



Employment 4 Inclusion

10.2 –

MODELE INTERACTIF ET MOOCs

EN FAVEUR DE L'INCLUSION

PROFESSIONNELLE DES MNAR

Ce projet (2019-1-ES01-KA204-065510) a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication ne reflète que le point de vue de l'auteur, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Organisations partenaires :



Retrouvez-nous ici :

www.employment4inclusion.eu

 @employment4inclusion31

 @employment4inclusion

INTRODUCTION

MOOC :

Le modèle interactif suivant introduira 5 zones de conseils qui collectivement contribueront à l'intégration des MNAR dans le marché du travail.

Dans toutes les zones de counseling, notez la phrase : « Maintenant, c'est votre tour », où il vous sera demandé de participer activement et de réfléchir aux connaissances présentées.

Pour conclure chaque chapitre, veuillez répondre aux questions « vérifier la réponse », afin de vous assurer que vous avez bien compris le contenu.

Groupe-cible

Le modèle interactif E4I est pertinent pour tous les professionnels qui travaillent à soutenir l'inclusion sociale et professionnelle des MNARs, y compris, mais sans s'y limiter:

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant dans l'inclusion sociale des MNAR

Bien que tous les professionnels travaillant avec les MNAR puissent trouver tous les modules suivants pertinents, certains modules peuvent être plus pertinents pour certains groupes de professionnels. Il est donc spécifié dans chaque module, pour quel groupe cible le module est jugé le plus pertinent.

Langue

Le modèle interactif E4I est disponible dans les langues suivantes : anglais, espagnol, Français, italien, grec et danois. Une partie du contenu mentionné dans les MOOC individuels (méthodologies originales, outils, modèles, modèles, etc.) peut être dans la langue d'origine et n'est pas traduite en raison de la limitation de ressource dans le projet E4I.

INDEX:

ZONE DE CONSEIL 1 : CONCEVOIR L'INTERVENTION	6
ZONE DE CONSEIL 2: FORMATION	25
ZONE DE CONSEIL 3: EMPLOI	39
ZONE DE CONSEIL 4: SYNERGIES POUR LA PARTICIPATION SOCIALE	71
ZONE DE CONSEIL 5: PARTICIPATION SOCIALE	91
ZONE DE CONSEIL 6 : SUIVI	139

ZONE DE CONSEIL 1 :

CONCEPTION DE L'INTERVENTION

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

Fournir aux opérateurs sociaux et aux professionnels travaillant avec les MNAR les connaissances, les aptitudes et les compétences nécessaires pour concevoir des interventions

Guider les opérateurs dans la conception d'une intervention pour les MNAR

Connaissance approfondie de la conception et du craton d'Individualiser le parcours socio-éducatif

Identifier les compétences et les aptitudes nécessaires ainsi que les méthodologies pour mener à bien des parcours d'inclusion socio-économique pour les MNAR

Prendre conscience des différences et des obstacles culturels et avoir des stratégies pour les surmonter

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseiller en emploi
- Professeurs de langues
- Conseiller juridique
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR

Il est cependant particulièrement pertinent pour les professionnels suivants, qui pourront utiliser les outils directement dans leur travail quotidien.

- Éducateurs
- Médiateurs interculturels
- Travailleurs de projet
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant dans des communautés accueillantes et un projet d'intégration

Longueur et effort	
	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	2 heures
Les exercices	1 heure
Le matériel vidéo/audio	7 minutes
L'auto-évaluation	10 minutes
Le MOOC au total	3 heures 17 minutes

Index des chapitres de cette zone de conseil

Introduction

Chapitre 1 : Comment planifier et planifier des interventions efficaces

1. Quelques prémisses de base pour commencer
2. Les domaines d'intervention du travail professionnel avec les MNAR
3. Les caractéristiques du travail professionnel avec les MNAR
4. Maintenant, c'est à votre tour

Chapitre 2: Compétences interculturelles: connaissances sur la culture et la communication interculturelle

1. Esquisse d'un premier entretien : quelques hypothèses
2. Gestion et cadre de l'entretien
3. Analyse du contexte d'origine
4. Maintenant, c'est à votre tour

Chapitre 3 : Plan individuel d'intégration socioéconomique

1. Comment soutenir le projet socio-éducatif
2. IEP : différentes phases du modèle
3. Bilan des compétences
4. Développer les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail
5. Maintenant, c'est à votre tour

Conclusion

Test d'auto-évaluation

INTRODUCTION

La conception et la planification avec et pour les MNAR présentent des caractéristiques et des paramètres complètement différents parce que les besoins et les motivations de la personne sont différents. La perception même des besoins de formation est influencée par des problèmes contingents de nature « primaire », souvent d'urgence, liés au logement, à la recherche d'un emploi qui garantisse à la fois un soutien financier et la permanence des conditions nécessaires au renouvellement du titre de séjour. Mais chaque type d'intervention, indépendamment des contingences et forme la diversité inhérente des histoires et des individualités impliquées devrait, pour être efficace, garder un objectif fixe, c'est-à-dire : (re)conquérir et/ou maintenir l'autonomie.

Par conséquent, quel que soit le type d'intervention, celle-ci doit graviter autour du concept d'autonomisation – en tant que processus individuel et organisé – grâce auquel les individus peuvent reconstruire leur capacité à choisir et à planifier et retrouver la perception de leur propre valeur, de leur potentiel et de leurs opportunités.¹

Dans la planification de chaque intervention, il est également nécessaire de prendre en compte la personne dans sa complexité (en termes de droits et de devoirs, d'attentes, de caractéristiques personnelles, d'histoire personnelle, de contexte culturel et politique d'origine, etc.) et ses besoins. Le type d'approche souhaité est holistique, visant à prendre en charge la personne seule dans son intégralité à partir de l'identification et de la mise en valeur de ses ressources individuelles.

Pour que cette approche puisse être poursuivie, il est nécessaire que les professionnels travaillant avec les MNAR acquièrent des compétences importantes, comme nous en apprendrons plus au paragraphe 3, dans lequel nous dresserons un profil approprié de ce professionnel.

En effet, la mise en place d'interventions efficaces nécessite la participation de compétences et d'aptitudes hétérogènes, compétentes et qualifiées. Selon l'approche holistique mentionnée ci-dessus, il serait approprié de fournir une équipe multidisciplinaire et interdisciplinaire, avec des compétences, des rôles et des méthodes d'organisation qui peuvent répondre positivement aux besoins de l'utilisateur dans sa complexité. De cette manière, les réponses apportées aux besoins individuels deviennent des éléments de connexion d'une voie unique d'inclusion sociale, ainsi que de soutien et de réadaptation dans le cas de personnes présentant des vulnérabilités spécifiques.

¹ Le concept d'autonomisation est conçu comme le processus de gagner sa liberté et pouvoir pour faire ce que vous voulez ou de contrôler ce qui vous arrive à vous et dans votre vie et de faire valoir vos droits . Il s'agit de donner à quelqu'un davantage de confiance et/ou de force pour faire quelque chose, souvent en leur permettant d'accroître leur contrôle sur leur propre vie ou situation.

CHAPITRE 1 : COMMENT PLANIFIER/ORGANISER UNE INTERVENTION EFFICACE

1. Quelques prémisses de base pour commencer

Dans ce paragraphe, nous allons essayer de souligner quelques prémisses de base pour ceux qui abordent un emploi avec les MNAR, quel que soit leur rôle. Ces prémisses sont à la base de ce que l'on appelle l'« approche interculturelle ». Voyons de quoi il s'agit.

Il a été dit que pour concevoir des interventions efficaces, il est nécessaire d'«accueillir» l'utilisateur dans sa complexité en respectant sa vision du monde, son système de valeurs et ses besoins, en s'émancipant de tout modèle social, en créant les conditions permettant aux utilisateurs de se définir le modèle le mieux adapté à la satisfaction de leurs propres besoins. Essayons de voir quelles sont les premières étapes:

1. **Décentralisation**²: prendre ses distances avec soi, réfléchir sur soi-même, comme sujet qui porte une culture et des sous-cultures auxquelles s'intègrent les modèles professionnels et les normes institutionnelles. La meilleure connaissance de soi, de son identité sociale et culturelle est la première étape pour faire ressortir la relativité nécessaire de ses points de vue.

2. **Passer au crible les prémisses implicites**: par prémisses implicites, nous entendons une série très dense de règles comportementales acquises par l'expérience, maintenant acceptées comme évidentes et prises pour acquises et ne faisant plus l'objet d'une réflexion. « Cela a toujours été comme ça » - nous nous disons - en prenant nos hypothèses pour des preuves scientifiques. Ce sont ces preuves que nous devons passer au crible le tamis du doute, lorsque l'on entre en contact avec différentes cultures. Cela signifie nécessairement renoncer à ses propres prémisses implicites pour se glisser dans celles de l'autre. Il s'agit d'exercer, de former la capacité à gérer les différences, en commençant par prendre conscience de la nature des cadres avec lesquels nous sommes entrés en contact et/ou en contraste.

Une fois la décentralisation réalisée et nos croyances passées au crible, nous sommes enfin prêts à **entrer dans le système de l'autre**.

3. **Pénétration dans le système de l'autre**: entrer dans le système de l'autre implique une approche empathique et une aptitude remarquable à l'ouverture. Comment s'y rendre ?

- **Je reste informé**: je collecte des informations sur d'autres cultures et sur différents systèmes, pas tant pour obtenir des réponses, mais pour apprendre à poser les bonnes questions.

² Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. La santé mentale au Québec, 1993, XVIII, 1, 71-92

- **J'écoute** : une écoute globale qui, avec une attitude exploratoire, évite les interprétations immédiates, remettant plutôt en question le sens de l'utilisation de tous les codes – verbaux, non verbaux, symboliques.

Par conséquent, il convient de prêter attention à:

- proxémiques,
- l'utilisation de l'espace (comment les gens se rapportent les uns aux autres),
- proximité physique
- posture, mouvements du corps - tension/relaxation, gestes, hochements de la parole (renforçant ou non le contenu verbal)
- expressions faciales (révélant des émotions, des sentiments, des rires, des sourires, des mouvements oculaires),
- le regard (partie intégrante de l'expression globale du visage),
- aspects paraverbaux du langage (qualité de la voix: tonalité, cadence, caractéristiques temporelles, vitesse).

Cadre : structurer l'ESPACE d'écoute en fonction de la confidentialité, de l'intimité et de la confiance.

2. Les domaines d'intervention des professionnels travaillant avec les MNAR

1. *Les zones d'urgence, premier et deuxième accueil*: Hotspots, premiers et deuxième centres d'accueil pour migrants, réfugiés et demandeurs d'asile ;
2. *Zones administratives* sont : bureaux d'immigration, guichets uniques, guichets publics des autorités locales, OPR, bureau d'enregistrement, bureaux d'État, bureau à domicile, Institut national d'assurance, divers bureaux d'information ...
3. *Espace de sécurité publique*: préfecture de police, préfecture, bureaux de sécurité publique étrangers...
4. *Espace judiciaire*: tribunaux(pour mineurs), prisons (pour mineurs), services de rééducation pour mineurs...
5. *Formation, orientation et domaine de travail*: centres d'offre d'emploi, entreprises et services commerciaux, services municipaux d'orientation professionnelle, syndicats, établissements de crédit, bureaux de poste.
6. *Espace santé et assistance*: hôpitaux (départements de gynécologie et d'obstétrique, pédiatrie, oncologie, maladies infectieuses...), premiers secours, cliniques mortuaires, (familiales, pédiatriques...), services sociaux et de santé, services de santé mentale, centres de santé des femmes immigrées et de leurs enfants, centres d'ethnopsychiatrie...
7. *Espace social*: bureaux et antennes d'immigration publique, services sociaux, centres d'accueil et communautés, centres pour mineurs, protection civile, médiateurs de rue et de proximité, article 18, social privé, coopératives et associations promouvant des projets d'intégration socioculturelle, protection civile...
8. *Espace éducatif et scolaire*: écoles de tous types et niveaux, services éducatifs et culturels, centres et coopératives pour le travail éducatif et social de rue, centres d'éducation des adultes
9. *Espace culturel*: bibliothèques publiques, musées, centres interculturels, associations culturelles pour la mise en valeur du paysage et du patrimoine environnemental...

3. Les caractéristiques du travail professionnel avec les MNAR

Quel que soit le domaine d'intervention dans lequel le professionnel opère, il est essentiel qu'il soit en mesure de :

- répondre de manière qualifiée aux besoins des bénéficiaires
- préparer un calendrier des interventions
- interagir avec le contexte local – le réseau de services et en tant que communauté urbaine

Mais surtout, un bon professionnel travaillant avec les MNAR devrait être guidé dans chaque intervention par certains éléments fondamentaux jusqu'à ce qu'ils deviennent une véritable attitude.

Nous entendons par là : **l'empathie, l'intentionnalité, la responsabilité** dans une attitude constante pour la recherche qui présuppose le refus de réponses préemballées qui seraient mal adaptées au caractère unique de l'expérience migratoire et des attentes futures.

