux conseils administratifs. Ces participants ont été particulièrement affectés par le manque d'information sur leurs droits et leurs ressources sociales.

Malgré leur hétérogénéité, certains points communs peuvent être identifiés parmi les participants. Premièrement, ils étaient au chômage ou occupaient des emplois peu rémunérés et sous-qualifiés et étaient donc insatisfaits de leur situation actuelle. Deuxièmement, ils étaient souvent aliénés de la société, socialement exclus et ne disposaient pas d'un réseau d'amis dans le pays d'accueil. Troisièmement, leurs compétences linguistiques étaient limitées. Enfin, ils ont été confrontés à d'autres contraintes structurelles telles que des lois discriminatoires à l'égard des immigrants, des employeurs et des propriétaires racistes, des difficultés dans les transports publics et un manque de temps pour trouver des alternatives à leur situation actuelle.

Raisons de la participation

Les raisons de la participation variaient d'un participant à l'autre au sein des organisations partenaires respectives, mais quelques raisons majeures peuvent être identifiées. La principale motivation des six organisations était la recherche d'un emploi ou d'une meilleure perspective professionnelle. Comme les participants n'étaient pas satisfaits de leur situation professionnelle actuelle, MigrEmpower leur a offert l'opportunité de trouver soutien et conseils. Étant donné que la plupart des participants étaient socialement aliénés, un autre facteur important était l'inclusion sociale et la participation. Ainsi, la partie orientation et conseil de l'itinéraire a fourni un point d'entrée pour entrer en contact et échanger avec d'autres migrants, mais aussi avec les locaux - le personnel des organisations. La recherche de contacts et l'expansion des réseaux locaux parmi les personnes se trouvant dans des situations comparables vont dans le même sens. Bien que l'un des objectifs des entretiens soit de sensibiliser les participants au fait que l'amélioration des compétences est un facteur important pour trouver un emploi approprié, pour certains participants, c'était l'amélioration des compétences sociales et personnelles qui les a poussés à participer. Dans de nombreux cas, la quête de faits concrets et de connaissances a également joué un rôle et les participants ont apporté des questions très concrètes à l'itinéraire MigrEmpower, telles que savoir où et comment postuler à des formations techniques ou connaître les lieux, les sites et les moyens pour

chercher un emploi. D'autres participants voulaient en savoir plus sur le système de demande national/local et ses procédures afin de parfaire leurs applications. De plus, l'amélioration et la compréhension de leur situation personnelle ont joué un rôle pour les autres participants. Dans le cas de Barcelone, où certains participants n'avaient qu'un statut juridique irrégulier et ne pouvaient donc pas accéder aux aides publiques ou publiques telles que les écoles de langues, la pratique et l'amélioration de la langue locale étaient un motif de participation.

Les résultats atteints

Les réalisations de la phase de pilotage peuvent être reliées à une seule étape et à l'ensemble de l'itinéraire. L'objectif de la première entrevue est d'apprendre à connaître le participant et son histoire personnelle. Les organisations rapportent que la possibilité de parler de leur personnalité, de leurs intérêts et de leurs préoccupations a eu un effet positif et motivant sur les participants. Nombre d'entre eux ont quitté l'entretien avec de nouvelles incitations à trouver un emploi et à s'intégrer dans la société d'accueil. AMSED, le partenaire strasbourgeois, a observé que la prise de conscience des compétences et des aptitudes a été renforcée et que de nombreux migrants ont été surpris par les compétences qu'ils possèdent. En outre, les participants étaient plus réalistes quant à leur évolution de carrière et à leur mobilité ascendante. Wisamar de Leipzig a rapporté que le premier entretien a permis d'amorcer la réflexion et d'activer la conscience de soi des participants.

