



Co-funded by
the European Union

-ADU-000254803



**Programme pour les conseillers
d'orientation**

Études de cas et activités interactives



Programme pour conseillers d'orientation - Études de cas et activités interactives

AccessCareer

Améliorer l'accès inclusif au conseil d'orientation professionnelle
2024-1-ES01-KA220-ADU-000254803

AccessCareer

Accès inclusif à l'orientation professionnelle

Programme pour les conseillers d'orientation

Études de cas et activités interactives



HEADWAY



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Les opinions exprimées sont cependant celles de l'auteur ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou du Service espagnol pour l'internationalisation de l'éducation (SEPIE). Ni l'Union européenne ni l'autorité d'octroi ne peuvent en être

Table des matières

Résumé exécutif.....	Error! Bookmark not defined.
Module 1. Sensibilisation aux biais.....	4
Étude de cas : Soutenir une femme immigrée confrontée à un biais d'embauche	4
Étude de cas : Soutenir un chercheur d'emploi de plus de 50 ans confronté à une discrimination fondée sur l'âge.....	7
Activité interactive : Sensibilisation aux biais dans les processus d'évaluation	10
Module 2. Conseils personnalisés.....	13
Étude de cas : Femme retournant au travail après une pause en soins.....	13
Activité interactive : Accompagnement personnalisé	17
Module 4. Autogestion de carrière.....	20
Étude de cas : Améliorer la carrière L'autogestion grâce à la planification stratégique	20
Activité interactive : L'échelle de confiance.....	23
Module 5. Outils numériques	26
Étude de cas : compétences numériques et outils pour les conseillers d'orientation	26
Activité interactive : Utilisation des outils numériques pour un conseil d'orientation professionnelle efficace	30
Module 7. Prévention de l'épuisement professionnel	34
Étude de cas : Soutenir un conseiller en orientation en cas d'épuisement professionnel.....	34
Activité interactive : prévention de l'épuisement professionnel pour les professionnels travaillant avec des groupes défavorisés	38
Module 8. Vie & Compétences, Compétences & Agence	40
Étude de cas : Renforcer l'autonomie par la résilience	40
Activité interactive : L'échelle de confiance.....	43

Résumé Exécutif

Access Career est un projet Erasmus+ dédié à l'amélioration de l'orientation professionnelle pour les personnes socialement défavorisées, y compris les migrants, les chômeurs de longue durée, les femmes retournant au travail et les personnes en situation de handicap. Le projet améliore les compétences des conseillers d'orientation, favorise l'autogestion de carrière et relie les services d'orientation aux besoins du marché du travail.

Grâce à des formations adaptées, des ressources numériques et des opportunités de réseautage, Access Career permet aux individus de naviguer dans leur carrière tout en favorisant l'inclusion dans l'emploi. Le projet développe également des outils innovants, des campagnes de sensibilisation et des recommandations politiques pour garantir un impact et une accessibilité à long terme pour tous.

Ce programme est conçu pour doter les conseillers d'orientation de connaissances à jour et de compétences pratiques afin de répondre efficacement aux exigences dynamiques du marché du travail et aux défis uniques rencontrés par les personnes socialement défavorisées. Elle comprend des modules axés sur la sensibilisation et la lutte contre les biais, y compris ceux intégrés dans les systèmes de sélection des candidats pilotés par l'IA, ainsi que sur la fourniture de conseils personnalisés tenant compte du parcours, des capacités et des aspirations de chacun. Ces éléments favorisent le développement d'une approche holistique et inclusive du conseil de carrière.

Le programme est structuré en neuf modules, chacun abordant une dimension distincte et interconnectée d'une pratique inclusive et éthique de l'orientation professionnelle. Ce document accompagne le programme en donnant vie à chaque module par une application pratique : pour chaque module, il propose une étude de cas réelle illustrant les concepts clés dans son contexte, et une activité interactive conçue pour engager les conseillers dans une réflexion pratique et le développement de compétences.

Module 1. Sensibilisation aux biais

Étude de cas : Soutenir une femme immigrée confrontée à un biais d'embauche

Contexte

Amira, 32 ans, originaire du Maroc, vit en Italie depuis 4 ans. Elle est titulaire d'un diplôme d'études secondaires et a auparavant travaillé comme assistante administrative dans son pays d'origine. Bien qu'elle parle italien à un niveau intermédiaire, elle a du mal à être présélectionnée pour des entretiens : son nom étranger conduit souvent à des biais culturels, et de nombreux employeurs exigent une expérience professionnelle acquise spécifiquement en Italie. Amira appartient à un groupe défavorisé en raison de l'immigration récente, d'un réseau local limité et de biais linguistiques/culturels

Processus de conseil

Évaluation initiale

Le conseiller d'orientation a identifié les obstacles suivants :

- Prévalence des biais culturels et de la discrimination dans les processus de recrutement
- Difficultés à s'auto-promouvoir et insécurité avec la langue italienne
- Manque d'expérience professionnelle officiellement reconnue en Italie
- Manque de confiance en soi et d'estime de soi

Définition des objectifs

Objectifs convenus :

- À court terme : améliorer l'italien professionnel et mettre à jour votre CV et votre profil LinkedIn
- À long terme : sécuriser un rôle administratif au sein d'une organisation multiculturelle

Le conseiller a soutenu Amira dans la création de profils professionnels sur :

- LinkedIn – pour le réseautage et la recherche d'emploi.
- EURES – pour explorer les opportunités d'emploi et les options de mobilité européennes.