- **Empathie**: la capacité, non seulement d'être ouvert à ce que l'autre communique (même par le non-verbal) mais aussi de s'identifier partiellement à son monde subjectif sans préjugés ni fermetures; elle permet une acceptation authentique et sans jugement qui est la condition préalable de tout acte éducatif et correspond au besoin de chacun d'être accueilli, connu et reconnu.
- **Intentionnalité**: une autorité à mettre au service de l'utilisateur, comme une initiative empathique à travers laquelle le professionnel est guidé dans les différentes interventions par les besoins, les attentes et les désirs des utilisateurs.
- **Honnêteté et humilité**: Humilité dans l'accueil de la « richesse » qui vient de la rencontre avec l'autre ; Honnêteté non seulement dans le respect des règles organisationnelles de chaque action: tout, du premier entretien aux interventions ultérieures de soutien et d'orientation, est toujours inscrit dans une relation dont, en tant qu'opérateur, j'ai la **responsabilité** de prendre soin et de prendre soin. (Salonia, 2013).



4. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: ANALYSE DU FILM SAMBA

1. Visionnage d'une scène du film « Samba »

Regarder la vidéo

2. Sur la base du visionnement de cette scène, nous analyserons le dialogue entre Samba (candidate) et Alice (assistante sociale).

ALICE : Bonjour, tout va bien ?

SAMBA : Oui, merci. Eh bien, alors quoi?

ALICE : C'est exact. « Alors quoi ». Je me suis renseigné et j'ai vu que vous avez obtenu un arrêté d'expulsion, donc vous ne pourrez pas demander de permis de séjour avant un an, en attendant nous vous conseillons d'être le plus discret possible : il faut éviter les inspections, éviter les gares, les grandes gares comme Chatelet...

SAMBA : ... aéroports, marcher sur le passage à niveau zébré, payer le billet de métro, je sais. Je l'ai compris. Mais où est la solution ?

ALICE : D'accord, alors... la solution est de soumettre une autre demande. D'accord...

SAMBA : Combien de temps jusqu'à ce que je puisse?

ALICE : Je vous l'ai dit. Pas avant un an.

SAMBA : OK. Et que puis-je faire au cours de cette prochaine année, exactement?

ALICE : Évitez les gares.

SAMBA : Vous vous moquez de moi ?

ALICE : Non, je ne le suis pas. Il est normal de devoir passer par une période de transition.

SAMBA : Transition ? Quoi, vous pensez que je peux juste rester à la maison et regarder les mouches? Je dois avoir peur d'un uniforme? L'autre jour, je tremblais devant un facteur! Comment puis-je travailler? Comment diable suis-je censé payer le loyer? Il y a des gens qui dépendent de moi. Êtes-vous là pour m'aider ou non? !

ALICE : Hé, arrêtez! Je vous interdis de crier comme ça ! Je peux aussi élever la voix! Je veux dire, qu'en pensez-vous? Qu'il est facile pour moi d'écouter toutes vos histoires, de parcourir tous vos journaux? « Il me manque ceci, j'ai besoin de ça... J'habite ici, oh pas d'attente, j'y vis... ». Vous avez besoin de vous calmer, vous l'avez? « Parce que je suis fatigué, vraiment fatigué. Je l'ai? Et puis encore une fois, qui la baise vous a demandé quoi que ce soit? J'en ai marre ! D'accord? J'en ai marre ! F**ing f**k! Tu m'as énervé! F**k!

3. Réflexion guidée

1. Selon vous, que manque-t-il à cette scène ?
2. Comment jugez-vous les réponses et les manières d'Alice ?
3. Qu'est-ce que vous changeriez ?
4. Répondent-ils aux exigences de Samba?
5. Comment jugez-vous l'attitude de Samba ?
6. Qu'est-ce que vous changeriez ?

CHAPITRE 2 : COMPETENCES INTERCULTURELLES SUR LA CULTURE ET LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

1. Esquisse d'un premier entretien : quelques hypothèses

Dans la relation d'aide, les entretiens individuels avec les utilisateurs sont l'un des outils les plus utilisés. L'entretien individuel ne devient un outil utile que s'il est bien structuré et s'il est taillé sur mesure pour son objectif, en assurant les éléments essentiels :

- le réglage
- l'approche et le contexte,
- les techniques de communication et de relations.

L'entretien est généralement défini comme une technique d'observation et d'étude du comportement qui vise à comprendre et à aider le sujet. Nous trouvons deux personnes qui mettent en scène une culture. En fait, même les professionnels, eux-mêmes porteurs de culture, met en scène leur système de valeurs et de normes dans l'interaction avec l'utilisateur. L'approche interculturelle implique donc de reconnaître qu'il y a deux acteurs et non un seul, qui partagent un accord commun, un objectif final à atteindre et un climat à construire minute par minute. La première condition qui nous permet de donner de la voix à cette expérience est l'adaptation et la résonance. Il est nécessaire de sacrifier une partie de ses propres expériences pour s'accorder sur l'autre (adaptation), si les deux sujets opèrent cette attitude alors la résonance est activée, nous sentons que nous sommes connectés l'un à l'autre.

L'entretien vise à :

- lire les besoins et les attentes, reconstruire la biographie et l'expérience de la personne;
- définir les hypothèses pour la construction du projet personnalisé;
- préparer un dossier personnel, contenant les données personnelles du bénéficiaire et toute autre information et/ou documentation qui, immédiatement ou ultérieurement, peut être utile pour préparer un plan d'intervention personnalisé.

2. Gestion et cadre de l'entretien

Pour que l'outil d'entretien fournisse les résultats attendus, il est important de garder à l'esprit qu'il existe des attitudes et des méthodes qui risquent de compromettre la relation de confiance. Le professionnel travaillant avec les MNAR doit se poser de manière à ce que les questions posées ne ressemblent jamais à un interrogatoire, avec des pauses et des interruptions qui permettent de recueillir les pensées, de réfléchir et d'effrayer les idées; envisager la possibilité de mettre fin à l'entretien, de la reporter à une date ultérieure. Lors de l'entretien, la position d'écoute et d'attention du professionnel est très essentielle, et de la même manière, vous devez faire attention aux commentaires sur ce qui est entendu, les attitudes, ainsi que les impulsions de compassion ou d'encouragement qui doivent nécessairement être mesurées et adaptées à la personne et au moment spécifique.

Lors de la mise en place d'une structure d'entretien idéale, trois macro-domaines peuvent être identifiés à l'égard desquels gérer la rencontre avec la personne :

1. la présentation du contexte et de l'opérateur;
2. la clarté en ce qui concerne les objectifs de l'entretien;
3. le retour de l'entretien (compris comme l'amélioration de ce que la personne a dit, également par le choix de mots à l'appui de ce qui a été dit) et l'ouverture vers l'avenir.

Le professionnel qui travaille avec le MNAR doit tenir compte des éléments suivants:

4. la biographie de la migration (les raisons, le passé, les expériences, le choix);
5. le voyage depuis le pays d'origine et toute expérience traumatisante, a également vécu dans le pays d'arrivée;
6. les relations familiales, affectives et amicales dans leur pays d'origine;
7. Aspects psychosociaux et sanitaires en Italie (comment et où il vit ou a vécu en Italie; la communauté et les connaissances de référence; l'état émotionnel; les attentes; les besoins);
8. les perspectives

Pour que l'entretien fournisse autant d'éléments que possible à l'exploitant, des mesures spécifiques doivent être prises en compte, telles que:

9. assurer un environnement protégé pour protéger la vie privée de la personne;
10. présence du médiateur (le cas échéant et choisi en fonction du sexe de la personne interrogée) neutre mais empathique ;
11. expliquer le but de l'entretien et la façon dont elle est menée;
12. permettre au bénéficiaire de prendre des pauses ou des interruptions (à tout moment) et d'éviter de répondre à certaines questions;
13. En posant des questions, choisissez un rythme qui ne reproduit pas, mentalement, un climat d'interrogation ;
14. éviter, dans la mesure du possible, d'insister sur des thèmes ou des parties de l'histoire qui pourraient mettre la personne en mesure de revivre un sentiment douloureux et dévastateur de honte par rapport à ce qui s'est passé ou qui pourraient reproduire une situation de violence psychologique.

Plusieurs éléments culturels et psychologiques doivent nécessairement être pris en considération, afin de créer un climat de réciprocité comme prémisses fondamentales pour l'avancement des prochains entretiens et pour la relation de confiance entre le professionnel et le bénéficiaire.

Parmi les éléments de nature purement culturelle :

15. la langue;
16. le degré d'éducation. L'opérateur devrait utiliser une langue appropriée au bénéficiaire, y compris en ce qui concerne sa scolarité antérieure et sa connaissance de la langue italienne.

Le professionnel travaillant avec les MNAR, en effet, peut être confronté à des bénéficiaires ayant des antécédents très différents: de la personne analphabète à ceux qui ont obtenu un diplôme ou une formation post-universitaire dans le pays d'origine et / ou de transit.

17. identité religieuse et politique.
18. l'identité ethnique.

Ce dernier élément est représentatif de la culture d'un groupe particulier, dans lequel les significations et les valeurs spécifiques de leur identité ethnique sont partagées et à l'égard de laquelle la perception même d'un événement traumatique peut prendre un sens différent de celui d'autres cultures.

Le cadre de l'entretien :

Le cadre dans le contexte d'une relation d'aide est un lieu qui accueille la relation dans son déploiement spatio-temporel, lié par des règles qui déterminent les rôles et les fonctions des personnes impliquées, conditionnant positivement leur action.

Le cadre est donc le lieu physique et émotionnel où se construit la relation avec le bénéficiaire. Un environnement accueillant, qui transmet sérénité, respect et confiance, représente un élément irremplaçable pour une relation d'aide positive avec le MNAR. Les rencontres entre l'opérateur et le bénéficiaire doivent être planifiées et structurées en fonction des différentes phases de l'accueil qui suivent, mais il est également possible de créer des « espaces informels et improvisés », en dehors du cadre défini. L'opérateur doit être capable d'être flexible et ouvert pour rechercher des espaces de réunion à l'extérieur de sa chambre / bureau. Souvent, d'une rencontre informelle et non planifiée peuvent émerger des éléments qui renforcent la relation de confiance et/ou des contenus qui enrichissent le projet personnalisé d'accueil intégré.

Voir aussi les meilleures pratiques 34 - Gestion des réunions initiales avec les réfugiés : quelques lignes directrices : <https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

3. Analyse du contexte d'origine

Tous les opérateurs travaillant dans le domaine de l'accueil et de l'intégration, plutôt que d'avoir une connaissance approfondie des pays d'origine des bénéficiaires, doivent être émus par une curiosité constante en ce sens, afin de construire, au fil du temps, une compétence interculturelle. Il faut donc se donner du temps, car la décentralisation de soi est un processus d'apprentissage qui nécessite un temps de maturation progressif. Et il faut aussi accepter qu'il y a toujours une partie de malentendus et d'approximations de sens et que ceux-ci doivent être considérés comme une composante inévitable de l'autre.

Aux fins de l'analyse du contexte d'origine, au moins trois entretiens ciblés doivent être organisés.

1. Sur les aspects géographiques du lieu d'origine par la méthode de géolocalisation sur Google Earth / Maps / etc., identifier, si possible, le lieu exact du domicile du bénéficiaire et commencer à acquérir des informations spécifiques au niveau territorial, social, politique etc. ;
2. Sur l'aspect ethnique/anthropologique, principalement axé sur les caractéristiques de la vie sociale: hiérarchies, aspects économiques, sociaux, politiques, langues, groupes ethnolinguistiques, contrastes sociaux sur les différents domaines.
3. Relations familiales approfondies, cercle amical, connaissances sociales, politiques, religieuses, etc., en essayant de trouver toutes les informations sur les relations sociales, les hiérarchies, les organisations présentes sur le territoire à l'ecclésiale, sociale (ONG), politique, militaire, etc., avec laquelle la famille a des relations ou dont elle connaît l'existence;

Des fiches pays utiles sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://rm.coe.int/tool-1-the-geopolitical-context-of-migration-language-support-for-adul/1680716c0d3>



3. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR

Introduction

Le choc culturel est la phase dans laquelle l'individu ressent les différences culturelles plus ou moins nombreuses qui vont fragiliser l'image de lui-même, sa « personnalité de base ». Le choc culturel fait référence à des phénomènes allant d'une simple irritabilité à un état psychologique de panique ou de crise. Ce choc est particulièrement évident dans le contexte d'une culture autochtone (langue seconde), alors qu'il est minime dans un contexte non naturel (langue étrangère). Le choc culturel est associé à des sentiments d'aliénation, de colère, d'hostilité, d'indécision, de frustration, de tristesse pour la distance de la maison. Cela est dû aux différences par rapport à sa propre culture, qui ne sont souvent pas comprises. De telles différences peuvent conduire à la répression, à l'isolement de régression et au rejet. Certains sujets arriveront paradoxalement à ne chercher le contact qu'avec des personnes du même milieu culturel.

Les relations interculturelles peuvent souvent provoquer la peur et la tension en nous parce qu'elles peuvent conduire à remettre en question nos croyances et nos valeurs. C'est précisément pour cette raison que la relation interculturelle pourrait être perçue comme un problème, comme une source de conflit, et donc évitée. Dans ce cas, le sujet qui décide de ne pas interagir avec la diversité culturelle, est plus enclin à analyser le différent à travers les catégories mentales rigides de sa propre culture, produisant ainsi une image de l'autre qui est subjective, imprégnée de préjugés et de stéréotypes.