Le deuxième entretien vise à s'auto-évaluer et à découvrir ses intérêts et ses souhaits futurs. L'éventail des réalisations a varié au cours de cette session. De nombreux participants ont découvert leurs intérêts et identifié leurs compétences, ce qui leur a permis de mieux se connaître et d'exprimer leurs forces et faiblesses les plus grandes. Le fait de parler de leurs expériences passées leur a fourni de nombreuses perspectives professionnelles possibles. L'AMSED de Strasbourg a indiqué qu'à ce stade, les participants ont pris conscience de l'importance d'apprendre une langue et de créer un réseau. Dans le cas de Südwind, le partenaire de Vienne, il y avait un fossé entre les personnes avec et sans éducation formelle. Alors que pour les participants sans éducation formelle, l'entretien était plutôt court parce que leurs intérêts se résumaient à cuisiner et à coudre, c'était un moment nostalgique mais frustrant pour ceux qui avaient une éducation formelle car ils ne pouvaient pas appliquer leurs aptitudes et compétences comme ils le faisaient dans le passé. Cependant, pour les deux groupes, exprimer leurs préoccupations les a réconfortés et ravis.

La séance de groupe a tenté d'offrir un lieu d'échange d'expériences et de soutien mutuel. Les organisations ont généralement organisé les séances de groupe en petits groupes. L'AMSED basée à Strasbourg, par exemple, a organisé trois groupes de discussion en fonction des objectifs professionnels des participants. Les objectifs des sessions ont été largement observés : les participants ont partagé les défis auxquels ils ont dû faire face pendant le processus, par exemple se sentir exclu parce qu'ils étaient migrants. Ils ont échangé leurs expériences et posé des questions sur la recherche d'emploi. Ce fut une expérience bénéfique de rencontrer des personnes dans une

situation similaire et cela leur a fourni de nouvelles informations et stratégies. Ils ont ainsi créé un réseau de connaissances et une boîte à outils des meilleures pratiques et des faux pas. Toutefois, dans le cas viennois, la séance de groupe a couru le risque de devenir un espace de frustration et d'insatisfaction. Pour éviter que les participants ne sombre dans la dépression, les professionnels sont intervenus en guidant la séance dans un café linguistique où de nouveaux mots et expressions seraient acquis et des expériences partagées.

Le point culminant de l'itinéraire d'orientation a été la troisième session individuelle dans le but de résumer les réalisations des sessions précédentes et de les matérialiser en partie dans un CV et un plan d'action. Les résultats de cette dernière étape ont été très similaires pour les participants de toutes les organisations : ils ont accompli ce succès matériel et ont été dotés d'un CV bien élaboré et d'un plan d'action. Le fait d'avoir à la fois leurs points forts et des objectifs concis par écrit était une motivation supplémentaire pour les participants à améliorer leur avenir. Les professionnels ont constaté que les participants pouvaient beaucoup mieux qu'au début de l'itinéraire identifier leurs compétences et les noter. Ils étaient non seulement sûrs de ce qu'ils voulaient réaliser - une meilleure situation professionnelle et une meilleure intégration sociale - mais ils avaient aussi des stratégies pour y parvenir. Ils pouvaient ainsi définir les étapes suivantes et identifier les éléments manquants pour atteindre leurs objectifs.

En ce qui concerne les résultats globaux du processus, il y a une variété de réalisations liées à la fois à leur parcours professionnel et bien au-delà de celui-ci.