Développement des compétences

Amira a participé à des opportunités de perfectionnement pour renforcer l'employabilité :

- Services publics nationaux d'emploi – soutien à la recherche d'emploi et simulations d'entretien
- Coursera – service client et communication professionnelle
- Cours de langue locale gratuits – Italien niveau B2

Elle a également suivi des ateliers organisés par :

- Centre d'emploi – constitution de CV et simulations d'entretiens
- Associations de femmes (par exemple, Dress for Success) – programmes d'inclusion et d'autonomisation

Autonomisation et motivation

Séances de coaching hebdomadaires basées sur des techniques narratives et des jeux de rôle pour :

- Augmentation de l'auto-efficacité
- Réduire l'anxiété linguistique lors des entretiens

Outils suggérés :

- MindTools – exercices de résilience et de gestion du stress

Soutien à l'insertion professionnelle

La conseillère a aidé Amira à adapter les candidatures aux normes de recrutement italiennes et à identifier des organisations ayant des politiques d'inclusion culturelle. Après plusieurs entretiens, Amira a obtenu un poste d'assistante administrative au sein d'une coopérative sociale internationale.

Résultats

Après 8 mois, Amira a rapporté :

- Une intégration plus forte et une confiance accrue dans ses compétences
- Amélioration de l'italien oral et écrit
- Stabilité financière et perspectives d'évolution de carrière

Leçons clés pour les conseillers d'orientation

- Abordez les stéréotypes culturels en reconnaissant et validant vos expériences passées
- Utilisez des outils d'évaluation pour certifier les compétences acquises à l'étranger
- Favoriser des partenariats avec des employeurs inclusifs et multiculturels

Étude de cas : Soutenir un chercheur d'emploi de plus de 50 ans confronté à une discrimination fondée sur l'âge

Contexte

Roberto, âgé de 56 ans, a travaillé pendant plus de 25 ans comme technicien spécialisé en maintenance industrielle. Après une restructuration de l'entreprise, son poste a été licencié. Malgré sa solide formation technique, il fait face à des discriminations liées à l'âge : de nombreux recruteurs supposent que les candidats seniors manquent de flexibilité ou de compétence numérique. Roberto est désavantagé en raison de l'âgisme sur le marché du travail.

Processus de conseil

Évaluation initiale

Défis identifiés :

- Expérience limitée avec les dernières technologies
- Perte de confiance après licenciement
- Biais du recruteur qui privilégie les candidats plus jeunes

Définition des objectifs

Objectifs convenus :

- À court terme : mise à niveau numérique des compétences et révision de CV orientée résultats
- À long terme : réemploi dans un rôle technique avec des opportunités de mentorat

Réseaux activés :

- LinkedIn – narration professionnelle et mise en valeur des réalisations à long terme
- Programmes de formation pour adultes – développement professionnel continu

Développement des compétences

Roberto a complété :

- Formation Industrie 4.0 (CNC, outils numériques)
- Ateliers du Centre d'emploi sur le personal branding
- Formation de mentor/tuteur pour soutenir les jeunes techniciens

Autonomisation et motivation

Les techniques de coaching de carrière ont été utilisées pour :

- Renforcez la valeur de l'expérience et du leadership
- Transformer la « perception de l'âge » en crédibilité professionnelle

Roberto a également rejoint un groupe de soutien par les pairs 50+ pour le partage des connaissances et le réseautage.

Soutien à l'insertion professionnelle

Des recruteurs et des employeurs locaux disposant de politiques d'emploi inclusives ont été contactés. Roberto a été embauché comme technicien principal et formateur interne dans une entreprise de fabrication mécanique.



Résultats

Après 5 mois :

- Roberto se sent valorisé comme un mentor et un expert
- Il a rafraîchi ses compétences numériques
- Il a retrouvé sa stabilité financière et professionnelle

Leçons clés pour les conseillers d'orientation

- Reconsidérez l'âge comme un avantage concurrentiel (expérience, fiabilité, mentorat)
- Fournir une formation ciblée pour contrer les stéréotypes sur les cadres supérieurs
- Collaborer avec des employeurs inclusifs engagés en faveur de l'apprentissage tout au long de la vie et des politiques inclusives



Activité interactive : Sensibilisation aux biais dans les processus d'évaluation

Objectif

Les participants développeront des compétences pratiques pour reconnaître, traiter et réduire les biais personnels et systémiques dans les processus décisionnels, en particulier dans des contextes tels que le recrutement, l'orientation ou l'évaluation.

Scénario

Travaillez en binômes. Lisez le cas suivant :

Vous faites partie d'un comité de sélection évaluant les candidats pour un programme de formation compétitif. L'un des candidats, Alex, possède une solide formation académique mais vient d'un parcours non traditionnel et présente des problèmes de langage informel et de grammaire dans sa candidature.

Votre objectif : Évaluer Alex équitablement, en veillant à ce que **les biais inconscients** n'influencent pas la décision.

Instructions (Étapes interactives)

Identifier les déclencheurs de biais possibles (10 min)

Notez :

- Au moins 3 types de biais pouvant survenir dans cette situation
Exemples : biais de confirmation, biais linguistique, biais de classe sociale
- Quels éléments de l'application pourraient activer ces biais

- Conséquences possibles sur l'équité et l'équité

Interventions sélectionnées (10 min)

Discutez et sélectionnez 3 à 5 stratégies pour réduire les biais lors de l'évaluation.

Exemples :

- Critique à l'aveugle
- Normalisation des différents styles de communication
- Critères de notation partagés
- Deuxième évaluateur / vérification croisée

Pour chaque stratégie, expliquez comment elle favorise l'équité

Créer un plan étape par étape (15 min)

Réévaluez Alex en utilisant les critères structurés fournis dans la grille (voir ci-dessous).

Expliquez :

- Qu'est-ce qui a changé par rapport à votre jugement initial ?
- Comment éliminer les biais améliore-t-il la qualité de la décision ?