Les exercices proposés ne visent pas à enseigner la compétence interculturelle mais à solliciter une aptitude à participer à l'observation des différences culturelles

1. [Regardez la vidéo n.1](#)
2. [Regardez la vidéo n.2](#)
3. Lire le témoignage « *Blow your nose* » INCIDENT CRITIQUE : « *BLOW THE NOSE* » [Recueilli par : Élan Interculturel, France, 2012]

Culture de la personne qui a vécu le choc :

Une femme française, âgée d'environ 20 ans, expérience de travail en Corée du Sud en tant qu'enseignante Française dans une école militaire. Elle a déjà enseigné à l'étranger, en particulier en Inde, dans les zones urbaines et rurales. Elle aime les échanges culturels et, au moment de son témoignage, elle écrivait des articles pour un journal anglais, où elle a rapporté les gaffes et ses expériences de choc culturel alors qu'elle vivait en Corée.

Culture de la personne qui a « causé » le choc:

Jeunes élèves de l'école militaire. Le narrateur n'avait pas d'informations précises sur le contexte culturel des élèves (au moment du témoignage), mais ceux-ci semblaient avoir un grand sens de l'école militaire. Le narrateur n'avait pas d'informations précises sur les antécédents culturels des élèves (au moment du témoignage), mais ceux-ci semblaient avoir un grand sens du respect des ordres, des hiérarchies et des règles. Bien que l'école soit principalement fréquentée par des hommes, la classe française a été fréquentée par un nombre assez homogène d'hommes et de femmes; les étudiants semblaient montrer beaucoup d'intérêt pour la langue française.

Description de l'événement :

Je travaillais comme professeur de français dans une école militaire, en Corée du Sud. C'était l'hiver, je faisais ma leçon comme d'habitude, quand je n'ai pas pu m'empêcher de remarquer que beaucoup de cadets avaient un rhume et avaient le nez qui coule. Aucun d'entre eux, cependant, n'a essayé de se moucher et tout le temps, ils ont continué à tirer vers le haut avec le nez. Cela m'a un peu gêné et je ne pouvais pas me concentrer. En fin de compte, j'ai sorti un paquet de mouchoirs de ma poche et j'ai essayé de les distribuer aux étudiants. J'ai été surpris quand tous ceux qui en avaient réellement besoin ont refusé de le prendre. J'ai donc continué ma leçon même si leur geste m'a un peu déconcerté. Plus tard, je suis allé voir le commandant (le directeur de mon département) pour lui dire ce qui s'était passé. Il m'a expliqué qu'en Corée du Sud, il est considéré comme impoli de se moucher en public. J'ai eu très honte quand j'ai pu enfin comprendre la réaction de mes élèves.

- Après avoir regardé les vidéos, remplissez le tableau ci-dessous indiquant pour chaque zone sensible à la vidéo abordées pendant la conversation dans les vidéos et ajoutez des observations possibles

Zones sensibles	Vidéo 1	Vidéo 2	Se moucher	Notes
Organisation sociale : Hiérarchies Rôles dévolus aux hommes et aux femmes Autorité Individualisme/collectivisme Rôle de la communauté Famille				
Corporéité/Geste du corps : Rôle du contact physique Hygiène Tabou odeur				
Concept de temps et gestion du temps : Linéaire vs non linéaire				

CHAPITRE 3 : PLAN INDIVIDUEL POUR L'INCLUSION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

1. Comment construire un projet individualisé

Lors du développement d'un projet personnalisé, il peut être utile de se poser peu de questions. Quelles sont les ressources du bénéficiaire (en termes de personnalité, d'attitudes, de compétences et de connaissances, de résilience, etc.)? Quelles sont leurs attentes ? Quels besoins ? Quelles réponses peuvent venir du territoire ? Sur quelles ressources locales pouvons-nous compter? Quels types d'activités/interventions peuvent être mis en place pour répondre aux besoins et aux attentes? Quels sont les délais de mise en œuvre?

Dans la pratique, il se peut qu'il n'y ait pas de format unique ou de modèle universel prédéfini pour l'élaboration du projet personnalisé. Toutefois, il est utile d'avoir une feuille de guide qui peut être sujette à modification si la réunion avec l'utilisateur l'exige. Ce qui est important, c'est que l'outil du projet personnalisé fait ressortir synthétiquement tout le « chemin » de l'utilisateur: sa condition de départ (son passé) et le projet qui est destiné à être poursuivi afin d'atteindre son bien-être et de réaliser son chemin d'indépendance. Il convient donc d'indiquer, répartis entre les différents domaines des services fournis, les objectifs atteints et ceux qui ont été fixés, les interventions et actions réalisées et celles à mettre en œuvre, les délais estimés et la vérification de la réalisation des objectifs. Il y a aussi une section où les commentaires et les considérations des utilisateurs ou des opérateurs eux-mêmes peuvent être ajoutés. Il est également possible de joindre à cet outil tous les documents contenant les décisions prises sur les interventions à effectuer, les résumés des considérations issues des entretiens de vérification, ainsi que des copies de toute la documentation obtenue par l'utilisateur (livret de formation, certificats, demandes officielles, etc.). Afin de promouvoir une approche co-responsable, il est important que les actions et les tâches attribuées à l'opérateur soient clairement définies et celles qui engagent directement l'utilisateur (par exemple, le soutien de l'opérateur dans l'identification des références pour la recherche d'emploi, l'utilisateur procède à la livraison / envoi direct du programme d'études)³

2. IEP – Projet éducatif individualisé différentes phases du modèle

Réfléchissons ensemble aux compétences : la phase de la collecte des histoires personnelles, l'analyse du contexte de l'origine s'accompagne d'une réflexion inévitable sur les compétences en place. Toutefois, les compétences doivent également être contextualisées. En d'autres termes, il existe des compétences valables pour certains profils dans certains pays qui peuvent être insuffisantes ou insuffisantes dans d'autres. Ces analyses reposent donc sur les besoins, en particulier les besoins en matière d'éducation.

Nous réfléchissons ensemble sur les besoins: ils sont définis sur la base des caractéristiques et des ressources individuelles, ainsi que des possibilités offertes par le territoire. Par conséquent, ils n'ont pas d'approche « granitique », car ils sont sujets à d'éventuelles modifications au fil du temps, en fonction de l'évolution possible des besoins du bénéficiaire, des résultats des actions partagées et du contexte territorial. En fait, certains besoins peuvent surgir plus tard, car même l'évaluation de ses besoins et la cartographie de ses priorités font partie d'un processus qui demande du temps.

3 Manuale Operativo Sprar 2018

Cela joue un rôle important l'observation participante de l'opérateur qui peut apporter à la conscience de l'utilisateur certains besoins qu'ils n'ont pas eux-mêmes été en mesure de verbaliser, peut-être parce qu'ils étaient moins évidents.

Nous définissons les objectifs : une fois les besoins examinés, il sera facile d'identifier les objectifs qui ont une valeur sociale et éducative intrinsèque ou durable ;

Nous identifions les activités : à partir des ressources de l'utilisateur (en termes de personnalité, d'attitudes, de compétences et de connaissances), de ses attentes et de ses besoins réels en fonction des réponses qui peuvent provenir du territoire, une série d'activités/interventions qui doivent nécessairement être partagées avec l'utilisateur est esquissée.

Nous nous donnons un temps: Comme les activités, le timing doit également être convenu avec l'utilisateur, en gardant toujours à l'esprit le principe de la volonté de l'opérateur

Nous suivons les progrès et évaluons les résultats avec des processus objectifs d'évaluation et d'auto-évaluation: À travers des réunions structurées et planifiées, nous examinons, sur la base d'indicateurs déjà précédemment illustrés à l'utilisateur, les progrès possibles ou dans le cas de critiques, les signaux d'involutions ou plus simplement des situations bloquées. Ces moments sont fondamentaux pour la renégociation du calendrier des objectifs déjà fixés ou pour les grandes lignes de nouveaux objectifs. Les situations changent et les gens avec elles, il est donc impensable qu'un projet personnalisé reste linéaire et statique car ce sont les utilisateurs qui le déterminent. La tâche de l'opérateur est de les accompagner d'une étape de leur voyage à une autre ou, plus encore, de surveiller les raisons à la base du problème, si ces changements ne se produisent pas, que la cause soit interne ou externe à la capacité du migrant à progresser vers l'indépendance. Il est nécessaire que le projet personnalisé devienne plus un instrument de l'utilisateur et qu'il se perçoive comme le protagoniste de son propre changement. En discuter avec les opérateurs est fonctionnel pour traquer les domaines dans lesquels ils doivent s'améliorer.

3. Bilan des compétences

L'équilibre des compétences peut être géré au moyen de l'outil européen « EU Skills Profile Tool for Third Country Nationals: <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/> ».

En accédant au lien, créez un nouveau profil et commencez à compiler avec le migrant. Vous pouvez enregistrer, générer le pdf et reprendre la compilation ultérieurement en important le profil d'origine.

L'évaluation des compétences doit être constamment mise à jour sur la base des nouvelles informations acquises. Le bénéficiaire doit être en possession du lien et accéder aux identifiants de son propre bilan de compétences afin de pouvoir y accéder et le modifier de manière autonome.

4. Développer les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail

Après avoir vérifié les compétences des réfugiés, il est nécessaire de considérer qu'un certain nombre de facteurs pourraient affecter leur volonté réelle de commencer un emploi. Les personnes qui ont subi un traumatisme peuvent avoir besoin du soutien de services sociaux et de santé spécialisés avant de pouvoir accepter un emploi. Une connaissance insuffisante de la langue du pays d'accueil et des différences dans les compétences requises dans les pays d'origine et les pays d'accueil peuvent conduire les réfugiés à devoir développer certaines compétences ou améliorer celles qui existent déjà.

Les réfugiés doivent également connaître les coutumes du lieu de travail dans le pays d'accueil. Dans les cas où les réfugiés ont passé de longues périodes sans travail, leur confiance en eux et leurs motivations, ainsi que leur fiabilité chez leurs employeurs peuvent être affectées négativement.

La langue est l'une des compétences spécifiques les plus importantes à développer dans le pays d'accueil, pour laquelle les réfugiés ont besoin d'aide. Il est important que les possibilités d'améliorer les compétences linguistiques tiennent compte des particularités des réfugiés ayant des besoins spéciaux (en particulier les femmes et/ou les parents célibataires avec des enfants mineurs), des différents niveaux de connaissances, et qu'elles soient disponibles pour tous les niveaux d'alphabétisation des réfugiés. Une fois qu'un niveau de connaissance de base de la langue du pays hôte a été atteint, il devrait être intégré à des cours de langue à orientation professionnelle. Il est prouvé que ce type de formation et de soutien a été particulièrement efficace pour aider les réfugiés à trouver du travail, en particulier lorsqu'ils sont fournis dans l'environnement de travail.

Les réfugiés ayant une expérience professionnelle antérieure peuvent avoir besoin d'informations sur les pratiques spécifiques du pays d'accueil dans leur domaine d'expertise (par exemple, procédures et normes, organisation de la journée de travail, équipements électroniques et programmes informatiques spécifiques, etc.). Pour ce faire, les réfugiés devraient avoir accès à des programmes de formation spécifiques, éventuellement en milieu de travail (comme des stages, des apprentissages, de la formation sur le terrain).

En outre, les réfugiés devraient être aidés à s'orienter parmi les alternatives disponibles sur le marché du travail, proches de leurs compétences ou utiles pour commencer d'autres carrières, lorsque cela est nécessaire. Dans certaines régions, l'existence d'obstacles à l'accès, y compris la nécessité de détenir des licences, des permis ou des autorisations, peut entraîner un emploi à court terme dans un domaine moins pertinent, en attendant l'achèvement du processus d'autorisation.

Voir les feuilles ci-jointes à partir de la page 157 du manuel sprar : <https://www.siproimi.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le module 2. Formation

3. Pour chacune des dimensions énumérées ci-dessous, identifier les indicateurs de changement possibles comme dans l'exemple

Taille	Indicateurs de changement
Indépendance personnelle	- <i>autosoins (hygiène personnelle)</i> - <i>adéquation des vêtements</i> - <i>réalisation d'activités fonctionnelles quotidiennes</i>
Autonomie sociale	
Intégration relationnelle	
Intégration scolaire	
Intégration au travail	

TEST D'AUTO-AUTO-ASSESEMENT

Questions

- 1. Quels sont les éléments fondamentaux d'une approche interculturelle?**
- 2. Quels sont les principaux domaines d'intervention d'un professionnel travaillant avec un MNAR?**
- 3. Pourquoi est-il important de faire attention à un premier entretien ?**
- 4. Quels éléments/conditions minimaux doivent être garantis pour que l'entretien soit conduit de la meilleure façon possible et soit efficace?**
- 5. Quelles sont les étapes de la construction d'un projet socio-économique individualisé ?**

RÉPONSES

1. Les principaux éléments de l'approche interculturelle sont les suivants:
Décentralisation; Passez au crible les prémisses implicites et entrez dans le système de l'autre. Cela implique également de se tenir informé et d'écouter dans un sens plus large., en prêtant attention à tous les codes – verbaux, non verbaux, symboliques. Voir chapitre 1.1.