- 1) Dans toutes les organisations, la majorité des participants ont pris conscience de l'importance de la langue. L'acquisition et l'amélioration de la langue de la société d'accueil est l'une des priorités, que ce soit par des cours de langue, un apprentissage autodidactique ou une interaction accrue avec des locuteurs natifs. Ainsi, les participants ont choisi d'améliorer leurs compétences linguistiques dans un avenir proche.
- 2) A cela s'est ajouté le désir de faire partie de la vie sociale dans certaines villes.
- 3) La plupart des participants ont également pris conscience de l'importance de s'engager dans des formations formelles et des qualifications et spécialisations professionnelles. Beaucoup d'entre eux avaient prévu de s'y consacrer dès qu'ils rempliraient les conditions linguistiques nécessaires. Avec l'appui immédiat et personnalisé des conseillers, ils ont pu élaborer des options pour s'inscrire à des programmes de formation concrets.
- 4) Cette ambition de qualifier ou de formaliser davantage les qualifications existantes vient du fait que les participants ont appris à identifier leurs aptitudes et compétences - tant sociales que professionnelles - et ont pris conscience de leurs forces et faiblesses.
- 5) Les participants ont acquis une vision plus claire non seulement de leurs intérêts et compétences personnels, mais aussi de leurs besoins.
- 6) En corrélation avec ce dernier point, l'itinéraire a également eu un effet sur le développement personnel et émotionnel de nombreux participants. Cela a augmenté leur estime de soi en général ainsi que leur motivation. Ainsi, de nombreux participants ont indiqué que les obstacles mentaux qui les empêchaient de postuler un emploi ont diminué.

- 7) Sur le plan juridique, la majorité des participants ont été éclairés sur leurs droits et de leurs possibilités juridiques. Le cas de certaines femmes de Barcelone a été particulièrement frappant ici, car elles ont fait de grands progrès en ce qui concerne leurs droits. Par conséquent, deux femmes ont entamé une procédure d'asile. Sorties de l'illégalité et de l'insécurité et des vulnérabilités qu'elle entraîne, ces femmes ont été renforcées et dotées de nouvelles perspectives personnelles et professionnelles. D'autres femmes du même groupe ont bénéficié des lois sur le regroupement familial, ce qui leur a permis de trouver un emploi déclaré.
- 8) Pour de nombreuses participantes, le service de conseil d'orientation a également créé un lieu sûr où elles ont pu apprendre, partager leur expérience et exprimer leurs opinions avec des personnes se trouvant dans des situations semblables. D'autres participants ont indiqué que l'environnement informel contribuait à de meilleurs effets d'apprentissage que les services de soutien à l'emploi fournis par l'État.
- 9) L'itinéraire a eu un impact sur le plan interpersonnel. D'une part, les participants ont pris conscience de l'importance du réseautage. D'autre part, MigrEmpower a constitué une arène pour trouver de nouveaux enseignants informels et amis et ainsi élargir le réseau et se renforcer mutuellement.
- 10) La plupart des participants ont acquis une vision plus claire de leurs besoins, leurs objectifs et leurs priorités et ils ont en même temps facilité leur accès aux cours éducatifs et élargi leurs horizons en commençant à penser à des choses auxquelles ils n'avaient pas pensé auparavant. De plus, ils semblaient également être en mesure de mieux évaluer la réalisabilité de leurs aspirations professionnelles.

Malgré le large éventail de réalisations positives et les effets d'autonomisation que l'itinéraire a eu sur les participants des différentes organisations partenaires, certaines contraintes structurelles telles que la discrimination des lois sur l'immigration ou les préjugés racistes et autres dans les sociétés d'accueil sont hors de portée pour l'itinéraire. Il y a donc eu des cas où la frustration et l'insatisfaction ont persisté.

Adaptations aux contextes locaux

Comme indiqué plus haut, les partenaires chargés de la mise en œuvre se sont largement tenus à l'itinéraire initial. Cependant, il y a eu des déviations mineures et du matériel supplémentaire a été utilisé afin d'adapter les outils aux groupes cibles et aux circonstances locales. AMSED, le partenaire à Strasbourg, a utilisé un outil supplémentaire lors de la synthèse pour la création du CV et de la lettre de motivation, le Pôle Emploi, afin de rendre justice aux procédures de candidature françaises spécifiques. En raison de difficultés linguistiques, le SANSAT de Rome a mené certaines entrevues en groupes afin que d'autres puissent aider à la traduction. Pour une meilleure compréhension des relations familiales des participants, l'ACH de Barcelone a ajouté un génogramme à l'itinéraire. Leurs conseillers ont également reformulé certaines questions parce qu'elles semblaient intrusives. Südwind de Vienne s'est écarté de l'horaire prévue pour la première entrevue et s'est souvent engagé pour trois heures au lieu d'une heure et demie ou deux. Cela était dû au fait que les conseillers ne voulaient pas interrompre le flux de narration des participants. Une telle démarche devrait être encouragée, car des

entretiens plus longs permettent d'obtenir des informations plus importantes sur les participants et de les rendre plus satisfaits.