Retour des pairs (10 min)

Partagez votre processus d'évaluation avec un autre groupe.

Discutez :



- Avez-vous clairement identifié un biais ?
- Les stratégies sélectionnées étaient-elles appropriées et réalistes ?
- La décision finale est-elle devenue plus fondée sur des preuves et équitable ?

Défi optionnel

Organisez une mini-séance de conseil de 5 minutes par paires, en utilisant le plan que vous avez créé. Un participant jouera le rôle de conseiller en carrière, et l'autre celui du client.

Concentrez-vous sur l'entretien motivationnel, l'empathie et l'accompagnement pratique.



Module 2. Conseils personnalisés

Étude de cas : Femme retournant au travail après une pause en soins

Contexte

Elena est une professionnelle du marketing de 38 ans qui revient sur le marché du travail après une pause de huit ans dans la garde d'enfants. Elle occupait auparavant un poste intermédiaire dans le marketing, mais a quitté son emploi pour se concentrer sur l'éducation de ses enfants. Aujourd'hui, alors qu'elle prévoit de réintégrer le marché du travail, elle se sent peu sûre de confiance face à ses compétences dépassées, a des difficultés à manquer de confiance en elle et s'inquiète de concilier ses responsabilités professionnelles et familiales. Elena représente un groupe souvent confronté à des défis de réinsertion, notamment le doute de soi, les lacunes technologiques et l'accès limité aux réseaux professionnels.

Processus d'orientation

Évaluation initiale

Le conseiller d'orientation a réalisé une évaluation personnalisée des besoins pour explorer les forces, les valeurs et les défis d'Elena. Principaux obstacles identifiés :

- Sentiments de manque de confiance en soi et d'estime de soi après une longue absence du travail
- Déficit perçu dans le marketing digital et les outils de réseaux sociaux
- L'incertitude sur la façon d'expliquer positivement sa carrière se débloque
- Besoin d'arrangements de travail flexibles ou hybrides

Pour soutenir la réflexion et la conscience de soi, le conseiller a utilisé :

- SkillsMatch (par CEDEFOP) – pour identifier les compétences transférables
- CareerGuide Compass – pour l'évaluation des valeurs et de la motivation
- Wheel of Life – visualiser l'équilibre entre priorités personnelles et professionnelles

Définition des objectifs

Ensemble, ils ont élaboré des objectifs SMART axés à la fois sur le renforcement de la confiance et l'employabilité :

- Objectifs à court terme : rafraîchir les compétences numériques, mettre à jour LinkedIn et CV, et renouer avec d'anciens collègues.
- Objectifs à long terme : Obtenir un emploi à temps partiel ou à distance dans le marketing ou la communication digitale.

Ils ont également élaboré un plan d'action personnalisé, privilégiant des étapes hebdomadaires gérables et des bilans de responsabilité.

Développement des compétences

Pour combler son déficit de compétences et améliorer l'employabilité, Elena a participé à :

- LinkedIn Learning : pour les cours de marketing digital, de stratégie de contenu et d'analytique.
- Grow with Google – Digital Garage : pour des certifications gratuites sur les outils numériques et la visibilité en ligne.
- Coursera – Reboot de carrière pour femmes : pour la confiance professionnelle et la réintégration vie professionnelle.

Elle a également rejoint un groupe local de mentorat pour les nouveaux étudiants en carrière, offrant des opportunités de réseautage et des expériences d'apprentissage partagées.

Autonomisation et motivation

Tout au long du processus, la conseillère a utilisé des techniques d'entretien motivationnel et de solutions pour aider Elena :

- Considérez sa pause professionnelle comme une période de développement de compétences (organisation, empathie, multitâche).
- Développez votre auto-efficacité grâce à de petites réussites et des exercices de réflexion.
- Établissez des routines d'autosoins réalistes pour éviter la surcharge.

Pour son développement personnel continu, elle a utilisé :

- MindTools pour renforcer la confiance et gérer le stress.
- Resilio Hub pour le soutien par les pairs aux femmes professionnelles qui retournent au travail.

Conséquences

Après six mois, Elena a réussi à obtenir un poste de marketing à distance à temps partiel dans une ONG axée sur les initiatives communautaires. Elle a rapporté :

- Confiance et motivation renouvelées.
- Amélioration des compétences numériques et de communication.
- Meilleure intégration vie professionnelle-vie privée grâce à un horaire flexible.

Leçons clés pour les conseillers d'orientation

- Adoptez des approches personnalisées et holistiques en tenant compte à la fois des compétences et de la préparation émotionnelle.
- Intégrez la construction de la confiance et la reconstruction de l'identité professionnelle dès le début du processus.



- Utilisez des plateformes d'apprentissage en ligne accessibles pour le développement des compétences numériques.
- Encouragez la participation à des réseaux entre pairs et des programmes de mentorat pour maintenir la motivation et la connexion.



Activité interactive : Accompagnement personnalisé

Objectif

Les participants comprendront le concept de guidance personnalisée et en quoi il diffère d'autres approches de soutien telles que le coaching et le mentorat. Par la réflexion et la discussion, ils identifieront comment ces principes peuvent être appliqués à la fois à leur propre développement professionnel et à l'orientation de leurs clients vers leur développement personnel et professionnel.

Scénario

Vous êtes un professionnel qui soutient des personnes aux besoins et parcours divers.

- Vous souhaitez comprendre comment un accompagnement personnalisé intègre à la fois les dimensions personnelles et professionnelles.
- Cette approche permet d'adapter le soutien aux forces, objectifs et circonstances de chaque personne — que ce soit pour vous-même ou pour vos clients.
- Vous réfléchirez à vos expériences passées avec l'accompagnement et identifierez comment une méthode plus personnalisée et holistique peut améliorer les résultats de développement.

