

# NOTE PÉDAGOGIQUE

rédigée par le CIOFS/FP : Valentina Teli, Tiziana Piacentini, Lauretta Valente, Silvana Rasello

## Le choix d'Amina

Compétence : Développer ses propres capacités et comprendre ses limites

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Résumé   | 2 |
| La compétence  | 3 |
| Groupe cible   | 3 |
| Objectifs de la formation                                  | 3 |
| Questions pour la discussion                               | 3 |
| Questions clés - Analyse du texte et questions spécifiques | 4 |
| Suggestion pour l'analyse et théories et concepts associés | 6 |
| Expérience-test  | 7 |

### Résumé

Amina est une jeune marocaine, âgée de dix-huit ans. À l'âge de treize ans, elle est venue s'installer en Italie, accompagnée de sa mère. Au début, elle s'est sentie vouée à l'échec du fait de devoir apprendre à vivre dans un nouveau pays avec tous les obstacles culturels et linguistiques ardues que cela représentait. L'un des premiers grands défis qu'elle a dû surmonter a été la scolarisation, une étape indispensable d'intégration sociale.

À la fin de l'enseignement secondaire de premier cycle, elle a dû franchir un premier cap important, choisir son futur métier. Elle a décidé de se renseigner auprès d'un centre de formation professionnelle. Elle est maintenant en dernière année d'une formation professionnelle de 3 ans pour devenir « secrétaire administrative ».

Depuis le début de sa formation professionnelle, elle a toujours pu compter sur le soutien de Laura, la responsable du service d'orientation. Laura a conseillé Amina tout au long de sa formation professionnelle et l'a aidée à élaborer un parcours professionnel personnalisé en fonction de ses compétences personnelles et de ses objectifs de carrière.

La fin de la formation professionnelle approche. Il est temps pour Amina de prendre une décision au sujet de sa vie professionnelle et personnelle. Amina se sent désorientée dans la mesure où il y va de son avenir. Elle doute encore du choix professionnel initial qu'elle a fait quand elle s'est inscrite au centre de formation professionnelle. Est-ce vraiment la bonne formation pour elle ? Doit-elle continuer dans cette voie ou changer et se spécialiser dans un autre domaine ? Et, quelle serait la meilleure solution pour elle : poursuivre ses études ou commencer à travailler ?

Tous ces doutes bouleversent Amina et remettent en question les décisions qu'elle a prises et le parcours professionnel qu'elle a choisi. Ce sont des questions importantes auxquelles elle doit répondre rapidement, mais elle doit prendre le temps d'examiner toutes les options et éviter des décisions hâtives. C'est une étape où le rôle d'accompagnement et de soutien de Laura est crucial. Laura doit reconsidérer le parcours professionnel recommandé à Amina, ainsi que ses propres compétences et limites.

## La compétence

Les définitions des compétences fondamentales des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation sont décrites dans le document « Professionalising career guidance – Practitioner competences and qualification routes in Europe » (*Professionalisation de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle – Compétences des conseillers et parcours de qualification en Europe*), publié par le CEDEFOP, Centre européen pour le développement de la formation professionnelle.

Selon ce document publié en 2009, l'une des compétences fondamentales est la suivante « Développer ses propres capacités et comprendre ses limites ».

Selon le CEDEFOP, la compétence « Développer ses propres capacités et comprendre ses limites » nécessite de :

- › adopter une approche réflexive pour apprécier ses propres capacités et limites ;
- › comprendre les limites professionnelles et l'aiguillage approprié ;
- › faire usage du soutien de supérieurs et de pairs.

Quels éléments (attitudes, aptitudes et tâches) composent cette compétence ? Quels aspects la formation des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation devrait-elle cibler pour renforcer cette compétence ? Quand cette compétence est-elle requise ?

## Groupe cible

Professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, en particulier ceux qui travaillent dans le domaine de l'éducation et de la formation.

## Objectifs de la formation

Permettre aux conseillers de réfléchir sur leurs propres compétences et limites et sur celles de la profession d'accompagnement et d'orientation, ainsi que sur le contexte dans lequel ils travaillent. En particulier, cela leur permet de réfléchir sur :

- › la gestion du temps comme élément de leurs compétences professionnelles ;
- › l'opportunité/obligation de consulter ses collègues et ses supérieurs ;
- › les limites dues au contexte organisationnel dans lequel ils travaillent.

## Questions pour la discussion

Cette étude de cas ne fournit pas une solution à une situation particulière, mais devrait être utilisée comme point de départ de réflexion et de discussion sur la compétence en question. L'étude de cas invite les apprenants à se mettre dans le rôle de la conseillère d'orientation, Laura, et à trouver des réponses aux questions suivantes :

- › Pensez-vous que les conseils d'orientation professionnelle donnés à Amina au début étaient efficaces ? Si non, pourquoi ?

- › Si vous étiez à la place de Laura, auriez-vous donné les mêmes conseils d'orientation professionnelle à Amina au début ?
- › Pensez-vous que Laura a négligé ou pas exploré tous les aspects ? Si non, pourquoi ?
- › D'après vous, quelles difficultés Laura a-t-elle rencontrées pour conseiller une orientation professionnelle à Amina ?
- › Quelles ressources et outils Laura aurait-elle pu utiliser pour traiter le cas d'Amina ?
- › Qu'est-ce que Laura doit considérer pour replanifier une orientation professionnelle pour Amina ?