Défis

Comme on peut l'imaginer, un processus d'orientation et la mise à l'essai d'un nouveau manuel ne vont pas sans difficultés. Comme nous l'avons mentionné plus haut, la compréhension de l'importance de la langue a été une réalisation atteinte au cours de l'itinéraire. Cependant, la langue a également constitué un défi pour toutes les organisations au cours de la mise en œuvre, car elle a affecté la richesse des réponses et a prolongé le processus d'entrevue. Pour deux participants de l'itinéraire, ce problème a été écarté car ils étaient également analphabètes. De plus, le langage médiocre et l'analphabétisme ont rendu l'évaluation difficile. Les organisations ont pu résoudre les difficultés linguistiques en partie parce que certains conseillers parlaient anglais et français avec les participants, utilisaient des dictionnaires ou faisaient appel à des tiers pour traduire. Une autre façon de surmonter le problème a été employée par les conseillers de SANSAT de Rome qui ont mené quelques entretiens en groupe. Toutefois, la présence de tiers peut affecter les réponses des participants. C'est pourquoi les compétences linguistiques des conseillers sont les bienvenues. Cependant, il s'agit d'un problème commun dans le domaine du soutien en matière de migration et il le restera sans doute en partie à l'avenir. Une solution possible serait de traduire les outils dans la langue des participants afin d'éviter les problèmes de traduction.

Atteindre les participants était un autre défi auquel les organisations ont dû faire face. D'une part, les migrants qui bénéficieraient le plus de cet itinéraire manquent souvent des réseaux et de l'accès aux ONG et autres organisations et vice versa. C'est particulièrement le cas des migrants sans statut légal régulier ou sans emploi. D'autre part, de nombreux migrants ayant un emploi manquent de temps (et d'argent pour le transport jusqu'aux lieux de travail des organisations de soutien) et le processus de soutien a été jugé long. Il y a eu différentes approches à ce sujet. L'ACH de Barcelone - au lieu d'attendre que les futurs participants apparaissent ou soient atteints par diffusion via leur page web et Facebook - s'est rendue directement sur le lieu de travail irrégulier de leur groupe cible pour diffuser le projet et avoir un contact immédiat avec eux. Cela a permis aux conseillers d'expliquer directement le projet et de répondre aux questions et préoccupations en suspens. Le contact personnel a également renforcé la confiance dans les conseillers et les participants ont également pu évaluer s'ils se sentaient à l'aise en présence du personnel de l'organisation. D'autres organisations ont abordé ce problème en invitant des participants qu'elles connaissaient déjà de programmes précédents, tels que des projets d'autonomisation ou des cours de langues. Afin de remédier au manque de temps et d'argent et de rendre le projet plus attrayant et aussi agréable que possible pour les participants, une autre organisation a fourni des boissons et des collations pendant les réunions et a essayé de rendre les rencontres aussi significatives et fructueuses que possible. Dans les cas où le système de transport difficile et coûteux aurait empêché les participants de s'engager dans le projet, l'organisation a pris en charge les frais de transport public ou a même visité les participants chez eux.

Il a été mentionné plus haut qu'au cours de l'itinéraire, de nombreux participants avaient un emploi, fréquentaient des écoles de langues ou avaient d'autres engagements. Par conséquent, la planification posait un problème commun. Ce problème a été en partie résolu en laissant les participants programmer l'activité et en partie par le personnel qui adapte son temps en fonction des besoins des participants. Toutefois, il est généralement difficile de trouver une solution universelle à ce problème.