Instructions (Étapes interactives)

Étape 1 :

- Le formateur introduit le concept de guidance personnalisée en utilisant un langage simple et pratique.
- Consultez un tableau comparatif visuel présentant les principales différences entre le coaching, le mentorat et le accompagnement personnalisé :

- Concentration (compétences, croissance ou auto-direction)
- Rôle du facilitateur (directeur vs. collaboratif)
- Résultat (performance vs. autonomisation)
- Mettez en avant la nature holistique et adaptable de l'accompagnement personnalisé et son importance dans les premiers rôles professionnels.

Étape 2 : Activité de cartographie des connaissances (10 min)

En petits groupes, les participants font un brainstorming :

- Quels types d'accompagnement ils ont expérimentés (par exemple, supervision formelle, mentorat informel, soutien entre pairs).
- Ce qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas marché.
- Ce qu'ils attendent ou dont ils ont besoin d'un accompagnement personnalisé.

Capturez les points clés sur un feuillet ou une feuille de travail partagée.

Étape 3 : Discussion et réflexion (10 min)

Les participants partagent leurs idées par paires ou en petits groupes.

Le formateur anime une courte discussion sur :

- Qu'est-ce qui distingue l'accompagnement personnalisé des méthodes traditionnelles ?
- Comment cela peut être appliqué pour soutenir les clients ou améliorer leur propre développement professionnel.
- Comment la réflexion personnelle et l'adaptabilité jouent un rôle dans un accompagnement efficace.



Défi optionnel

Réalisez une micro-démonstration de 5 minutes :

- Un participant agit comme facilitateur d'orientation et l'autre comme client ou professionnel par pair.
- Le facilitateur s'exerce à poser des questions réfléchies (par exemple, « Quel style de soutien vous aide à vous sentir le plus motivé ? »).
- Concentrez-vous sur l'écoute, l'empathie et la co-crédation d'une prochaine étape.



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Les opinions exprimées sont cependant celles de l'auteur ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou du Service espagnol pour l'internationalisation de l'éducation (SEPIE). Ni l'Union européenne ni l'autorité d'octroi ne peuvent en être

Module 4. Autogestion de carrière

Étude de cas : Améliorer la carrière L'autogestion grâce à la planification stratégique

Contexte

Luca, 30 ans, est un designer graphique junior qui travaille dans une petite agence de marketing depuis six ans. Il est né avec un léger handicap physique qui limite sa mobilité et affecte parfois sa confiance au travail. Bien qu'il soit talentueux et créatif, il se sent souvent négligé face aux opportunités d'avancement et incertain quant à son parcours professionnel.

Il dit : « Je ne suis pas sûr de pouvoir suivre les autres », ce qui reflète à la fois le doute de soi et un accès limité à un développement de carrière soutenant. Sa situation met en lumière l'importance de la conscience de soi, de la fixation réaliste d'objectifs et de la planification proactive pour les personnes en situation de handicap afin de renforcer leurs compétences en autogestion professionnelle.

Processus de conseil

Évaluation initiale

Le conseiller en orientation a réalisé une évaluation complète et identifié les principaux défis :

- Confiance limitée à cause d'expériences passées d'exclusion.
- Manque de clarté sur les objectifs de carrière à long terme.
- Réseau incohérent et visibilité professionnelle.

Pour soutenir la réflexion et la connaissance de soi, le conseiller a utilisé :

- Matrice des forces et intérêts – pour identifier les compétences professionnelles et les intérêts personnels de Luca.
- Fiche de Vision de Carrière – concevoir les conditions de travail souhaitées en tenant compte de l'accessibilité.

Définition des objectifs

Ensemble, ils ont défini :

- Objectifs à court terme : mettre à jour son portfolio, participer à un événement de réseautage inclusif par mois et identifier des formations gratuites ou subventionnées au leadership en design.
- Objectifs à long terme : Élaborer une feuille de route de carrière menant à un poste de designer senior ou de responsable créatif en 2 à 3 ans.

Développement des compétences

Luca a participé à des ateliers sur la planification de carrière et l'autogestion, en se concentrant sur :

- Prioriser le développement des compétences et gérer efficacement son temps.
- Réseauter avec des organisations qui promeuvent l'emploi inclusif.
- Journal de réflexion pour suivre les progrès et la croissance de la confiance en soi.

Le conseiller lui a fait découvrir des ressources telles que Coursera (pour les cours de design et de leadership), LinkedIn Learning (pour les compétences de développement de carrière) et Behance (pour la visibilité de son portfolio).

Autonomisation et motivation

Grâce à des séances hebdomadaires, Luca a réalisé que de petites actions constantes — comme publier son travail en ligne ou rejoindre des communautés de design inclusives pour les personnes handicapées — l'aidaient à retrouver confiance en lui. Le conseiller a utilisé l'entretien motivationnel pour renforcer l'auto-efficacité et le renforcement positif afin de maintenir l'élan.

Soutien à la transition de carrière

Grâce à sa feuille de route de carrière personnalisée, Luca a mis à jour son CV et son portfolio, contacté des employeurs inclusifs et préparé des entretiens. En moins de quatre mois, il a reçu une offre pour un poste de direction dans une agence qui valorise l'accessibilité et la diversité...

Résultats

Après six mois, Luca a rapporté :

- Confiance accrue et compétences en auto-défense.
- Un engagement accru dans l'apprentissage et le réseautage.
- Une foi plus forte en sa capacité à façonner sa carrière de manière autonome.