2. Les principaux domaines d'intervention d'un professionnel travaillant avec un MNAR sont les suivants: zone d'urgence, première et deuxième réception; Zone administrative; Espace de sécurité publique ; Domaine judiciaire; Formation, orientation et domaine de travail; Domaine des soins de santé et de l'assistance; Espace social; Espace éducatif et scolaire; Espace culturel. Voir chapitre 1.2.

3. Parce qu'il aide à construire les relations et nous permet d'observer et d'étudier le comportement afin de mieux comprendre et aider le sujet. C'est un moment où nous partageons un accord commun, un objectif final à atteindre et un climat à construire minute par minute. C'est également important en termes de: lire les besoins et les attentes, reconstruire la biographie et l'expérience de la personne; - définir les hypothèses pour la construction du projet sur mesure; - préparer un dossier personnel, contenant les données personnelles du bénéficiaire et toute autre information et/ou documentation qui, immédiatement ou ultérieurement, peut être utile pour préparer un plan d'intervention personnalisé. Voir chapitre 2.1.

4. Dans la mise en place d'une structure d'entretien idéale, trois macro-domaines peuvent être identifiés pour gérer la rencontre avec la personne:

- présentation du contexte et professionnel;
- clarté par rapport aux objectifs de l'entretien; -
- retour de l'entretien (compris comme l'amélioration de ce que la personne a dit, également par le choix de mots à l'appui de ce qui a été dit) et l'ouverture vers l'avenir.

Le professionnel travaillant avec les MNAR doit considérer plusieurs éléments :

- la biographie de la migration (les raisons, le passé, les expériences, le choix)
- le voyage depuis le pays d'origine et les éventuelles expériences traumatisantes, également vécues dans le pays d'arrivée ;
- les relations familiales, affectives et amicales dans leur pays d'origine;
 - Aspects psychosociaux et sanitaires du pays d'accueil (comment et où il vit ou a vécu dans le pays d'accueil; la communauté et les connaissances de référence; l'état émotionnel; les attentes; les besoins);
- les perspectives d'avenir. Pour que l'entretien apporte le plus d'éléments possible au professionnel, des mesures spécifiques doivent être prises en compte, telles que :
 - assurer un environnement protégé pour sauvegarder la vie privée de la personne ;
 - présence du médiateur (le cas échéant et choisi en fonction du sexe de la personne interrogée) neutre mais empathique ;

- expliquer le but de l'entretien et la façon dont elle est menée; - permettre au bénéficiaire de prendre des pauses ou des interruptions (à tout moment) et éviter de répondre à certaines questions; - éviter, dans la mesure du possible, d'insister sur des thèmes ou des parties de l'histoire qui pourraient mettre la personne en mesure de revivre un sentiment douloureux et dévastateur de honte par rapport à ce qui s'est passé ou qui pourraient reproduire une situation de violence psychologique. Plusieurs éléments psychologiques et culturels (c'est-à-dire la langue, l'éducation, la religion, l'identité politique et ethnique, etc.) doivent également être pris en considération, afin de créer un climat de réciprocité comme prémisses fondamentales pour l'avancement des prochains entretiens et pour la relation de confiance entre le professionnel et le bénéficiaire. *Le cadre de l'entretien:* Le cadre est donc le lieu physique et émotionnel où se construit la relation avec le bénéficiaire. Un environnement accueillant, qui transmet sérénité, respect et confiance, représente un élément irremplaçable pour une relation d'aide positive avec les MNAR. Voir chapitre 2.2.

5. Les principaux services de construction d'un projet socio-économique individualisé sont les suivants: réfléchir ensemble aux compétences; réfléchir ensemble aux besoins; identifier les activités; nous donner un temps; suivre les progrès et évaluer les résultats avec des processus objectifs d'évaluation et d'auto-évaluation. Voir chapitre 3.2.

ZONE DE CONSEIL 2 : FORMATION

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

Promouvoir les aptitudes, les compétences et les connaissances des professionnels qui s'occupent des MNAR par le biais d'activités de formation

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR

Il est cependant particulièrement pertinent pour les professionnels suivants, qui pourront utiliser les outils directement dans leur travail quotidien.

- Éducateurs
- Conseillers d'emploi
- Travailleurs de projet
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion au travail

Longueur et effort

	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	1 heure 30 minutes
Les exercices	1 heure 00 minutes
Le matériel vidéo/audio	0 heure 05 minutes
L'auto-évaluation	0 heure 10 minutes
Le MOOC au total	2 heures 45 minutes

Index des chapitres de cette zone de conseil

Introduction

Chapitre 1 : Qui et pourquoi la formation?

1. Qui former ?
2. Modèle 1:
3. Maintenant, c'est à votre tour: qui sont prêts pour l'entraînement?
4. Pourquoi la formation est-elle importante?

Chapitre 2 : Quoi former

1. Le plan d'emploi d'ABC
2. Exercice 2 : Établir votre propre plan d'emploi ABC avant d'en faire un pour les autres
3. Identifier les compétences à former
4. Exercice 3: Repérer les compétences

Chapitre 3 : Où et comment s'entraîner

1. Créer et utiliser des environnements de formation pratique en dehors du lieu de travail
2. Créer et utiliser des environnements de formation pratique sur le lieu de travail
3. Sélection des compétences clés en matière d'employabilité en collaboration avec les entreprises

Test d'auto-évaluation

1. Questionne
2. Réponses

INTRODUCTION

Avant de commencer la formation d'un MNAR, il est important de s'assurer que l'initiative de commencer la formation correspond aux exigences du MNAR. Par conséquent, vous commencerez par une introduction au modèle de « can/will », dans laquelle vous formerez votre capacité à localiser l'initiative pertinente. Dans cette partie, vous serez également initié à votre premier exercice de réflexion.

Après avoir évalué quels groupes de MNARs bénéficieront de la formation, nous passerons au chapitre 2, où nous présenterons et discuterons des aptitudes et des compétences à former.

Dans le troisième chapitre, les différents environnements de formation sont abordés.

Dans le quatrième chapitre de ce MOOC, vous serez initié à une gamme d'outils et de méthodes sur la façon de former les MNARS.

Enfin, ce MOOC résumera les points principaux de chaque chapitre, et il y aura un test, dans lequel vous pourrez vérifier si vous avez bien compris les points principaux.

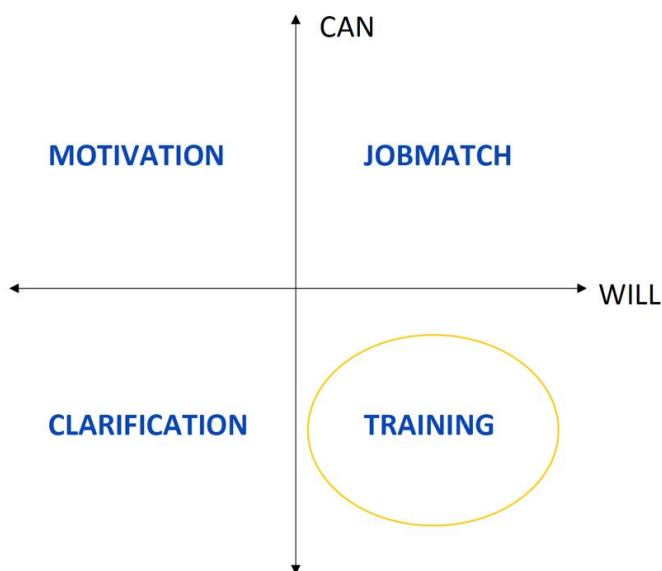
CHAPITRE 1 : QUI ET POURQUOI SE FORMER ?

Dans le chapitre suivant, vous serez présenté aux principaux avantages que les MNARs auront de la formation avant d'entrer sur le marché du travail, et aussi comment identifier les groupes de MNARs qui bénéficieront principalement de la formation.

1. QUI FORMER

Avant de créer le programme de formation adapté pour un MNAR, il est important de déterminer qui bénéficiera de la formation. Cela peut être fait en localisant l'obstacle, c'est-à-dire ce qui empêche le MNAR de faire partie de la main-d'œuvre active. Pour cela, nous utilisons le graphique « Can & Will ». Le graphique est utilisé pour trouver l'initiative qui profitera le plus aux MNAR sur leur chemin vers l'emploi. Sur l'axe vertical, nous avons "peut" qui est l'unité qui implique si le MNAR en question a les compétences nécessaires pour le travail. Sur l'axe horizontal se trouve le «volonté», qui est l'unité qui décrit si le MNAR a la motivation nécessaire à l'emploi. Cela nous laisse avec 4 situations différentes qui ont 4 solutions différentes.

2. MODÈLE 1 : CAN/WILL



Si le MNAR est faible en motivation, et donc dans le bas de l'axe « volonté », mais a l'ensemble des compétences nécessaires, ils ont besoin d'une initiative qui fonctionne avec la motivation. Si le MNAR ne dispose pas non plus des compétences nécessaires, une clarification supplémentaire de leur situation est nécessaire. Si le MNAR est motivé et obtient des scores élevés sur l'axe « volonté », ainsi que sur l'axe « peut », il est prêt pour l'appariement des emplois. La quatrième situation est celle sur laquelle nous nous concentrons, dans ce module. La situation où le MNAR obtient des scores élevés sur l'axe motivationnel « volonté », mais bas sur l'axe des compétences « peut », est le principal groupe cible de la formation, et donc le groupe cible de cette zone de conseil. Si vous êtes intéressé par les groupes cibles qui sont prêts pour trouver un emploi, vous en apprendrez davantage sur les initiatives pertinentes pour ce groupe dans la zone de counseling 3. *Emploi*.



3. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR : QUI EST PRÊT POUR LA FORMATION

Dans l'exercice suivant, vous serez présenté à quatre MNARs dans quatre situations différentes. Ce sont tous des exemples qui nécessitent des initiatives différentes. Votre travail consiste à réfléchir à ceux des MNARs qui sont prêts et qui bénéficieront d'un programme de formation. Nous vous recommandons de dessiner vous-même le modèle de boîte/volonté et de placer les quatre MNARs dans le modèle. Les exemples ont été choisis afin qu'un MNAR rentre dans chacune des quatre catégories (*Motivation, Jobmatch, Clarification* et *Formation*).

Semwit

Semwit est une femme de 24 ans MNAR originaire d'Érythrée. Elle est seule avec sa fille et a aidé son frère dans la boutique familiale avant de fuir en Europe. Semwit est très motivée pour obtenir un emploi et se concentre sur le nettoyage, l'entretien ménager, la cuisine et le travail de cuisine ou dans un supermarché. Malheureusement, ses compétences linguistiques sont un défi et son expérience formelle limitée, mais elle a une attitude positive et est prête à se mettre au travail.

Mahmoud

Mahmoud est un homme de 58 ans originaire d'Afghanistan. Il vit avec sa femme et ses trois enfants adolescents. Mahmoud a eu beaucoup d'emplois non qualifiés différents au cours de sa vie en Afghanistan, mais il est aux prises avec de graves maux de dos et de l'anxiété après sa fuite et celle de sa famille. Mahmoud aimerait pouvoir soutenir sa famille, mais sa santé lui fait douter qu'il soit capable d'en obtenir un pour le moment.

Sarah

Sarah est une femme syrienne de 29 ans. Elle vit avec son mari et ses deux enfants de 5 et 8 ans. Sarah a un diplôme d'études secondaires, mais n'a jamais eu d'emploi officiel. Elle s'est mariée juste après avoir obtenu son diplôme et s'occupe des enfants et de la maison familiale depuis lors. Sarah ne veut travailler qu'entre 10 heures et 15 heures et est très spécifique lorsqu'il s'agit de postes potentiels, en se concentrant sur les magasins de mode ou les salons de beauté pour femmes, préférables à distance de travail de son domicile.

Ahmad

Ahmad est un homme de 34 ans originaire de Syrie. Il vit avec sa femme enceinte et son fils de 6 ans. Hayan a travaillé à la fois en Syrie et en Égypte, où la famille a vécu pendant 3 ans, et a eu un poste de quatre ans en tant que cadre intermédiaire dans un grand entrepôt Nestlé. Il parle un peu anglais, a un permis de conduire et un certificat de camion de l'école de FEP locale et est ouvert à travailler le soir et la nuit.

4. POURQUOI LA FORMATION EST-ELLE IMPORTANTE ?

Comme illustré dans l'exercice ci-dessus, il est important de spécifier l'initiative qui déplacera MNAR de la zone *d'entraînement* à la zone *jobmatch*. La formation est un outil nécessaire lorsque le MNAR doit être reclassé de la section « volonté mais ne peut pas » du modèle ci-dessus, à la section « peut et va ». Le modèle est ainsi dynamique, et il est différent des différents

pays et industries en ce qui concerne la quantité de formation requise avant que le MNAR ait atteint les niveaux de compétence requis pour être admissible à l'emploi. Dans les périodes et les industries où le chômage est faible, la formation peut être moins importante, avant de postuler à un emploi, car l'employeur aura une plus grande demande de main-d'œuvre et est donc plus susceptible d'accepter une approche d'apprentissage par la pratique, afin d'occuper un poste vacant.

Cependant, à une époque et dans des industries où les taux d'in employabilité sont élevés, la formation peut être un outil précieux pour distinguer le MNAR des autres candidats et s'assurer qu'ils possèdent les aptitudes et les compétences requises dans le poste choisi.