Concernant le temps, les conseillers ont fait des observations divergentes. D'une part, le manque de temps des participants a donné lieu à la suggestion de réduire le nombre d'entrevues de trois à deux afin de ne pas ennuyer ou surcharger les participants ou rendre le processus trop lourd. D'autre part, dans le cas de Südwind, les entretiens ont duré trois heures. En outre, les conseillers de Rome et de Leipzig ont constaté qu'il n'y avait pas assez de temps au deuxième entretien pour que les participants puissent identifier leurs compétences et aptitudes. Par conséquent, le manuel pourrait être modifié de sorte à ce que les conseillers aient la possibilité de combiner les trois entrevues en deux, tout en conservant les trois entrevues comme norme. En ce qui concerne le manque de temps pour l'évaluation des aptitudes et des compétences, les tâches respectives pourraient être définies comme un devoir à faire à la maison, de sorte que les participants aient des jours ou des semaines pour y réfléchir.

En outre, il a été jugé défavorable que les résultats de la deuxième et de la première entrevue soient attendus directement à la fin de chacune des entrevues. Étant donné que l'auto-évaluation est un long processus, il faudrait y accorder plus de temps.

En général, l'histoire personnelle est un sujet très sensible, en particulier lorsqu'il s'agit de travailler avec des personnes ayant vécu des événements traumatisants dans leur pays d'origine, sur le chemin vers l'Europe ou dans les pays d'accueil. Ainsi, certaines questions ont semblé intrusives. Dans notre cas, les conseillers ont accordé une grande attention à la sensibilité et certains ont reformulé les questions. Une version révisée du manuel tiendra également compte de cette expérience et reformulera certaines des questions.

La question de savoir comment terminer le processus d'orientation sans décevoir les participants a été un autre défi à relever. Pour cela, comme mentionné dans l'introduction et la méthodologie, les activités suggérées dans ce manuel doivent être considérées comme faisant partie de l'itinéraire MigrEmpower. Le parcours de formation et le soutien à l'emploi empêcheront une séparation prématurée des conseillers et des participants.

Enfin, le tableau suivant résume les solutions adoptées par les partenaires du projet pour faire face aux défis susmentionnés à l'avenir :

Défi	Solution
Langue	<ul style="list-style-type: none">• Capacités linguistiques en langues étrangères des conseillers• Dictionnaires• Traducteurs• Traduction dans d'autres

	langues (par exemple l'arabe)
<p>Trouver des participants</p> <p>Manque de temps et d'argent des participants</p> <p>L'attractivité de la participation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion au lieu de travail irrégulier • Payer le coût des transports publics • Faire des visites à la maison • Proposer des boissons et collations pendant les sessions
Planification du programme	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier les activités en fonction des disponibilités des participants
<p>Temps : l'auto-évaluation nécessite beaucoup de temps</p> <p>Particulièrement la seconde entrevue : le temps pour identifier les capacités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de donner certaines activités en devoirs à faire à la maison
Certains résultats ont été attendus trop tôt	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir les résultats dans un délai ultérieur (par ex. au début de l'entrevue subséquente) et expliquer clairement aux participants que ces activités font partie d'un itinéraire complet.
L'histoire personnelle étant très sensible, certaines questions étaient trop intrusives	<ul style="list-style-type: none"> • Les conseillers ont prêté attention à la sensibilité • Possibilité de reformuler les questions afin de les rendre plus sensibles • Possibilité de reporter les questions
Comment terminer l'itinéraire sans décevoir les participants	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer clairement que les activités font parties d'un itinéraire entier

Modifications additionnelles

Au cours de la phase pilote, les organisations ont non seulement testé le manuel, mais ont également d'autres approches complémentaires, comme indiqué précédemment. Une méthode supplémentaire déjà incluse dans ce manuel et appliquée par l'ACH de

Barcelone enrichira également le manuel : le génogramme. Lors de la première entrevue, il s'agit d'un outil utile pour découvrir les relations familiales des participants.