Leçons clés pour les conseillers d'orientation :

- Assurez l'accessibilité et l'inclusion dans tous les outils de développement de carrière.
- Encouragez les clients à reconnaître et à développer leurs forces uniques.
- Soutenez une planification réaliste, étape par étape, vers l'indépendance et l'autonomisation.

Activité interactive : L'échelle de confiance

Objectif

Les participants s'exerceront à identifier de petites actions réalisables qui aident une personne au chômage de longue date à reconstruire son auto-efficacité et son autonomie, tout en réfléchissant aux progrès émotionnels et comportementaux lors de la réinsertion professionnelle.

Scénario

Travaillez en binômes.

Votre client est Marco, un homme de 45 ans au chômage depuis plus de quatre ans. Après avoir perdu son emploi lors d'une récession économique, il a eu du mal à trouver un emploi stable et a progressivement perdu confiance en ses capacités. Marco se sent déconnecté du marché du travail, doute que ses compétences soient encore pertinentes, et dit souvent : « Il est trop tard pour recommencer. » Cependant, il souhaite sincèrement réintégrer le monde du travail et retrouver un sens du but.

Votre objectif : Aider Marco à reconstruire sa confiance par de petits pas réalistes et créer un court Plan d'Agence Personnelle pour la réembauche.

Instructions (Étapes interactives)

Identifier les obstacles et points forts (10 min)

Notez :

- Trois obstacles auxquels Marco est confronté, tels que :

- Manque d'estime de soi due à un chômage prolongé.
- Compétences dépassées ou manque de connaissances numériques.
- Isolement social et peur du rejet.

- Trois forces ou opportunités, telles que :
 - Expérience professionnelle antérieure et fiabilité.
 - Motivation pour améliorer sa situation.
 - Centre familial ou communautaire soutenant.

Construis l'échelle de confiance (10 min)

Tracez une échelle simple avec cinq barreaux.

Chaque barreau représente un petit objectif qui aide Marco à retrouver confiance et préparation professionnelle.

Exemples de progression :

1. Mettez à jour son CV avec des expériences informelles récentes ou du bénévolat.
2. Participez à un atelier ou une session de formation pour la recherche d'emploi.
3. Contactez un conseiller ou un mentor local en emploi pour obtenir un retour.
4. Postulez à deux postes ou stages appropriés.
5. Participez à un entretien simulé ou un entretien réel.

Discutez en binômes :

- Comment chaque étape renforce-t-elle la confiance et le sentiment de contrôle de Marco ?
- Quels changements émotionnels ou comportementaux surviennent à chaque étape ?

Créer un plan d'agence personnel (15 min)

Les participants conçoivent un plan en 3 étapes pour Marco (ou un client similaire), indiquant :

- Un petit objectif atteignable.
- Ressources ou soutien nécessaires (par exemple, conseiller d'orientation, formation en ligne, groupe de pairs).
- Un calendrier réaliste et une récompense personnelle une fois terminé.

Retour des pairs (10 min)

Partagez votre échelle et planifiez avec un autre duo. Discutez :

- Les objectifs sont-ils atteignables et motivants pour une personne au chômage sur le long terme ?
- Le plan favorise-t-il une construction progressive de la confiance ?
- Comment le conseiller peut-il renforcer l'espoir et la confiance en soi tout au long du processus ?

Défi optionnel

Faites un jeu de rôle sur une mini-séance de conseil de 5 minutes. Un participant joue le conseiller d'orientation, l'autre Marco.

Concentrez-vous sur :

- Écoute active et empathie.
- Renforcement positif (par exemple, « Vous avez déjà fait le premier pas en mettant à jour votre CV. »).
- Encourager les petites victoires et reconnaître les progrès.

Module 5. Outils numériques

Étude de cas : compétences numériques et outils pour les conseillers d'orientation

Contexte

John est un conseiller d'orientation de 42 ans travaillant dans une agence publique pour l'emploi. Ses clients sont principalement de jeunes adultes issus de milieux défavorisés, y compris des immigrants récents et des personnes au chômage de longue durée. Malgré sa solide expérience des méthodes traditionnelles de conseil, John a du mal à faire face à la demande croissante de services numériques, de plateformes en ligne et d'outils basés sur les données utilisés pour l'orientation sur le marché du travail.

Il reconnaît qu'il est essentiel d'améliorer ses compétences numériques pour mieux soutenir ses clients, notamment pour les aider à naviguer dans les plateformes de recherche d'emploi en ligne et les outils d'apprentissage à distance.

Processus de conseil

Évaluation initiale

John a réalisé une auto-évaluation de ses capacités numériques en utilisant :

- Auto-évaluation des compétences numériques Europass
- Cadre DigComp pour les professionnels de l'orientation — pour comprendre les domaines nécessitant des améliorations
- Cadre de compétences NICE — correspondre les compétences numériques aux normes professionnelles

Principales lacunes identifiées :

- Connaissance limitée des outils d'exploration de carrière basés sur l'IA
- Manque de confiance dans la prestation d'ateliers en ligne
- Besoin de la littératie des données pour analyser les tendances du marché du travail

Définition des objectifs

Avec son superviseur, John a fixé les objectifs de développement suivants :

- Améliorer la confiance en digital et maîtriser les plateformes d'appariement d'emplois
- Proposez des séances d'accompagnement hybrides/en ligne
- Master MS Teams, Zoom, Canva pour les supports visuels

Développement des compétences

John a suivi plusieurs programmes de formation numérique :

- Coursera – Orientation professionnelle dans un monde numérique
- Formation EURES – améliorer le soutien à la mobilité et aux opportunités transfrontalières

Dans sa pratique, John a adopté de nouveaux outils, notamment :

- Job Teaser et Indeed — pour soutenir la recherche d'emploi
- Padlet — exercices collaboratifs sur le marché du travail
- Des analyseurs de CV alimentés par l'IA et des modèles de CV compatibles avec ATS pour soutenir les candidatures des clients.