Jusqu'à présent, nous avons parlé de la formation comme d'une initiative collective. Dans les chapitres suivants, les différents types de compétences qu'il est possible de former, ainsi que les différents environnements de formation, seront examinés plus en détail.

CHAPITRE 2 : QUOI FORMER

Lors du lancement des activités de formation pour les MNARs, il y a trois aspects différents à prendre en compte :

- Les besoins du marché du travail local (et régional)
- Les compétences et les expériences existantes de chaque MNAR
- Les souhaits et les rêves de l'individu MNAR.

Pour assurer des activités de formation réussies et particulièrement efficaces qui mènent à l'emploi pour chaque MNAR, il est important de s'assurer que ces aspects sont équilibrés.

Pour assurer cet équilibre, il est essentiel que le MNAR comprenne les besoins et les attentes des entreprises de différents secteurs, à la fois en ce qui concerne les besoins spécifiques en compétences dans différents types de postes et de professions ainsi que le besoin général et local de main-d'œuvre dans différentes industries, par exemple si les possibilités d'emploi dans les différentes industries sont faibles, moyennes ou bonnes. Cela peut se faire de différentes manières, par exemple en extrayant des données pour des bases de données nationales ou en collectant des bases de données régionales sur la situation de recrutement dans des industries spécifiques ou le transfert d'emploi pour des types d'emplois ou des postes spécifiques. Arbejdsmarkedsbalance.dk (décrites dans les *Bonnes pratiques*) est un exemple danois pour une telle base de données, mais des bases de données similaires pourraient être disponibles dans d'autres États membres de l'UE.

Il est également important de s'assurer que le MNAR choisit une industrie ainsi qu'un type de profession sur une base éclairée. Lorsque le MNAR dispose de cette information, il peut plus facilement équilibrer ses espoirs et ses rêves avec la réalité du marché du travail local.

Certains MNARS ont des espoirs et des rêves très spécifiques lorsqu'il s'agit de leur premier emploi dans le pays d'accueil. Certains ont suivi une éducation formelle et ont eu une carrière et une forte identité professionnelle dans leur pays d'origine, certains ont eu un emploi différent d'un jour à l'autre, principalement axé sur le fait de gagner leur vie tandis que d'autres ont vécu leur vie en tant que parent « rester à la maison ». Les espoirs, les rêves et les attentes sont donc très différents de MNAR à MNAR et la première affectation de professionnels travaillant avec des activités de formation est donc de s'assurer que le MNAR individuel devient réaliste quant à ses opportunités dans le pays d'accueil, que l'ambition soit ou non de reprendre une carrière précédente, de terminer une éducation antérieure commencée, d'obtenir un emploi stable pour soutenir sa famille ou de s'essayer à un emploi formel pour la première fois.

Pour le groupe des députés qui souhaitent faire valoriser leur ancienne éducation ou suivre une éducation formelle dans leur nouveau pays d'accueil, une introduction au système éducatif formel sera également pertinente à ce stade.

Selon l'ampleur de l'aide financière que les MNARs peuvent obtenir dans le pays d'accueil, suivre une éducation pourrait être un objectif à long terme, et quelque chose qui se concentre sur la recherche d'un endroit où vivre et l'obtention d'un revenu stable est ce qui devrait être le premier objectif. Les professionnels peuvent soutenir les réflexions et la prise de décision des MNARs en utilisant le *plan d'emploi ABC* tel que décrit ci-dessous.

1. LE PLAN D'EMPLOI ABC

Un élément crucial du soutien d'une conversation axée sur l'emploi avec les MNARS est de s'assurer que la demande de main-d'œuvre des entreprises est introduite et mise en évidence comme un facteur clé lors de l'élaboration d'un plan visant à assurer à chaque MNAR un premier emploi dans leur nouveau pays d'accueil.

Les MNAR sans emploi recherchent l'emploi de leurs rêves, que cet emploi soit réaliste ou non à obtenir à l'heure actuelle, et se dirigent tout droit vers l'échec et le chômage prolongé.

Par conséquent, dès la première conversation, nous vous recommandons de présenter le plan d'emploi ABC, qui aide le MNAR au chômage à postuler pour des emplois moins fixes et plus réalistes. L'outil étend la stratégie de recherche d'emploi d'un à trois plans :

Plan A : L'emploi de rêve

Dès le départ, tous les chômeurs se concentreront sur la candidature à l'emploi de rêve - c'est-à-dire l'emploi qui correspond aux souhaits, aux rêves et aux compétences des chômeurs. Si l'emploi correspond aux exigences de la demande du marché du travail et que les chances d'obtenir cet emploi sont bonnes, ce plan et cette orientation vers l'emploi devraient rester prioritaires.

Plan B : Le bon travail acceptable

Si le MNAR au chômage ne parvient pas à trouver et à obtenir l'emploi de ses rêves, l'accent devrait être mis sur le plan B, trouver un emploi bon et acceptable. Ce type d'emploi n'est peut-être pas ce dont rêvait le MNAR, mais un emploi dans lequel le MNAR peut se voir, a les compétences pour contester et qui est en demande sur le marché du travail local et régional.

Plan C : Gagner sa vie

Si les plans A et B échouent, pendant un certain temps, la seule perspective pourrait être le plan C: Trouver un emploi dont les chômeurs ne veulent pas, mais qui aide néanmoins à subvenir aux exigences du MNAR et de sa famille. Ce travail peut être difficile, mais être un tremplin pour un plan A og B travail plus tard.

Selon le plan d'emploi d'ABC, au cours de la conversation, vous devriez motiver le MNAR individuel à élargir sa perception de ce qu'est un bon emploi, afin que la recherche d'emploi puisse être ajustée stratégiquement au fil du temps.

Par exemple, essayez d'amener le MNAR à identifier ce qui peut fournir une satisfaction au travail, et sur cette base, aidez le MNAR à repérer les emplois autrement négligés ou inconnus pour lesquels ils postulent.

Le plan d'emploi ABC devrait être votre compagnon au cours des conversations avec le MNAR individuel. Le plan d'emploi ABC peut également être utilisé pour soutenir la motivation des MNARS à participer à des activités de formation axées sur le renforcement ou l'amélioration des compétences pertinentes pour les emplois du plan A og plan B. Le plan sera donc également un outil pour vous permettre d'assurer la progression du processus de contact.



2. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: FAIRE VOTRE PROPRE PLAN D'EMPLOI ABC AVANT D'EN FAIRE UN POUR LES AUTRES

Avant d'utiliser le plan de travail ABC avec les MNARs, essayez de faire le vôtre. Imaginez que vous avez perdu votre emploi actuel, et a dû faire une stratégie d'emploi. Énumérez un ou plusieurs emplois de rêve (plan A), des emplois bons et acceptables (plan B) et des emplois que vous prendriez pour gagner votre vie, payer votre loyer et être en mesure de mettre de la nourriture sur la table pour vous et votre famille.

Après cela, essayez de le faire avec un ou plusieurs députés, en tenant compte de leurs souhaits, de leurs compétences et de la demande du marché du travail local. Essayez d'intégrer des échéanciers dans le plan. Pendant combien de temps le MNAR individuel peut-il rechercher ou former pour l'emploi de rêve avant de commencer à se concentrer sur les emplois du plan B. Et combien de temps avant qu'un travail de plan C devrait être l'objectif ici et maintenant? Cela dépend de la situation économique du MNAR, de la possibilité de participer à des activités de formation, du fait que le MNAR ait ou non une famille à prendre en charge, etc.

3. IDENTIFIER LES COMPÉTENCES À FORMER

Avant de commencer les activités de formation, il est important d'identifier les compétences à former. Après avoir catégorisé le MNAR dans les zones *d'entraînement* dans le modèle *can/will*, vous savez qu'il y a un besoin de formation. Vous avez peut-être également introduit le plan d'emploi ABC qui fait en sorte que le MNAR choisisse un ou plusieurs postes qui seraient pertinents pour la formation, mais vous n'avez pas encore identifié les compétences spécifiques qui nécessitent une formation avant que le MNAR ne soit admissible à un emploi. L'accent peut être mis sur :

- Compétences de base,
- Compétences générales ou
- Une combinaison des deux

Au moment de prendre une décision, nous revenons sur les deux aspects initiaux présentés dans ce chapitre, à savoir :

- Les besoins du marché du travail
- Les compétences et les expériences existantes, les souhaits et les rêves de l'individu MNAR.

Une règle empirique est que si le MNAR a une bonne quantité d'expérience avec le fait d'être sur un lieu de travail, mais pas d'une industrie ou d'un poste spécifique, l'accent devrait être mis principalement sur les compétences dures. Si le MNAR a travaillé dans une industrie spécifique et peut-être même dans un poste similaire, l'accent devrait être mis principalement sur la formation de compétences générales. Et si le MNAR a une expérience de travail très limitée ou nulle, le courrier devrait se concentrer sur les deux types de compétences, avec un accent initial sur les compétences générales (motivation, confiance en soi, etc.)



4. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: REPÉREZ LA COMPÉTENCE

Cette vidéo a été créée pour le groupe BC Hospitality au Danemark et est utilisée comme introduction au travail de femme de ménage dans leurs hôtels.

<https://vimeo.com/318452620>.

Avec un stylo et du papier, ou dans un document vierge sur votre ordinateur, notez toutes les compétences que vous remarquez dans la vidéo ci-dessus. Quelles sont les compétences dures telles que les tâches de nettoyage, et quelles compétences comportementales et plus douces remarquez-vous?

Ce genre d'exercice peut également être réalisé avec un MNAR. C'est un moyen important de ce que l'on attend du MNAR lors de la candidature pour le poste spécifique.

CHAPITRE 3 : OÙ ET COMMENT SE FORMER

Lorsque vous avez déterminé qu'une personne du groupe cible des MNAR a besoin de formation, la prochaine question qui se pose est de savoir où et comment se former.

Tout d'abord, vous devez déterminer où les activités de formation peuvent et doivent avoir lieu, et donc quels types d'environnements de formation le MNAR peut utiliser.

Dans ce chapitre, nous nous concentrerons sur deux types différents d'environnements de formation pratique:

1. Environnements de formation pratique en dehors du lieu de travail
2. Environnements de formation pratique sur le lieu de travail

Lorsque nous lançons des activités pratiques de formation professionnelle, nous recommandons toujours une formation sur le lieu de travail. Cela vous permettra d'engager un employeur potentiel dans le processus principalement en raison de la propre capacité de l'entreprise à évaluer les domaines qui doivent être améliorés, lorsque le MNAR est déjà sur le lieu de travail. La formation en milieu de travail est également un moyen de mieux harmoniser les attentes entre le MNAR et l'employeur.

Cependant, ce n'est pas toujours une possibilité de se former sur un lieu de travail. Nous constatons souvent qu'à une époque et dans les industries où les taux de chômage sont élevés, les entreprises sont moins susceptibles de participer à un programme de formation à leur lieu d'affaires. À une époque et dans les industries où le chômage est faible, les entreprises sont plus susceptibles d'accueillir des « stagiaires » sous diverses formes. Nous y réfléchissons plus loin dans ce chapitre.

Il existe des aptitudes et des compétences qui sont plus faciles à former en dehors du lieu de travail que d'autres. Dans le chapitre ci-dessus, nous avons exploré les différentes compétences que les MNARs peuvent former, et lorsqu'il n'est pas possible de former les compétences dures en milieu de travail, il pourrait être utile d'examiner quelles compétences générales peuvent être formées à l'extérieur du lieu de travail.

Dans certains cas, le MNAR bénéficiera d'un plan de formation étape par étape, où les premières étapes visent à s'assurer que certaines des compétences générales sont bien formées, avant de commencer un programme de formation dans un lieu de travail, où les compétences les plus difficiles sont plus faciles à former. Dans le chapitre suivant, nous présenterons le « paquet industrie », qui est un exemple du système danois, où un guide étape par étape s'est avéré très efficace.

1. CRÉATION ET UTILISATION D'ENVIRONNEMENTS DE FORMATION PROFESSIONNELLE EN DEHORS DU LIEU DE TRAVAIL

S'il n'est pas possible de suivre une formation en milieu de travail, il est important de mettre l'accent sur les compétences de formation qui peuvent être facilement améliorées à l'extérieur du milieu de travail, comme :

- *Formation linguistique (cours de langue formels, mentors linguistiques, applications linguistiques)*
- *Présentations vidéo à des industries, des entreprises ou des postes spécifiques*
- *Simulation d'entretiens d'embauche*
- *introductions aux coutumes culturelles locales et compétences transversales pertinentes*

Les activités de formation linguistique seront souvent l'une des premières activités de formation et les seules auxquelles presque tous les MNAR participent pour améliorer et apprendre la langue de leur nouveau pays d'accueil, surtout s'ils ne parlent pas l'une des plus grandes langues européennes. Le manque de compétences linguistiques est également l'un des obstacles les plus fréquents à l'entrée sur le marché du travail local dans un nouveau pays. Même les compétences linguistiques de base dans la langue du pays d'accueil contribueront à soutenir une inclusion plus rapide sur le marché du travail, et les activités de formation linguistique spécifiques à l'industrie, si possible enseignées sur le lieu de travail, sont dans nos esprits, l'un des outils les plus efficaces pour stimuler les compétences clés de l'employabilité du MNAR.

Lors de la création d'un environnement de formation « fictif » à l'extérieur du lieu de travail, une gamme de matériel vidéo et audio créatif peut être très utile pour soutenir la compréhension de l'industrie à laquelle le MNAR s'intéresse.

