



« AMELIORER LES COMPETENCES EN  
ORIENTATION ET EN COMMUNICATION DES  
CONSEILLERS ET MEDiateURS A L'EMPLOI »

GUIDE « LES CONSEILLERS A L'EMPLOI  
ET LEURS CLIENTS »



Education and Culture

**Leonardo da Vinci**

“Améliorer les compétences en orientation et en communication des conseillers et médiateurs à l’emploi”

## Guide

Ce guide a été développé au cours du projet pilote

LEONARDO DA VINCI “Labour Office & Clients – Améliorer la communication entre conseillers à l’emploi et leurs clients”

(Numéro du projet: SK/04/B/F/PP-177401).





**Leonardo da Vinci**

## AVANT-PROPOS

Ce projet a bénéficié du soutien de la Commission Européen.

Cette publication représente uniquement le point de vue des auteurs et la commission ne peut être tenue responsable de quelque utilisation faite du contenu.

Une version téléchargeable de ce document est disponible jusqu'au 31 mars 2009 pour des fins strictement non commerciales sur le site: [www.labour-office-and-clients.org](http://www.labour-office-and-clients.org)

© 2006 Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Dunajskej Strede, Ádorská 41,  
929 48 Dunajská Streda, Slovakia

Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

## LE PARTENARIAT

LABOUR OFFICE & CLIENTS –« AMELIORER LA COMMUNICATION ENTRE CONSEILLERS DES AGENCES POUR L'EMPLOI ET CLIENTS DANS LES NOUVEAUX ETATS MEMBRES DE L'UE

Ce partenariat pluri-acteurs compte des partenaires impliqués dans le développement d'outils et méthodes d'accompagnement et de formation, des experts ainsi que des organismes et institutions en charge des politiques de l'emploi.

Agence pour l'emploi de Dunajska Streda (SK), promoteur du projet	Contact: Alica Dobra Email: <a href="mailto:alica.dobra@nup.sk">alica.dobra@nup.sk</a> <a href="http://www.upsvar.sk">www.upsvar.sk</a>	
BEST Training (AT), coordinateur du projet	Contact: Helmut Kronika Email: <a href="mailto:projekte@best.at">projekte@best.at</a> <a href="http://www.best.at">www.best.at</a>	
Agence pour l'emploi Znojmo (CZ)	Contact: Dagmar Berkova Email: <a href="mailto:berkovad@upznojmo.cz">berkovad@upznojmo.cz</a> <a href="http://zn.uradprace.cz">http://zn.uradprace.cz</a>	
Telehaus Wetter VeFAR e.V. (DE)	Contact: Imke Troltenier Email: <a href="mailto:troltenier@telehaus-wetter.de">troltenier@telehaus-wetter.de</a> <a href="http://www.telehaus-wetter.de">www.telehaus-wetter.de</a>	
IRFA Sud (FR)	Contact: Ghislaine Tafforeau Email: <a href="mailto:gtaff@irfasud.ft">gtaff@irfasud.ft</a> <a href="http://www.irfa.fr">www.irfa.fr</a>	
District Labour office Győr-Moson-Szombathely (HU)	Contact: Livia Meszaroszne Nemeth Email: <a href="mailto:meszarosnelivia@lab.hu">meszarosnelivia@lab.hu</a> <a href="http://www.fmm.gov.hu">www.fmm.gov.hu</a>	



IFOA (IT)	Contact: Giorgia Sessi Email: <a href="mailto:sviluppo.progetti@ifoa.it">sviluppo.progetti@ifoa.it</a> <a href="http://www.ifoa.fr">www.ifoa.fr</a>	
LPIA Latvian Adult Association d'Education (LV)	Contact: Ingrida Mikisko Email: <a href="mailto:ingrida@laea.lv">ingrida@laea.lv</a> <a href="http://www.laea.lv">www.laea.lv</a>	
Agence pour l'emploi Latvia (SEA)	Contact: Maris Ginters Email: <a href="mailto:Maris.Ginters@nva.lv">Maris.Ginters@nva.lv</a> <a href="http://www.nva.lv">www.nva.lv</a>	
Peoples University (Université populaire) Kristianstad (SE)	Contact: Martin Persson Email: <a href="mailto:martin.persson@folkuniversitetet.se">martin.persson@folkuniversitetet.se</a> <a href="http://www.folkuniversitetet.se">www.folkuniversitetet.se</a>	
DACE – Département 'Education continue, Université de Glasgow (UK)	Contact: Pamela Clayton Email: <a href="mailto:P.Clayton@educ.gla.ac.uk">P.Clayton@educ.gla.ac.uk</a> <a href="http://www.gla.ac.uk/adulteducation">www.gla.ac.uk/adulteducation</a>	

# TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS .....	3
LE PARTENARIAT .....	4
TABLE DES MATIERES .....	6
PRÉFACE.....	10
1 COMPRENDRE LE CLIENT .....	12
1.1 ORIENTATION ET ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS DEFAVORISES.....	12
L'importance de l'éducation.....	12
L'utilisation et la mauvaise utilisation du conseil et de l'orientation .....	13
Le processus d'accompagnement et d'orientation .....	14
Le processus d'accompagnement et d'orientation .....	19
Le public exclu est hétérogène .....	20
Exclusion sociale et formation tout au long de la vie.....	20
Formation tout au long de la vie, accompagnement et orientation professionnelle....	22
Les barrières pour accéder aux prestations .....	25
Manque de prestations nationales/régionales .....	25
Vie en zone rurale .....	25
Handicap physique, psychologique ou d'apprentissage .....	26
Emplois précaires, bas salaires et niveaux de compétence .....	27
Absence de domicile .....	28
Casier judiciaire.....	28
Statut de minorité ethnique, exil et vie itinérante .....	29
Statut de minorité ethnique .....	29
La fuite et l'exil .....	29
La population Rom.....	30
1.2 L' "EMPOWERMENT" DES CLIENTS.....	32
COMMENT LES CONSEILLERS DES AGENCES POUR L'EMPLOI PEUVENT AIDER LEURS CLIENTS A DEVELOPPER L'ESTIME D'EUX-MEMES .....	32
L'estime de soi .....	33



L'adaptation.....	33
Les mécanismes de défense.....	34
Intégration dans la pratique.....	34
Les indicateurs d'estime de soi.....	35
Le paraître.....	36
La mise en évidence.....	36
Le repli sur soi.....	37
L'artiste – animateur.....	38
Le facilitateur.....	38
Plaire aux autres.....	39
A la rescousse.....	39
Améliorer l'estime de soi.....	40

### 1.3 ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES CLIENTS QUI NE MAITRISENT PAS LES SAVOIRS DE BASE..... 41

Informations générales.....	41
Regards sur les situations de vie des analphabètes fonctionnels.....	42
Zoom sur les stratégies de dissimulation et d'évitement.....	42
Quelle attitude adopter avec le public cible ?.....	42
Définition des savoirs de base et de l'analphabétisme fonctionnel.....	43
Savoirs de base.....	43
Analphabétisme fonctionnel.....	43
Qui est atteint ?.....	43
Toutes les tranches d'âge.....	43
Niveau scolaire.....	44
Statut socioprofessionnel.....	44
Les facteurs de risque.....	47
La situation familiale.....	48
L'école.....	49
Image de soi négative – pessimisme dans la recherche d'emploi.....	50
L'analphabétisme fonctionnel en tant que phénomène social.....	51
Le chômage – une menace permanente.....	51
Les difficultés de la vie quotidienne.....	52
Stratégies de dissimulation et de diversion.....	53
Modèles typiques de comportement et d'excuses.....	55
Dépendre d'autrui.....	57
Mentir à ses proches.....	57
Travailler avec le public concerné.....	57
Accompagner et entretenir la motivation.....	59
Construire la confiance.....	60
Réflexion générale et accompagnement pratique.....	60