Autonomisation et motivation

Après avoir mis en place des outils numériques, John a remarqué :

- ☒ Participation accrue des clients aux sessions
- ☒ en ligne Correspondance plus rapide des emplois grâce à l'utilisation structurée de l'analytique
- ☒ numérique du marché du travail Accessibilité accrue des services d'orientation

Un exemple positif : un client peu confiant a obtenu un stage à distance après que John l'a aidé à améliorer son CV grâce à un outil d'écriture basé sur l'IA et a répété un entretien virtuel enregistré via Google Meet.

Résultats

Après quatre mois, John fit la démonstration :

- Une plus grande maîtrise numérique et une confiance en soi
- Capacité accrue à soutenir les apprenants divers en ligne
- Des flux de travail de placement plus efficaces via différentes plateformes
- Reconnaissance par ses collègues en tant que modèle de transformation numérique

Il continue de suivre ses progrès grâce à des évaluations annuelles de compétences numériques.

Leçons clés pour les conseillers d'orientation

- Le développement continu des compétences numériques est essentiel pour répondre aux besoins évolutifs du marché du travail.
- La combinaison d'outils d'IA, de conseils virtuels et de culture des données améliore les résultats pour les groupes défavorisés.
- La collaboration entre pairs accélère l'apprentissage et réduit la résistance aux nouvelles technologies.



- L'autonomisation numérique des conseillers renforce directement l'autonomisation numérique des clients.



Activité interactive : Utilisation des outils numériques pour un conseil d'orientation professionnelle efficace

Objectif

Les participants exploreront et évalueront diverses plateformes numériques afin de concevoir un plan de soutien à la carrière efficace et centré sur le client, améliorant l'accessibilité, la qualité des conseils et les résultats d'employabilité.

Scénario

Votre client est Daniel :

- Âge : 29 ans
- Contexte : Licence en économie originaire d'Ukraine
- Situation actuelle : Chômeur, cherche un emploi dans le secteur financier
- Défis : Réseau professionnel limité dans la finance, CV dépassé, faible confiance dans les stratégies de recherche d'emploi
- Points forts : Compétences analytiques, expérience de stage en comptabilité, forte motivation

Votre objectif : Aider Daniel à passer à un poste de niveau débutant en finance en utilisant efficacement les outils numériques.

Instructions (Étapes interactives)

Identifier les besoins clés (10 min)

Notez :

- Au moins 3 objectifs principaux pour DanielExemples : Améliorer le CV, élargir le réseau professionnel, acquérir des compétences financières pertinentes
- Des barrières bloquaient sa progression
- Ces besoins peuvent nécessiter le soutien des plateformes numériques

Interventions sélectionnées (10 min)

Choisissez 4 à 6 outils/plateformes numériques parmi la liste ci-dessous :

- LinkedIn
- LinkedIn E-learning
- En effet
- Coursera
- Glassdoor
- Canva
- Europass CV
- JobScan
- SkillsMatch
- EURES
- Sites d'offres d'emploi en finance spécifiques à un secteur (par exemple eFinancialCareers)

Pour chaque outil, expliquez :

- Pourquoi est-ce pertinent pour Daniel
- Quelle partie du plan de carrière il soutient (compétences, réseautage, candidatures, recherche)

Créer un plan étape par étape (15 min)

Cartographiez une chronologie des actions pour Daniel, incluant :

- Mettre à jour le CV pour se concentrer sur la finance
- LinkedIn+ JobScan
- Recherche d'emploi et placement

Indiquez quelle plateforme/outil sera utilisé à chaque étape et incluez le développement des compétences, le réseautage et la stratégie applicative.

Retour des pairs (10 min)

Partagez votre plan avec un autre groupe. Discutez :

- Les outils sélectionnés sont-ils alignés avec les objectifs de Daniel ?
- Le plan accorde-t-il une attention égale aux compétences, au réseautage et à l'accès à l'emploi ?
- Comment le soutien pourrait-il être plus personnalisé ou inclusif ?

Défi optionnel

Réalisez une démonstration de coaching numérique de 5 minutes :

- Un participant agit comme conseiller d'orientation
- L'autre joue Daniel

Concentrez-vous sur :

- Instructions numériques claires
- Encourager l'autonomie
- Montrer comment utiliser et personnaliser les outils en ligne



Exemple de prompt de script : « Optimisons votre profil LinkedIn pour mettre en avant vos compétences et attirer des recruteurs financiers. »



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Les opinions exprimées sont cependant celles de l'auteur ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou du Service espagnol pour l'internationalisation de l'éducation (SEPIE). Ni l'Union européenne ni l'autorité d'octroi ne peuvent en être

Module 7. Prévention de l'épuisement professionnel

Étude de cas : Soutenir un conseiller en orientation en cas d'épuisement professionnel

Contexte

Leticia est une femme conseillère d'orientation de 42 ans qui travaille dans un centre d'emploi communautaire qui soutient des chercheurs d'emploi défavorisés. Elle possède plus de 10 ans d'expérience et gère quotidiennement une charge de dossiers exigeante de clients.

Ces derniers mois, Leticia a commencé à présenter des symptômes d'épuisement professionnel :

- Fatigue persistante et épuisement émotionnel
- Motivation réduite et sentiment d'inefficacité
- Difficulté à se concentrer pendant les séances
- Retrait du travail d'équipe et de la collaboration entre pairs

Sa charge de travail élevée, sa supervision limitée et son exposition constante aux défis des clients ont conduit à une accumulation de stress. Malgré son dévouement, elle peine désormais à garder son empathie et son énergie habituelles.