2. CRÉER ET UTILISER DES ENVIRONNEMENTS DE FORMATION PRATIQUE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

S'il est possible d'entreprendre des activités de formation sur un lieu de travail, cela est, comme mentionné ci-dessus, préféré.

Il existe de nombreuses façons de structurer les activités de formation sur place, par exemple sous la forme de:

- Cours et modules de FEP (ateliers/ateliers pratiques)
- Visites d'entreprises
- Sentiers d'une journée
- Stages
- Postes subsidiaires salariaux
- Postes de stagiaires

3. SÉLECTION DES COMPÉTENCES CLÉS EN MATIÈRE D'EMPLOYABILITÉ EN COLLABORATION AVEC LES ENTREPRISES

Lorsque vous spécifiez des compétences spécifiques nécessaires à la formation, nous vous recommandons toujours de le faire en collaboration avec une entreprise de l'industrie choisie. Si l'entreprise a besoin de main-d'œuvre maintenant ou dans un avenir proche, c'est encore mieux.

L'entreprise peut déjà avoir une liste très précise des compétences nécessaires pour être admissible au poste pour lequel le MNAR est en formation, soit décrit dans les offres d'emploi pour le poste spécifique, dans les listes de contrôle internes dans le département individuel ou similaires. Si c'est le cas, il serait évident de les utiliser pour établir des objectifs de formation professionnelle. Certaines entreprises ont même des évaluations d'intégration décrivant en détail ce qu'un nouvel employé devrait apprendre dans le premier jour, la semaine, le mois par / ou le trimestre d'emploi. Si c'est le cas, utilisez-les.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez développer de nouvelles cartes de qualification spécifiques à l'industrie/ à l'entreprise / à l'emploi en collaboration avec l'entreprise. La carte de qualification (ou de compétence) est introduite brièvement décrite dans la section *Bonnes pratiques* du centre d'apprentissage E4I, mais un exemple sur la carte de qualification pour les travailleurs de détail peut également être trouvé ici:

<https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualification-card/file>

4. ÉLABORATION DE CERTIFICATS DE QUALIFICATION SPÉCIFIQUES À L'INDUSTRIE OU À L'ENTREPRISE

Lors de l'élaboration des certificats de qualification, il est globalement important de se rappeler de:

- Poser les bonnes questions
- Se concentrer sur les compétences et les tâches de niveau d'entrée - Que faudra-t-il pour obtenir un premier emploi dans l'entreprise / l'industrie spécifique? Même s'il ne s'agit que d'un emploi à temps partiel (ou moins) ?
- L'industrie a toujours raison - alors de quoi disent-ils avoir besoin?

5. ÉQUILIBRER LES ATTENTES ET FIXER DES OBJECTIFS

Nous vous recommandons de vous assurer d'avoir une conversation avec l'entreprise offrant la possibilité de former et le MNAR en formation, pour vous assurer que les attentes sont équilibrées et que tout le monde connaît et comprend les objectifs et comment la formation sera faite.

6. L'IMPORTANCE D'ÉVALUATION DES OBJECTIFS DE FORMATION

Tout au long du processus de formation, il est important que vous regardiez toujours vers l'avenir et que le MNAR soit sur une voie claire. Dans la zone de conseil 6, vous pouvez en savoir plus sur le suivi de la formation, ainsi que sur d'autres initiatives.

TEST D'AUTO-AUTO-ASSESEMENT

QUESTIONNE

Question 1 : Qu'est-ce qui définit les MNAR qui conviennent à la formation en termes de niveau de compétence et de motivation ? et pourquoi ?

Question 2 : Quels sont certains des facteurs qui entrent en jeu lorsqu'il s'agit de décider d'une industrie pour laquelle le MNAR doit se former?

Question 3 : Qu'est-ce qu'un indicateur qu'un MNAR est prêt à former des compétences dures plutôt que des compétences générales?

Question 4 : Quels sont certains des avantages de la formation sur le lieu de travail plutôt qu'à l'extérieur du lieu de travail?

RÉPONSES

Réponse 1 : Les MNARs adaptés à la formation seront généralement peu qualifiés, mais très motivés. Le haut niveau de motivation est nécessaire pour assurer le dévouement tout au long du programme de formation.

Voir plus dans: « *Modèle 1: Peut/volonté* »

Réponse 2: Les besoins du marché du travail local (et régional), ainsi que les compétences et les souhaits du MNAR sont importants,

Voir plus dans:« *Chapitre 2: Que former* »

Réponse 3 : En règle générale, si le MNAR a suffisamment d'expérience en tant que travailleur et qu'il est habitué à travailler régulièrement, il peut se concentrer sur la formation de compétences dures et propres à l'industrie.

Pour en savoir plus:« *Identifier les compétences à former* »

Réponse 4 : Il permet à une société proche avec un employeur potentiel, ce qui permettra à l'entreprise en question d'évaluer de près quelles compétences ont besoin d'une formation.

Voir plus dans: "*Chapitre 3: Où et comment s'entraîner*"

ZONE DE CONSEIL 3 :

EMPLOI

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

L'objectif de la zone de conseil « Emploi » est de promouvoir les connaissances, les compétences et les ressources des professionnels pour aider les MNAR (migrants, nouveaux arrivants, demandeurs d'asile et réfugiés) lors de leur accès à l'emploi.

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR

Il est cependant particulièrement pertinent pour les professionnels suivants, qui pourront utiliser les outils directement dans leur travail quotidien.

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale

Longueur et effort	
	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	1 heure
Les exercices	1 heure 30 minutes
Le matériel vidéo/audio	-
L'auto-évaluation	30 minutes
Le MOOC au total	3 heures

Index des chapitres de cette zone de conseil

Introduction

Chapitre 1 : Processus d'orientation vers le travail : phases et clés d'intervention

1. Définition de l'orientation vers la main-d'œuvre et principales phases
 - a) Phase de réception du MAR
 - b) Diagnostic et évaluation
 - c) Phases des tâches de programmation et des actions de travail / Engagement à agir
 - d) Phase d'exécution / d'action
 - e) Phase d'évaluation

Chapitre 2 : Système actif de recherche d'emploi

1. Candidature spontanée
 - a) Présentation personnelle
 - b) Présentation par téléphone
 - c) Présentation par lettre
2. Internet

Chapitre 3 : Outils de recherche active d'emploi

1. Curriculum vitae
2. La lettre de motivation
3. Techniques de sélection

Test d'auto-évaluation

INTRODUCTION

Le processus d'orientation professionnelle est fondamental pour parvenir à l'inclusion sociale des migrants, des nouveaux arrivants, des demandeurs d'asile et des réfugiés en Europe et dans le monde entier. A travers cette Zone de Conseil « Emploi », vous vous renseignerez sur différents contenus théoriques et pratiques pour améliorer votre intervention professionnelle auprès de ce groupe et favoriser l'employabilité de l'utilisateur/client. À cette fin, nous présentons ci-dessous 3 chapitres avec des contenus théoriques, des exercices pratiques, des conseils et des recommandations: (Chapitre 1). » Processus d'orientation vers le travail : phases et clés d'intervention », (chapitre 2) « Systèmes actifs de recherche d'emploi » et chapitre 3. Outils pour la recherche active d'emploi.

CHAPITRE 1. PROCESSUS D'ORIENTATION VERS LE TRAVAIL : PHASES ET CLÉS D'INTERVENTION

Définition de l'orientation vers le travail et principales phases

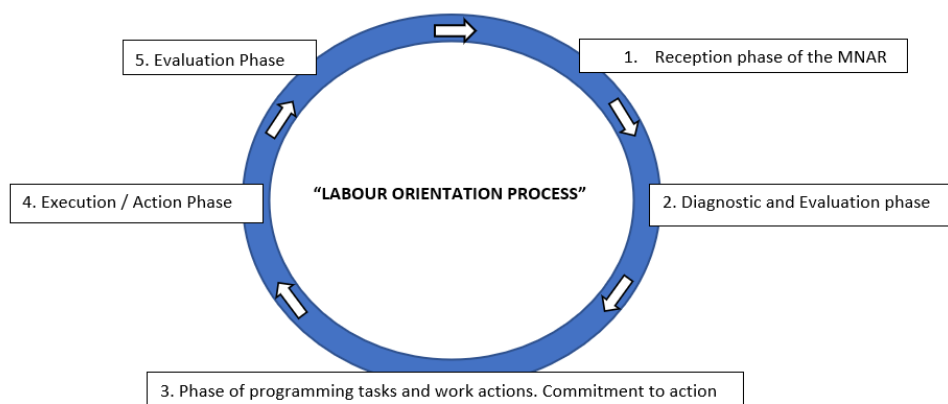
- a) Phase de réception⁴
- b) Phase de diagnostic et d'évaluation
- c) Phase de programmation des tâches et des actions de travail. Engagement à agir.
- d) Phase d'exécution / d'action
- e) Phase d'évaluation

1. Définition de l'orientation vers la main-d'œuvre et principales phases

Le « processus » s'entend comme « l'action d'aller de l'avant », un ensemble de phases successives d'un phénomène naturel ou d'une opération artificielle. Nous définissons également « orientation » comme « action ou effet de l'orientation ». Nous comprenons l'action d'orienter comme « informer quelqu'un, afin qu'il puisse rester quelque chose, plus l'action de diriger quelqu'un ou quelque chose vers une fin spécifique ».

Avec ces informations, le « **processus d'orientation vers l'emploi** » est compris comme le processus d'orientation vers l'emploi est l'ensemble des phases, étapes et actions séquencées de manière ordonnée et successive qui permet d'orienter une personne vers les objectifs qui sont marqués sur le marché du travail, soit pour accéder à un emploi, soit pour y rester, soit pour se développer en son sein.

Voici les principales phases du processus d'orientation¹. Comme vous pouvez le voir, ce processus est circulaire: de cette façon, nous pouvons transférer à un MNAR que les carrières du professionnel ne sont pas statiques, mais dynamiques. Les besoins de flexibilité, d'adaptation aux changements ou de formation sont des exigences permanentes sur le marché du travail.



¹ Processus d'orientation vers la main-d'œuvre. Cinq phases principales : (1) Phase de réception du MNAR, (2) Phase de diagnostic et d'évaluation, (3) Phase des tâches de programmation et des actions de travail. Engagement à agir.

⁴ Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Zone de conseil1. Conception de l'intervention ».

PHASES D'ORIENTATION VERS LE MARCHÉ DU TRAVAIL :

A. Accueil du MNAR

Cette première phase doit s'concentrer sur quatre aspects principaux :

- Présenter au MNAR les facteurs et les règles qui guideront le processus d'orientation professionnelle pour l'emploi.
- Prendre les décisions du MNAR d'accepter le processus d'orientation professionnelle pour l'emploi.
- Fermez l'accord d'intervention.
- Créer et établir la relation professionnelle avec le MNAR.

Au début de l'intervention, vous devriez faire la « réception » du MNAR qui demande les services d'orientation professionnelle. Maintenant, vous devez présenter le service, l'entité, le programme. Aussi, vous devez vous présenter et les professionnels qui accompagneront la personne dans le processus d'orientation (formation, temps d'expérience...).



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR ! « Remplissez la section suivante présentée ci-dessous. Imaginez que vous faites la présentation à un nouveau venu appelé Mohammed. Il est en contact pour trouver un poste dans un nouveau pays, et vous êtes le premier contact du service de l'emploi ».

Bonjour Mohammed, je m'appelle _____, responsable des services d'emploi de notre organisation. Dans ce service, nous aidons les gens à trouver un emploi en faisant les actions suivantes:

*Et s'il vous plaît, permettez-moi de vous présenter mes collègues:
_____ Parlons de vous!*

Il est maintenant temps d'établir la structure et de partager les règles qui guideront le processus d'orientation vers le travail. Cet élément aidera à créer une bonne relation avec le MNAR. C'est ce que nous appelons : **Accord contractuel pour le changement.**

ACCORD CONTRACTUEL POUR LE CHANGEMENT DANS LE PROCESSUS D'ORIENTATION VERS LA MAIN-D'ŒUVRE POUR L'EMPLOI.

Nous comprenons l'accord comme un accord écrit ou oral, en particulier un accord concernant l'emploi, la vente ou la location, qui est destiné à être exécutoire par la loi. Dans ce cas, nous parlons d'une entente de deux personnes qui établiront une relation formelle pour trouver un poste : l'utilisateur/client et le conseiller d'emploi.

Pour assurer la qualité de l'entente, quatre conditions doivent être prises en compte :

CONDITIONS DE L'ACCORD

1. Il doit y avoir consentement mutuel
2. Capacité contractuelle : le MNAR doit avoir la capacité d'agir
3. Le contenu de l'accord doit être spécifique et bien défini
4. L'accord doit s'instituer dans un cadre juridique

Le client/utilisateur du processus d'orientation professionnelle de MNAR ne doit pas être un « visiteur » des services, mais un « bénéficiaire/utilisateur/client » actif du programme. L'Accord vous aidera dans ce changement de perspective.

Vous devez également évaluer la capacité d'action de la personne. Il doit avoir un niveau minimum de compétences, de connaissances et de conditions établies dans le cadre du programme, qui guidera le processus de recherche d'emploi.