Motivation pour renouer des contacts sociaux .....	60
Accompagnement pédagogique et personnel pendant la phase d'apprentissage.....	61
<b>1.3 ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES PUBLICS SENIORS.....</b>	<b>62</b>
Attitudes et approches du personnel .....	62
L'information et les conseils .....	63
Les prestations de formation.....	67
Promouvoir les initiatives et les plans d'action des seniors .....	68
Les initiatives auprès des employeurs .....	70
<b>2 LES BESOINS DU MARCHE DU TRAVAIL .....</b>	<b>72</b>
<b>2.1 L'IMPORTANCE DES SAVOIRS COMPORTEMENTAUX OU COMPETENCES TRANSVERSALES DANS LE PROCESSUS D'ACCES A L'EMPLOI .....</b>	<b>72</b>
Quels sont ces savoirs comportementaux ?.....	73
Les savoirs comportementaux et l'employabilité .....	75
Les employeurs évaluent l'importance des qualifications et compétences des candidats : .....	77
<b>2.2 QU'APPELLE-T-ON COMPETENCES COMPORTEMENTALES ? .....</b>	<b>78</b>
Esprit d'équipe .....	78
Compétences en communication.....	78
Compétences organisationnelles.....	78
Ouverture à de nouvelles expériences .....	84
<b>2.3 EMPLOYABILITE : COMPRENDRE LE LANGAGE DES EMPLOYEURS .....</b>	<b>85</b>
Origines de l'employabilité.....	87
Les quatres composants de l'employabilité.....	87
Conclusions .....	89
<b>2.4 CE QUE LES EMPLOYEURS ATTENDENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA QUALIFICATION.....</b>	<b>90</b>
Les compétences recherchées par les employeurs.....	91
Compétence.....	93
Moyenne pondérée .....	93
Compétence.....	93
Moyenne pondérée .....	93
Compétence.....	94
Moyenne pondérée .....	94
Recommandations .....	96
<b>2.5 CE QUE LES EMPLOYEURS ATTENDENT DES CANDIDATS A L'EMPLOI .....</b>	<b>97</b>
1. Savoir se mettre en valeur .....	97



2. Communiquer de manière directe .....	97
3. Se raconter .....	97
4. Avoir conscience de son parcours professionnel .....	98
5. De se responsabiliser dans sa recherche d'emploi .....	98
<b>3. APPROCHE GENRE ET INTERCULTURALITE .....</b>	<b>100</b>
<b>3.1 LA GESTION DE LA DIVERSITE.....</b>	<b>100</b>
En quoi consiste la gestion de la diversité ? .....	100
Comprendre le client – quelques aspects de la diversité appliqués au processus de l'accompagnement.....	100
« Traiter les autres comme vous voudriez qu'on vous traite » ou « traiter les autres comme ils veulent qu'on les traite » .....	102
L'approche personnalisée.....	103
L'équité contre la justice.....	103
Les conséquences du non-respect de la diversité .....	104
Sensibiliser les employeurs – les arguments à utiliser .....	104
Les avantages de la diversité sur le lieu de travail .....	105
<i>Gamme de services plus large.....</i>	<i>105</i>
<i>Une approche variée.....</i>	<i>105</i>
<i>Plus d'efficacité opérationnelle.....</i>	<i>105</i>
<i>L'image – gagner une réputation de 'socialement responsable'.....</i>	<i>105</i>
Gérer les différences au sein de l'effectif.....	106
La diversité et la durabilité.....	107
Evaluer et réviser la politique dans les organismes .....	108
Les défis de la diversité sur le lieu de travail .....	109
<b>3.2 GENDER MAINSTREAMING .....</b>	<b>111</b>
Le rôle clé des services à l'emploi .....	112
Une interprétation sensible aux questions de genre .....	113
Les besoins du marché de l'emploi en termes de genre .....	114
Graphique taux d'emploi (femmes et hommes de 15 – 64 ans) états de l'UE, 2004	114
La politique des organismes .....	116
L'application des principes de « gender mainstreaming » dans les pratiques de la recherche de l'emploi, de l'adéquation profil/contenu, de la formation et de la qualification .....	118
<i>Représentation.....</i>	<i>118</i>
<i>Ressources.....</i>	<i>119</i>
<i>Réel.....</i>	<i>119</i>



Education and Culture

## Leonardo da Vinci

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.