Processus d'évaluation

Observation initiale

Lors d'une réunion de supervision, son manager a remarqué des signes d'épuisement et a encouragé Leticia à participer à une auto-évaluation en utilisant :

- Maslach Burnout Inventory (MBI) - pour évaluer l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et le sentiment d'accomplissement.
- Auto-test MindTools Burnout - pour réfléchir au niveau d'énergie et à l'équilibre vie professionnelle/vie privée.

Obstacles identifiés

L'évaluation a mis en avant :

- Manque de frontières entre le travail et la vie personnelle
- Un engagement excessif envers les problèmes des clients
- Soutien et supervision limités par les pairs
- Mauvaise gestion du temps due à une charge de travail réactive

Planification de la reprise et de la prévention

Avec un superviseur, Leticia a élaboré un plan personnalisé de prévention de l'épuisement professionnel comprenant :

- Objectifs à court terme :
 - Planifiez des pauses régulières et des pauses numériques.
 - Réorganisez les tâches quotidiennes en utilisant la matrice d'Eisenhower pour établir efficacement les priorités.
- Objectifs à long terme :
 - Participez au développement professionnel sur le soin de soi et la résilience émotionnelle.
 - Renforcez la collaboration entre pairs à travers des groupes de supervision.

Leticia a également commencé à utiliser des outils numériques tels que :

- Notion ou Trello : pour l'organisation et la hiérarchie de la charge de travail.
- Insight Timer ou Calme : pour de courtes pauses de pleine conscience pendant le travail.
- LinkedIn Learning : pour des cours sur l'intelligence émotionnelle et la gestion du stress.

Autonomisation et soutien

Le superviseur a appliqué une approche personnalisée de l'accompagnement, combinant des éléments de coaching et de mentorat pour reconstruire la confiance et le contrôle de Leticia.

- Des bilans réguliers se concentraient sur la célébration des petites réussites.
- Les réunions entre pairs ont créé un espace de réflexion partagée et de soutien émotionnel.
- Leticia a été présentée à un réseau de soutien par les pairs pour les conseillers d'orientation via des associations professionnelles locales et des forums en ligne.

Ces mesures l'ont aidée à renouer avec son but et son identité professionnelle.

Résultats (après 3 à 6 mois)

Leticia a rapporté :

- Un meilleur équilibre émotionnel et une meilleure satisfaction au travail.
- Meilleure gestion du temps et moins de surchargement.
- Motivation et empathie renouvelées envers les clients.
- Une conscience de soi accrue et une utilisation de la pratique réfléchie.

Leçons clés pour les formateurs et les professionnels

- La prévention de l'épuisement physique nécessite une approche holistique et proactive intégrant conscience de soi, gestion du temps et soutien entre pairs.
- Encouragez l'auto-évaluation régulière à l'aide d'outils structurés (par exemple, MBI, cartographie du stress, checklists de réflexion).
- Intégrez des outils de bien-être numérique et des systèmes de planification pratiques.
- Créez des cultures organisationnelles qui normalisent la supervision, le repos et le soutien émotionnel.
- Renforcez l'idée que soutenir efficacement les autres commence par se soutenir soi-même.

Activité interactive : prévention de l'épuisement professionnel pour les professionnels travaillant avec des groupes défavorisés

Objectif

Les participants exploreront et évalueront les facteurs de stress professionnels, en particulier ceux qui touchent les professionnels travaillant avec des groupes défavorisés, afin de sensibiliser et de préparer des stratégies ciblées de gestion du stress.

Scénario

Votre rôle :

- Professionnel travaillant avec des groupes défavorisés.
- Vous faites face à des exigences émotionnelles élevées, des affaires complexes et des délais serrés.
- Votre objectif est d'identifier quels facteurs de stress affectent le plus votre bien-être et votre performance au travail.

Instructions (Étapes interactives)

Étape 1 : Identifier les principaux facteurs de stress (5 min)

- En petits groupes, réfléchissez à tous les facteurs de stress rencontrés dans votre rôle professionnel.
- Exemples : charge de travail élevée, fatigue émotionnelle, charge administrative, manque de ressources, interactions difficiles avec les clients.

Étape 2 : Prioriser les facteurs de stress (5 min)

- Identifiez les 3 à 5 facteurs de stress qui ont le plus d'impact sur votre bien-être.
- Notez quels facteurs de stress peuvent nécessiter un soutien organisationnel par rapport à des stratégies d'adaptation personnelles.

Retour des pairs (5 min)

Partagez votre liste avec un autre groupe. Discutez :

- Les facteurs de stress identifiés sont-ils communs à tous les rôles ?
- Comment les facteurs de stress pourraient-ils être atténués ?
- Existe-t-il des stratégies pour empêcher ces facteurs de stress de conduire à l'épuisement ?

Défi optionnel

Réalisez une démonstration de coaching entre pairs de 5 minutes :

- Un participant agit comme coach, l'autre en professionnel.
- Concentrez-vous sur : clarifier les facteurs de stress, suggérer des stratégies, encourager la réflexion.

Module 8. Vie & Compétences, Compétences & Agence

Étude de cas : Renforcer l'autonomie par la résilience

Contexte

Elena, 42 ans, est une femme migrante et mère célibataire qui a récemment perdu son poste administratif en raison d'une restructuration de l'entreprise. Vivant seule avec son enfant dans un nouveau pays, elle fait face à des pressions financières, des options limitées de garde d'enfants et des barrières linguistiques. Malgré de solides compétences organisationnelles et interpersonnelles, les refus répétés ont érodé sa confiance. Elle dit souvent : « Personne ne veut embaucher une mère célibataire avec un accent. » Son cas met en lumière comment les défis liés à la migration et les responsabilités liées aux soins peuvent miner l'auto-efficacité et la résilience émotionnelle.