Les objectifs de l'accord doivent être spécifiques, déterminés et possibles. On suppose que les objectifs doivent être limités, exacts et directement liés aux difficultés ou aux problèmes que présente le MNAR.

Les objectifs de l'accord doivent être établis en tenant compte de ces deux points clés:

- Doit être basé sur des comportements observables.
- Doit être possible et réalisé (réaliste).

Comment bétonnons-nous l'accord?

Vous devriez commencer par une présentation séquentielle de l'information et terminer par la prise de décision du MNAR. Cette décision libre – dans la mesure du possible – du MNAR, accepte les termes des conditions pour le développement des actions, des sessions et des tâches à réaliser dans le cadre du processus d'orientation vers le travail.

La création de la convention doit être une action des deux agents : le conseiller en droit du travail et le MNAR. Si l'une des parties concernées n'accepte pas les termes de l'accord, cela ne fonctionnera pas.

Au cours du processus, vous devez prendre en compte les valeurs suivantes :

LIBERTÉ

RESPONSABIL

ENGAGEMENT

CHANGEMENT

**CAPACITÉ
PERSONNELLE**

Il n'est pas censé fournir une définition du concept de valeur, mais un ensemble de valeurs que nous devrions prendre en considération au cours du processus d'orientation qui favoriseront la mobilisation et le développement adéquats du processus directeur.

LIBERTÉ: est comprise comme la capacité d'une personne à prendre des décisions sur sa propre réalité. La liberté est la capacité de choisir les objectifs et les actions à développer pour atteindre les objectifs.

RESPONSABILITE: la responsabilité de l'individu pour les résultats et les effets des décisions prises et des objectifs atteints.

ENGAGEMENT: engagement individuel et personnel avec les buts et objectifs qui sont censés être atteints. Le MNAR démontrera son engagement dans la mise en œuvre des actions orientées vers l'atteinte des objectifs fixés, avec l'initiative et l'intensité des actions qu'il développe.

CHANGEMENT : l'objectif est de changer la situation de la personne.

CAPACITÉ PERSONNELLE: nous comprenons la personne comme un agent dynamique, capable de grandir grâce au développement de ses capacités dès le début du processus. La personne est un agent actif capable d'acquérir et de développer de nouvelles connaissances, capacités, compétences et façons d'atteindre les buts et objectifs proposés.

Une fois que l'ensemble des facteurs et des conditions du processus est présenté, la personne commence à exercer des responsabilités au sein du programme d'orientation. Si la réponse si OUI, nous commencerions immédiatement la phase de diagnostic et d'évaluation. Si la réponse si NON, nous procéderons à connaître les difficultés des inconvénients de la personne. Si vous ne trouvez pas de solution, vous devez procéder à la recherche de nouvelles ressources et de nouveaux services, ainsi qu'à la possibilité de pouvoir contacter l'utilisateur / client pour de futurs processus possibles.



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR ! « Remplissez l'entente suivante. Il s'agit d'un exemple qui peut être utilisé dans la « phase de réception » du processus d'orientation vers le marché du travail. (Voir page suivante) :

ACCORD : EXEMPLE

_____, en tant que technicien du service d'orientation emploi, et
 _____, en tant que bénéficiaire du programme d'emploi, avec carte d'identité
 _____.

L'itinéraire d'insertion personnalisé a pour objectif de promouvoir l'insertion professionnelle et sociale des personnes ayant des difficultés à accéder au marché du travail.

Le bénéficiaire déclare librement sa volonté de participer à l'itinéraire d'insertion personnalisé.

Le technicien évaluera à tout moment l'exclusion du bénéficiaire, en fonction de la non-réalisation de ce qui a été convenu.

Les personnes qui signent ce document s'engagent à se conformer à ce qui a été convenu dans les actions suivantes (ces actions seront convenues au cours de la « 2. Phase de diagnostic et d'évaluation ». Consultez cette section et revenez ici):

ACTIONS / ACTIVITÉS	
Décision 1.	
Mesure 2.	
Décision 3.	
Mesure N.	

1. J'accepte de mener à bien toutes les activités du plan d'action.
2. J'accepte de guider et d'accompagner le bénéficiaire à travers toutes les actions de l'itinéraire.

Signature du technicien conseiller en droit du travail. Signature de l'utilisateur / client.

B. Phase de diagnostic et d'évaluation

Une fois que la décision de participer a été prise et que l'utilisateur / client a accepté la norme, nous commencerons une évaluation qui déterminera le processus à développer pour atteindre l'objectif proposé après le diagnostic pertinent.

La phase de diagnostic-évaluation s'articule autour de la formulation et du développement de trois questions :

Questions clés pour le diagnostic et l'évaluation:
Que voulez-vous réaliser?
Pourquoi n'atteignez-vous pas ce ou ces objectifs?
Comment puis-je vous aider?

a. Que voulez-vous réaliser? ⁵

Cette question porte sur les besoins du MNAR en ce qui concerne le marché du travail. Avec cette question, nous aurons des informations sur sa situation professionnelle et de travail.

Dans certains cas, vous traiterez d'interventions liées à la promotion de l'emploi des chômeurs. L'orientation vers le travail était axée sur la proportion et la mobilisation des ressources en cherchant à obtenir l'accès à un emploi par l'utilisateur.

Grâce à cette question, nous pouvons également aborder des questions telles que l'amélioration des qualifications professionnelles, le développement des qualifications des compétences afin d'augmenter les possibilités de promotion au sein d'une entreprise et, surtout, le maintien de l'emploi.

Il s'agit donc de connaître et de prendre en compte les différents types de besoins qu'une personne présente par rapport à sa relation avec le marché du travail afin de définir un diagnostic professionnel.

b. Pourquoi n'atteignez-vous pas cet objectif ?

Dans ce domaine d'analyse, nous structurerons les variables qui définissent la situation de travail du MNAR, ainsi que les domaines d'intervention pour déterminer le plan de travail pour le processus d'orientation professionnelle.

De cette façon, chacune des variables va être analysée afin d'identifier les déficits, les manques ou les absences, qui impliquent les domaines d'intervention de chacun des utilisateurs / clients.

Les variables clés du processus d'orientation à l'emploi sont les suivantes:

Variables clés	Actions
Définition de l'objectif ou du but de carrière	Redéfinition des objectifs professionnels
Informations sur le marché du travail	Analyse du secteur professionnel spécifique dans lequel l'objectif professionnel du MNAR est encadré

⁵ Vous pouvez également consulter le « Plan d'emploi du PBR » (zone de conseil 2. Formation »).

Formation	Compétences professionnelles requises dans le domaine professionnel
Expérience professionnelle	Compétences professionnelles requises dans le rendement cible
Mise en réseau	Analyse des réseaux sociaux
Motivation pour l'emploi	Évaluation de la motivation personnelle pour l'atteinte des objectifs professionnels
Compétences sociales pour l'emploi	Développement du travail d'équipe, des relations interpersonnelles, de la responsabilité, du contrôle émotionnel, des compétences en résolution de conflits, etc.
Systèmes et outils de recherche d'emploi	Analyse des techniques de recherche d'emploi et des outils correspondants.

Les variables décrites sont fondamentales au cours du processus d'orientation vers la main-d'œuvre, mais pas les seules pour une évaluation et une analyse appropriée. La suivante sera particulièrement importante, surtout auprès de certains groupes et/ou personnes :

- **Obstacles financiers, personnels et familiaux.**
- **Situation juridique**, dans le cas du MNAR.
- **Évaluation de la santé et de la dépendance.** Pour les personnes ayant un certain degré d'incapacité, une dépendance à une substance ou toute autre circonstance liée à l'état de santé du MNAR.

c. Comment puis-je vous aider ?

Grâce à cette question, vous pouvez évaluer certains des enjeux clés du processus d'orientation :

1. Définition du MNAR concernant les objectifs et les résultats à atteindre dans le cadre du processus.
2. Établir les sujets et les domaines de travail au cours du processus d'orientation vers la main-d'œuvre.
3. Poursuivre avec le MNAR le processus de prise de décision pendant le service d'orientation vers la main-d'œuvre.

Vous devez décider sur quelles questions il est important de travailler dans le cadre du processus. Cette décision doit être liée à l'engagement / accord pris au début du processus.

Par conséquent, la phase de diagnostic contient les éléments clés suivants :

1. Étudier et évaluer l'ensemble des variables et des éléments impliqués dans le processus d'accès (ou de maintien et de développement) au marché du travail.
2. Elaborer les hypothèses de travail sur lesquelles nous allons proposer et construire un plan d'intervention qui permet le développement du processus d'orientation.
3. Contraste avec la personne les propositions de travail et de développement du processus.
4. Prendre des décisions sur les sujets à aborder et programmer le plan d'intervention.
5. Consolider l'engagement/l'accord de travail.

Phase des tâches de programmation et des actions de travail. Engagement à agir

Dans cette phase de travail, vous allez programmer l'ensemble des domaines d'intervention et des propositions de travail liés à chacun des contenus identifiés dans la phase précédente (Diagnostic). Une fois le calendrier de modification exposé, le MNAR devra décider des actions à effectuer. Dans tous les cas, vous devez tenir compte des conditions suivantes:

1. Le MNAR doit savoir clairement ce que signifient les actions.
2. Vous devez être en mesure d'effectuer les actions. Le MNAR doit avoir les aptitudes et les compétences individuelles pour mener à bien les actions.
3. Vous devez comprendre et accepter les buts et objectifs qui sont poursuivis lorsqu'il s'agit des actions conçues.
4. Toutes les ressources doivent être considérées et évaluées (et les évaluer dans le processus) qui seront mobilisées dans le processus d'intervention, dans l'itinéraire.

Un autre élément clé de cette phase est la temporalisation. Il est important de fixer les délais d'action. Ce facteur sera un générateur d'attentes et un mobilisateur d'énergies vers l'objectif proposé.

Les résultats doivent être réalisables par le MNAR. Cela signifie que l'utilisateur devra comprendre, apprécier et donner un sens à l'action qui va être entreprise. En ce sens, vous devez être le conseiller pendant le processus d'atteinte des objectifs et mobiliser l'énergie et la motivation de la personne.

Cet objectif sera atteint grâce à des techniques de projection. Vous pouvez utiliser des questions qui permettent à la personne d'avoir un aperçu de ce qu'elle ressentira lorsqu'elle aura atteint ses objectifs :

Qu'allez-vous ressentir lorsque vous atteindrez ces résultats?
Que penseront les personnes les plus proches de vous lorsque vous les réaliserez ?
Que ferez-vous lorsque vous serez dans cette réalisation?

Au cours de cette phase de programmation, l'ensemble d'indicateurs est également conçu pour évaluer l'évolution de la mise en œuvre du programme d'intervention. Ces indicateurs seront ceux qui fourniront des informations importantes à la prochaine phase des travaux.

D. Phase d'exécution/d'action

Dans la phase d'exécution de la programmation, nous parlons d'actions. Nous parlons d'un processus dans lequel nous poursuivons plusieurs objectifs:

- Fournir des informations ou des connaissances aux MNAR afin de favoriser leur accès au marché du travail ou leur mobilité autonome au sein du marché du travail.
- Développer leurs aptitudes, aptitudes et compétences personnelles et professionnelles en facilitant l'accès à l'emploi ou l'évolution future de leur carrière.
- Adopter des décisions liées à l'insertion et au maintien d'un poste.
- Transformer les croyances et les attitudes personnelles pour l'atteinte des objectifs et des buts proposés à l'égard du marché du travail.

Pour atteindre ces objectifs, vous devez utiliser les ressources suivantes :

L'UTILISATEUR

CONSEILLER EN TRAVAIL

LE PROGRAMME

LA COMMUNAUTE

RESSOURCES EN LIGNE

Lors de la mise en œuvre des actions (en particulier au moment du début), il est recommandé que MNAR soit accompagné du conseiller. C'est la clé pour développer un accompagnement à la personne, dans le but d'améliorer la sécurité et, donc, la confiance pour promouvoir l'exécution des actions.

Par conséquent, l'activité d'exécution des actions du conseiller peut être dans les limites des ressources propres, ou dans les actions extérieures à la ressource institutionnelle propre de l'orientation.

Exemples:

- Accompagnement lors de l'inscription au Service public de l'emploi.
- Accompagnement à un entretien de sélection.
- Participation à un cours de formation.

Le développement des actions doit avoir une cohérence interne dans le processus d'exécution. Un séquençage qui répond au besoin d'évolution et d'acquisition de compétences selon les objectifs conçus au sein du programme.

Phase d'évaluation

La phase d'évaluation du processus d'orientation a plusieurs objectifs :

1. Comparer les résultats obtenus avec ceux attendus, définis et planifiés.
2. Identifier et prendre en considération les variables qui ont eu une incidence sur l'atteinte des résultats. Celles-ci peuvent avoir été prises en considération dans le processus de programmation et de mise en œuvre des actions.
3. Être l'outil d'apprentissage pour le MNAR.

La phase d'évaluation doit être fondée sur l'ensemble d'indicateurs que nous avons soulevés au cours de la phase de planification du processus. Ces indicateurs sont caractérisés parce qu'ils permettent d'identifier :

- Comportements observables pour le MNAR.
- Des comportements qui peuvent être mesurés à partir de l'observation.
- Des comportements qui peuvent être mesurés de manière quantitative et qualitative.