## Questions clés - Analyse du texte et questions spécifiques

Dans cette partie, l'étude de cas est divisée en sections basées sur les principaux points. Il y a des questions connexes (en italique) pour étayer la discussion et permettre aux participants d'analyser le cas.

### Section 1 :

Des points transitoires ou cruciaux dans la vie et la carrière des bénéficiaires les obligent à faire des choix. Cela génère habituellement des doutes et des incertitudes.

### Section 2 :

L'histoire d'Amina commence par la confrontation avec une nouvelle culture. *Combien de temps consacriez-vous à l'obtention des informations nécessaires pour comprendre la situation d'un bénéficiaire ?*

### Section 3 :

Se faire des amis de la même culture comme protection de son appartenance culturelle

### Section 4 :

Les facteurs impliqués dans la prise de décisions. *Combien de temps faut-il pour prendre une décision éclairée ? Est-il important de comprendre les facteurs qui orientent les décisions des bénéficiaires ?*

### Section 5 :

Les critères de son choix : emplacement du centre

### Section 6 :

Confrontation avec une autre culture.

### Section 7 :

Présentation du centre et du service proposé. *Quelles sont les caractéristiques du service proposé par le centre ?*

### Section 8 :

Rencontre avec la conseillère d'orientation et domaine dans lequel elle travaille. *Qu'est-ce que cette rencontre impliquait ? Dans quel type de domaine la conseillère d'orientation travaille-t-elle ?*

### Section 9 :

Histoire et structure du centre.

### Section 10 :

Le service de conseils professionnels fourni par Laura concorde avec les valeurs et les principes du centre de formation dans lequel elle travaille. *Comment cela peut-il se traduire dans la mission du service ? Quelle est la philosophie du centre au sujet des conseils d'orientation et quel est le rôle des conseillers vis-à-vis des bénéficiaires ?*

### Section 11 :

Description du contexte de travail de la conseillère d'orientation. *Quelles sont les caractéristiques du contexte de travail ?*

### Section 12 :

Le premier rendez-vous avec la conseillère d'orientation.

### Section 13 :

La première séance d'orientation : outils, structure et temps. *Quels éléments caractérisent la première séance ? Quels outils sont utilisés ? L'implication d'autres collègues ou experts aurait-elle été utile pour la conseillère d'orientation afin d'explorer toutes les options d'Amina ?*

### Section 14 :

La présentation de la profession et du centre de formation professionnelle.

### Section 15 :

Le choix. *Amina avait-elle la possibilité d'examiner tous les facteurs qui ont déterminé son choix ? Le temps consacré à cette importante décision a-t-il été suffisant ?*

### Section 16 :

La fonction de la conseillère d'orientation.

### Section 17 :

Incertitude et nécessité de se réorienter.

### Section 18 :

La prise de conscience que le parcours professionnel a été mal choisi.

### Section 19 :

Les signes non analysés. *Pourquoi Laura n'a-t-elle pas accordé l'attention voulue aux signes qui étaient manifestés ? De quelle manière aurait-elle pu les traiter ?*

### Section 20 :

La nécessité pour la conseillère à remettre en question son travail. *Dans le cas d'Amina : à quels éléments la conseillère n'a pas accordé l'attention voulue ? Quelles étaient les limites personnelles et autres qui ont conduit Amina à choisir le mauvais parcours professionnel ?*

## Suggestion pour l'analyse et théories et concepts associés

Selon le CEDEFOP, la compétence « Développer ses propres capacités et comprendre ses limites » nécessite de :

- › adopter une approche réflexive pour apprécier ses propres capacités et limites ;
- › comprendre les limites professionnelles et l'aiguillage approprié ;
- › faire usage du soutien des supérieurs et des pairs.

Quels éléments (attitudes, capacités et tâches) composent cette compétence ? Quels aspects la formation des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation devrait-elle cibler pour renforcer cette compétence ? Quand cette compétence est-elle requise ?

Le 25 juin 2012, le CIOFS-FP a organisé un groupe de réflexion avec 4 formateurs ayant de nombreuses années d'expérience afin de piloter l'étude de cas et les questions connexes. Veuillez trouver le rapport de ce groupe de réflexion ci-dessous :

La compétence sur laquelle s'est basé le groupe de réflexion peut être considérée comme une compétence nécessaire des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, mais aussi comme une compétence à transmettre au bénéficiaire. Le groupe de réflexion a examiné la compétence quant à sa signification première.

Les participants du groupe de réflexion ont examiné les attitudes professionnelles requises par cette compétence et partagé des exemples concrets de cette compétence, à partir de leur propre expérience professionnelle.