Processus de conseil

Évaluation initiale

Le conseiller en orientation a mené une évaluation globale des besoins et a identifié les principaux défis d'Elena :

- Manque de confiance en soi et discours intérieur négatif.
- Difficultés à gérer le stress lié aux responsabilités économiques et parentales.
- Réseau professionnel limité et connaissances locales en recherche d'emploi.

Pour soutenir l'introspection, le conseiller a introduit des outils tels que :

- Fiche de travail sur le tableau des émotions – pour reconnaître et nommer les émotions liées à sa perte d'emploi et au stress migratoire.

- Fiche de cartographie des déclencheurs de stress – pour identifier les facteurs de stress courants et les réponses d'adaptation.

Définition des objectifs

Ensemble, ils ont défini :

- Objectifs à court terme : Reformulez vos pensées négatives, pratiquez des affirmations de soi quotidiennes et effectuez un exercice de résilience une fois par semaine.
- Objectifs à long terme : Construire une feuille de route d'agence personnelle pour la réinsertion professionnelle et la progression professionnelle en six mois.

Développement des compétences

Elena a participé à des ateliers de groupe pour femmes migrantes axés sur la résilience émotionnelle et l'employabilité. Elle pratiquait :

- Respiration consciente et reformulation des pensées négatives.
- Communication affirmée et recherche de retours avec assurance.
- Écrire un journal de réflexion hebdomadaire pour enregistrer de petites victoires.

La conseillère a introduit ses MindTools (pour la gestion du stress) et LinkedIn Learning (pour les cours d'intelligence émotionnelle).

Autonomisation et motivation

Grâce à des séances de counseling toutes les deux semaines, Elena a reconnu ses progrès et a repris le contrôle en se connectant avec les associations locales de femmes et d'anciennes

collègues. La conseillère a utilisé l'entretien motivationnel pour renforcer sa confiance en elle en tant que mère et professionnelle, renforçant la valeur des petites actions constantes.

Soutien à l'insertion professionnelle

Grâce à sa feuille de route d'agence personnelle, Elena a mis à jour son CV, contacté des centres d'emploi communautaires et postulé à des postes avec des emplois du temps flexibles. En moins de quatre mois, elle a obtenu un poste administratif à temps partiel compatible avec les responsabilités de garde d'enfants.

Résultats

Après six mois, Elena a rapporté :

- Confiance et résilience accrues.
- Réduction du stress et meilleure conscience de soi.
- Une foi renouvelée en sa capacité à construire un avenir stable pour elle-même et son enfant.

Leçons clés pour les conseillers d'orientation :

- Aborder les barrières croisées (genre, migration, parentalité) grâce à un accompagnement personnalisé.
- Favoriser la conscience émotionnelle et la résilience en parallèle des compétences en employabilité.
- Encouragez le réseautage communautaire pour réduire l'isolement et construire l'autonomie.

Activité interactive : L'échelle de confiance

Objectif

Les participants s'exerceront à identifier de petites actions réalisables qui renforcent l'auto-efficacité et l'autonomie personnelle, tout en réfléchissant à la croissance émotionnelle et comportementale.

Scénario

Travaillez en binômes.

Votre client est Ahmed, un nouveau venu de 35 ans qui vient de déménager dans un nouveau pays. Il a du mal à communiquer avec confiance dans la langue locale et évite souvent les interactions sociales au travail, craignant les erreurs. Cependant, il souhaite se sentir plus intégré et affirmé dans son lieu de travail.

Votre objectif : Aidez Ahmed à gagner en confiance par des étapes progressives et réalistes et à élaborer un court Plan d'Agence Personnelle.

Instructions (Étapes interactives)

Identifier les obstacles et points forts (10 min)

Notez :

- Trois obstacles auxquels Ahmed est confronté (par exemple, la peur du jugement, l'insécurité linguistique, l'isolement).

- Trois forces ou opportunités (par exemple, motivation à apprendre, collègues soutenant, attitude positive).

Construis l'échelle de confiance (10 min)

Tracez une échelle simple avec cinq barreaux. Chaque échelon représente un micro-objectif menant à une plus grande confiance.

Exemples de progression :

- Saluer un collègue chaque jour.
- Participez à une courte discussion d'équipe.
- Demandez un avis à un collègue.
- Proposez-vous pour expliquer une tâche simple.
- Dirigez une brève présentation ou une réunion.

Discutez en binômes :

- Comment chaque étape construit-elle l'auto-efficacité ?
- Quel changement émotionnel ou comportemental survient à chaque étape ?

Créer un plan d'agence personnel (15 min)

Les participants conçoivent un plan en 3 étapes pour Ahmed (ou un client similaire), indiquant :

- Un petit objectif atteignable.
- Ressources ou soutien nécessaires (par exemple, mentor, application linguistique, encouragement).
- Un calendrier et une récompense personnelle pour l'accomplissement.



Retour des pairs (10 min)

Partagez votre échelle et planifiez avec un autre groupe. Discutez :

- Les objectifs sont-ils réalistes et motivants ?
- Le plan favorise-t-il une construction progressive de la confiance ?
- Comment le conseiller peut-il renforcer la confiance en soi et la résilience ?

Défi optionnel

Faites un jeu de rôle sur une mini-séance de conseil de 5 minutes. Un participant agit comme le conseiller et l'autre comme Ahmed.

Concentrez-vous sur :

- Écoute active et empathie.
- Utiliser le renforcement positif (« Tu as déjà progressé en essayant »).
- Encourager la possession de petits succès.





accesscareer.eu