Une autre proposition est de reporter la création du CV aux ateliers organisés dans le cadre du parcours de formation. Toutefois, cela est ambivalent, car il y a des avantages et des inconvénients à reporter le CV. Si l'on regarde le contenu du parcours de formation, il apparaît clairement que les cinq modules transmettent les connaissances nécessaires à la création d'un CV : les participants augmentent leurs compétences en informatique et en bureautique, ils prennent conscience de l'importance des compétences sociales, de la façon de créer leur "marque personnelle" et de l'importance du langage et de la communication, tous éléments d'un bon CV. Ils pourraient ensuite s'acquitter de cette tâche de manière plus autonome et cela leur servirait d'exercice supplémentaire des connaissances acquises dans les ateliers. Toutefois, un inconvénient majeur serait que le CV ne serait plus un premier succès matériel après le troisième entretien. Et pourtant, l'accent pourrait être mis davantage sur l'action et au lieu du CV, un profil de compétences temporaire tel que mentionné dans "Préparation du CV et du plan d'action personnel" avant 2j. En résumé, les participants considéreraient le plan d'action comme un succès tangible après la phase d'orientation, pourraient commencer à développer leur CV de manière autonome à la maison pendant le parcours de formation, le réviseraient à la fin du parcours de formation ou au début du soutien à l'emploi et auraient un autre succès tangible ultérieurement.

Une question qui doit faire l'objet d'une discussion plus approfondie et qui pourrait dépendre de la préférence individuelle de chaque conseiller est le rôle du temps. Les partenaires chargés de la mise en œuvre ont exprimé des opinions contradictoires sur la question de savoir si les trois entretiens devraient bénéficier de plus de temps ou s'il est utile de réduire le nombre d'entretiens de trois à deux et de réduire ainsi le temps total consacré aux entretiens. Le premier cas exigerait plus de temps de la part des participants et des conseillers, un facteur néfaste qui empêcherait les premiers de s'engager dans l'itinéraire ou d'abandonner prématurément. Il s'agit donc d'un argument en faveur d'une version abrégée de l'itinéraire d'orientation. Cependant, une version raccourcie risque de manquer de profondeur et de ne pas produire les résultats escomptés.

6. Conclusions

Quel que soit leur parcours professionnel et éducatif, le manuel d'orientation et de conseil est utile pour un groupe varié de migrants insatisfaits de leur situation professionnelle actuelle. La phase pilote a prouvé, entre autres, qu'elle améliore les chances des migrants sur le marché du travail, met en évidence l'importance de la langue, incite à entreprendre des formations formelles, permet l'identification des qualifications et des compétences, l'augmentation de l'estime de soi et de la motivation, élargit les horizons professionnels et favorise également l'intégration sociale.

Il s'agit d'un outil utile pour les conseillers expérimentés et inexpérimentés, car il fournit un cadre d'orientation et, grâce à son ouverture et à son approche narrative, il permet également une grande souplesse et peut donc être appliqué à toutes sortes de circonstances locales et personnelles.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, il ne s'agit pas d'un cadre strict, même s'il couvre en soi de nombreux aspects. Par conséquent, les conseillers qui utilisent le guide sont encouragés à ajouter des méthodes auxiliaires ou à sauter des tâches ou des questions lorsqu'ils estiment qu'elles pourraient nuire au participant pendant la phase d'orientation. Il en va de même pour l'horaire indiqué. Il ne s'agit que d'une recommandation et les conseillers sont invités à raccourcir ou à prolonger les séances d'entrevue si cela aide dans le processus d'orientation.

Dotés d'une meilleure connaissance de leurs aptitudes et compétences et avec un objectif plus clair à l'esprit, les participants peuvent ensuite se rendre aux ateliers du parcours de formation et au soutien à l'emploi.