Ils ont fourni des exemples de la compétence, comme suit :

« Adopter une approche réflexive pour apprécier ses propres capacités et limites » :

- › s'accorder à soi-même un temps de réflexion sur son propre travail ;
- › planifier le temps consacré à chaque activité ;
- › gestion du temps adéquate ;
- › capacité à se remettre en question ou à réfléchir sur son travail (par exemple : Pourquoi je fais passer ce test ? Comment remplir l'objectif prévu ?) ;
- › attention constante à sa propre carrière ;
- › conscience constante de ce que vous faites.

« Comprendre les limites professionnelles et l'aiguillage approprié » :

- › savoir comment analyser la demande ;
- › connaître les services dans votre région et être en mesure d'orienter les bénéficiaires vers les services appropriés ;
- › comprendre les limites de votre formation et savoir quand arrêter ;
- › avoir une vision claire de la mission de votre service ;
- › comprendre vos relations avec vos bénéficiaires en termes de conditions et d'objectifs.

« Faire usage du soutien des supérieurs et des pairs » :

- › comprendre quand il est utile de discuter de vos cas avec des collègues et des supérieurs ;
- › avoir accès à un service de conseils et y recourir, surtout pour traiter les cas difficiles.

La méthode sur l'histoire de vie (mentionnée à la section 13) est souvent utilisée en orientation professionnelle afin de créer l'historique professionnel du bénéficiaire.

S.OR.PRENDO est une base de données sur les métiers qui comprend des fiches détaillées sur 438 profils professionnels. C'est un logiciel d'orientation qui fait correspondre les aspects caractéristiques des profils professionnels avec les intérêts personnels de chaque utilisateur. Cet outil permet d'accroître la connaissance du bénéficiaire sur le monde du travail et les métiers. Il crée en temps réel une liste de profils cohérents incluant les intérêts personnels, afin que le bénéficiaire puisse réfléchir sur ses propres attentes quant à ses futurs métiers et même créer des parcours professionnels à partir d'une liste de métiers. Mis à part le secteur privé, S.OR.PRENDO est également utilisé à l'échelle nationale par les entités et organismes italiens qui fournissent des services d'orientation.

En mars 2013, le ministère italien de l'éducation a commencé un essai du logiciel d'orientation professionnelle S.OR.PRENDO à l'échelle nationale, sur plus de 100 écoles primaires et secondaires. Cela a permis de tester le potentiel du logiciel et d'améliorer la qualité de ces interventions. Plus d'informations disponibles sur [www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it)

## Expérience-test

L'étude de cas « Le choix d'Amina » a été testée le 18 avril 2013 à Berlin, dans le cadre d'un atelier d'une demi-journée (de 9h à 13h).

15 participants ont pris part à l'atelier. Tous les participants étaient des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation. La plupart d'entre eux travaillent comme consultants ; ils orientent et conseillent des personnes qui travaillent dans ce qu'on appelle le secteur secondaire du marché du travail. Certains des participants travaillent avec des personnes âgées de 25 ans et plus. Les participants avaient différents niveaux d'expérience professionnelle, allant de 1 an et demi à plus de 15 ans. L'étude de cas a été envoyée à tous les participants à l'avance.

Le formateur a commencé l'atelier avec deux questions : Qu'est-ce qui a attiré votre attention ? et Quelles étaient vos attentes vis-à-vis de l'atelier ? Puis, le formateur a utilisé une forme Café du savoir<sup>1</sup> où les différentes questions proposées dans la note pédagogique ont été discutées en trois petits groupes de quatre personnes. Après le café du savoir, les points les plus importants de la discussion des différents groupes ont été présentés. Dans l'étape suivante, le formateur a fait une brève présentation des compétences en général et de la compétence utilisée dans l'étude de cas et a demandé aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation de réfléchir à comment ils reconnaissent ces compétences en eux-mêmes dans leur travail quotidien et à comment ils les utilisent.

L'atelier s'est terminé avec une rétroaction des participants. Les participants ont été très intéressés par l'étude de cas et se sont beaucoup impliqués dans l'atelier. L'atelier a démontré qu'il était clair que la compétence traitée dans l'étude de cas était importante pour eux.

La réaction globale était très positive. Les apprenants ont eu de nombreuses occasions de prendre part activement au débat. Certains participants ont demandé quelle était la solution pour ce cas. Il est important de clarifier au préalable qu'il n'y a pas de solution toute faite pour le cas, mais qu'il y a différentes façons de le traiter convenablement. Par ailleurs, le formateur a dû préciser que le but n'était pas de conseiller Amina mais de réfléchir à comment un conseiller pourrait agir dans cette situation.

<sup>1</sup> pour une définition voir : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Café\\_du\\_savoir](https://fr.wikipedia.org/wiki/Café_du_savoir)

## **Le projet GUIDE**

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

**MetropolisNet GEIE**  
[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

**GUIDE! Contact en Irlande**  
Pôle emploi de Ballymun  
Centre commercial de Ballymun, Ballymun  
Dublin 11

Tél. : 00 353 (1) 866 700 0  
Fax : 00 353 (1) 842 013 4

Directeur  
M. Mick Creedon  
[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

Personne à contacter  
Jennifer Hughes ou Mick Creedon  
[hughesj@bmunjob.ie](mailto:hughesj@bmunjob.ie) ou  
[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

*Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.*