L'objectif fondamental de l'évaluation est **l'apprentissage**. Grâce à cet apprentissage, le conseiller acquiert des compétences et des aptitudes pour de futures interventions, et le MNAR développe les compétences qui lui permettent d'acquérir l'autonomie nécessaire à leur mobilisation et à leur développement sur le marché du travail.

CHAPITRE 2. SYSTÈMES DE RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI

1. Candidature spontanée

La candidature spontanée est la procédure la plus difficile, mais aussi la plus efficace. Elle consiste à contacter des entreprises ou des agences de recrutement, pour proposer professionnellement un futur emploi de leur propre initiative, sans attendre une offre de main-d'œuvre spécifique.

Pour assurer l'efficacité de ce système de recherche active, le conseiller en orientation professionnelle, en collaboration avec MNAR, devrait analyser l'attitude à l'égard de la recherche d'emploi et former les compétences sociales nécessaires pour atteindre l'objectif de travail. Ces compétences qui sont sous le contrôle de l'individu et peuvent être apprises, telles que: la présentation, savoir comment exposer ses connaissances, ses compétences et ses intérêts, préparer des conversations difficiles, savoir, s'auto-compenser et résoudre des problèmes.

Cette technique nécessite également, afin d'obtenir de bons résultats, un travail préalable d'investigation et de sélection des sociétés cibles ainsi que le nom de la société à laquelle le MNAR souhaite s'entrevoir.

La candidature spontanée peut fonctionner :

- Dans **des centres ouverts** comme les petits restaurants, les chantiers de construction ou les ateliers où le patron est accessible. Ici, on peut nous garantir le bon traitement et l'accueil, mais pas le recrutement.
- Avec **du personnel issu de métiers très spécifiques** comme les différents métiers (hôtellerie, construction...).
- Dans **les entreprises où ils embauchent régulièrement**.
- Quand **quelqu'un va présenter** le MNAR à une certaine entreprise.
- C'est plus difficile mais pas impossible, **dans les grandes entreprises, dans les entreprises avec des processus de recrutement propres**.

Pour mener à bien ce type de candidature, il existe différentes façons de présenter. Maintenant est présenté les suivants:



PRÉSENTATION
PERSONNEL



PRÉSENTATION
PAR
TÉLÉPHONE



PRÉSENTATION
PAR
LETTRE

A) PRÉSENTATION PERSONNELLE

L'objectif de nous présenter dans l'entreprise est d'obtenir un entretien avec la personne (manager, propriétaire, département patron) chargée de décider d'un éventuel recrutement, afin de nous présenter et de lui donner le curriculum vitae (voir chapitre 3).

Une stratégie plus facile pour contacter ces « personnes clés » consiste à passer un entretien d'information. Dans cette interview d'information, nous nous présenterons comme intéressés par quelques conseils professionnels de l'entreprise. Par exemple, si l'utilisateur est un nouveau venu, il peut demander des informations pour la prise de décision sur l'activité à développer dans ce nouveau pays, pour connaître les systèmes de travail professionnels, etc. Cet entretien d'information est utile pour :

Trouver de nouvelles offres d'emploi, qui ne sont pas publiées sur les médias (autour de la 70%).

- Obtenir des informations pertinentes de l'entreprise: les activités, les professionnels qui recherchent, comment accéder à l'organisation.
- Formation en préparation aux entretiens futurs dans les processus de sélection.
- Élargir le réseau de contact, avoir la possibilité de recevoir une proposition d'emploi formelle.
- Obtenir des conseils professionnels avec de l'expérience, dans le cas de MNAR comment sont à la recherche du premier poste dans le pays.

COMMENT PRÉPARER UN « ENTRETIEN INFORMATIF »

Vous trouverez ici quelques conseils à partager avec l'utilisateur, afin de préparer un bon « entretien informatif »:

AVANT L'ENTETIEN

Choisissez l'entreprise où vous souhaitez atteindre votre ou vos objectifs. Trouvez des informations sur cette entreprise: cela vous aidera à créer une image favorable, et l'organisation pourrait apprécier l'effort en montrant de l'intérêt pour l'entreprise.

Découvrez le nom de la personne à qui vous souhaitez parler (dans les journaux, les magazines spécialisés, les conversations avec les employés, les contacts, avec un appel téléphonique ou sur le site Web de l'entreprise).

Organisez l'entretien par appel téléphonique, pour vous assurer que vous pouvez avoir suffisamment de temps. Le meilleur moment : en début de matinée.

Préparez votre entretien

Trouvez une personne-ressource qui pourrait vous présenter le responsable de l'organisation

PENDANT L'ENTRETIEN

Commencez la conversation en vous présentant et en montrant de l'intérêt pour l'autre personne

Montrez votre objectif et concentrez-vous sur le sujet d'intérêt

Soyez conscient de la communication non verbale de l'autre personne

Demandez et montrez de l'intérêt au sujet de son poste. Ensuite, renseignez-vous sur l'exigence de l'entreprise de faire partie de l'équipe

Parlez de votre expérience, de vos compétences, de vos intérêts. Posez des questions intelligentes afin de pouvoir montrer votre professionnalisme

Mettez en pratique vos compétences sociales de communication, d'écoute active et d'empathie

Utiliser le nom et le prénom de la personne

APRÈS L'ENTRETIEN

Prenez note de l'information que vous avez reçue au cours de l'entretien : ce que vous avez aimé et ce dont vous avez besoin pour ce poste, quelles sont les forces et les faiblesses, et vos limites

Évaluez votre intervention pendant l'entretien, les choses que vous avez bien faites et vos erreurs, à considérer pour les entretiens futurs

Si vous pensez que l'entreprise peut vous offrir un poste, écrivez un courriel le lendemain ou une lettre indiquant que vous souhaitez travailler dans cette entreprise ou cette entreprise. Inclure un CV et exprimer votre intérêt

Autres conseils et suggestions :

- Ne faites pas preuve de stress à aucun moment lors de l'organisation de la réunion. Quand vous arrivez, dites que vous voulez parler à...
- Ne dites pas que vous êtes à la recherche d'un poste : l'objectif de cet entretien est de se concentrer sur des questions professionnelles.
- Utilisez un ton positif.
- Montrez votre côté positif, pas le négatif

C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR! Préparez un entretien avec une autre personne.



Faites un jeu de rôle sur le moment avant, pendant et après l'«entretien informatif », et suivez les rôles mentionnés ci-dessous:

Formateur : Vous travaillez dans les services de l'emploi d'une ONG. Vous êtes un conseiller en orientation professionnelle et vous devez aider l'utilisateur à pratiquer l'« entretien informatif ».

Utilisateur: Luis vient du Venezuela; il travaille pour son premier poste en Espagne et tente de recevoir des informations sur une grande organisation axée sur son domaine professionnel: vendeur de téléphones mobiles. Il souhaite faire appel à l'une des organisations clés du secteur, grâce à un bon contact qu'il a.

S'il vous plaît, vous-deux ensemble, merci de préparer:

- a) Les étapes précédentes avant l'organisation de l'entretien
- b) Les entretiens d'information
- c) Les dernières étapes après l'entretien

Maintenant, prenez des notes sur les forces et les faiblesses pendant le jeu de rôle dans les sections suivantes, et donnez quelques commentaires sur cet exercice.

ENTRETIEN INFORMATIF	
Avant l'entretien	<p>Forces:</p> <p>Faiblesse:</p>
Au cours de l'entretien	<p>Forces:</p> <p>Faiblesse:</p>
Après l'entretien	<p>Forces:</p> <p>Faiblesse:</p>

B) PRÉSENTATION PAR TÉLÉPHONE

La présentation par téléphone est un moyen direct de contacter une organisation. L'avantage est que vous ne perdez pas un tel temps par rapport à une présentation en face à face. La présentation par téléphone nécessite de grandes compétences en communication afin d'attirer l'attention de l'appelant: vous devez être convaincant et montrer toutes vos compétences.

La présentation par téléphone est bonne pour:

- Obtenir une entretien d'information ou une entretien de sélection.
- Annoncez que vous allez envoyer votre CV.
- Contactez l'organisation après avoir envoyé votre auto-candidature.
- Obtenez des informations spécifiques pour votre recherche.
- Avoir un contact au sein de l'organisation choisie.

Recommandations:

- Choisissez un bon endroit pour faire l'appel. Essayez d'en faire un endroit calme sans bruits.
- Sélectionnez l'heure de la journée et de la semaine les plus appropriées pour appeler. En général, le matin est préférable à l'après-midi, et il est préférable au petit matin. Les pires jours de la semaine à appeler sont les lundis et vendredis.
- N'appellez jamais l'adresse du domicile d'un gestionnaire.

- Préparez à l'avance ce que nous voulons dire et ayez le script devant nous, dans un ordre logique: présentation, raison de l'appel, conclusion, expression de gratitude et adieu.
- Pour avoir préparé les documents dont nous pourrions avoir besoin, papier, stylo, etc.
- Parlez calmement et en toute confiance.
- Parlez clairement et seulement ce qui est nécessaire.
- Traitez notre interlocuteur avec courtoisie.
- Expliquez brièvement le but de l'appel.
- Soyez reconnaissant de l'attention et dites au revoir d'une manière simple.



La meilleure façon d'effectuer un entretien téléphonique est de pratiquer. S'il vous plaît, consultez l' « EXERCICE D'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE » montré dans la « Zone de conseil en inclusion sociale ».

C) PRÉSENTATION PAR LETTRE

Il y a deux façons de présenter une demande par lettre :

- **Par envoi postal.** Il consiste à faire une large liste d'entreprises qui peuvent potentiellement nous proposer un emploi et leur envoyer une lettre personnalisée, mais identique dans tous les cas, accompagnée d'un CV standard. C'est une technique basée sur la quantité, donc plus il y a de lettres envoyées, plus il y a de chances de recevoir une réponse positive. Cependant, ce n'est pas efficace lorsque nous n'avons pas une expérience professionnelle très distinguée ou lorsque nous nous déplaçons dans des domaines où il y a peu de spécialistes.
- **Par livraison sélective.** Cette procédure est basée sur la sélectivité, par laquelle, en plus de l'étude de marché comme dans l'envoi, nous devons mener une enquête approfondie sur chacune des « sociétés cibles », en soumettant une lettre claire et motivée différente pour chaque entreprise. Dans ces cas, il est conseillé de passer un appel téléphonique à la personne à qui nous parlons, une semaine après l'envoi de la lettre, pour essayer d'organiser un entretien.

2. INTERNET

En utilisant Internet dans notre processus de recherche d'emploi, il est positif:

- Pour accéder aux offres d'emploi publiées par certains journaux nationaux et étrangers.
- Dresser une liste des entreprises qui peuvent offrir du travail.
- Pour connaître le profil professionnel de certains emplois.
- Pour savoir immédiatement si une certaine entreprise recrute en ce moment et pour quels postes spécifiques.

- Pour envoyer instantanément votre CV à l'entreprise par e-mail.
- Pour accrocher une page avec votre CV, à la disposition de tous ceux qui souhaitent le consulter.
- Pour recevoir des informations sur la création de votre entreprise.
- Pour entrer en contact avec des agences de travail intérimaire.
- Pour obtenir des informations sur vos possibilités de travailler dans d'autres pays.
- Autres (accès aux formations, voir CV des autres candidats).

Quelques conseils sur l'utilisation d'Internet dans votre recherche d'emploi.

- Ouvrez plusieurs dossiers dans notre e-mail pour pouvoir localiser rapidement les offres et les adresses e-mail des entreprises que nous trouvons intéressantes.
- Supprimez les messages lus ou répondus pour éviter la saturation de notre courrier.
- Pour avoir plusieurs comptes de messagerie, surtout si nous sommes dans des groupes de discussion ou similaires.
- Écrivez les messages selon une série de critères :
 - Court et concis, mais bien écrit.
 - Inclure dans le texte une référence à l'offre d'emploi et à la source d'information.
 - Précisez les fichiers à joindre (CV et lettre de motivation). Vous devez avoir en compte l'équipement informatique de notre partenaire; nous allons essayer d'envoyer les fichiers dans des versions inférieures ou dans des formats de lecture qui ne donnent pas ces problèmes, comme pdf.
 - Si nous connaissons le nom de la personne de contact, utilisez-le au début du message.
 - Si nous ne joignons pas une lettre d'accompagnement, nous pouvons utiliser le message comme lettre d'introduction.
 - Mettez en surbrillance les données importantes en gras.
 - N'utilisez pas de mots ou de phrases en majuscules parce qu'ils ont des connotations négatives (nous crierions à notre destinataire).

CHAPITRE 3. OUTILS POUR LA RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI

1. CURRICULUM VITAE (CV)

Curriculum signifie littéralement « la carrière de la vie d'une personne ». Il s'agit d'un document qui décrit la formation, l'expérience professionnelle et les principales réalisations de la vie professionnelle d'une personne à travers un critère chronologique, fonctionnel ou mixte. Le CV est un aspect très important dans le processus de recherche d'emploi, c'est la première information que l'entreprise aura.

Il n'y a pas de règles fixes pour la façon de faire, mais il est important que le CV soit clair, concis et adapté à la position et à l'entreprise que nous enverrons. Même si nous avons un format standard, nous devons le modifier en fonction de ce que nous voulons mettre en évidence.

Le curriculum vitae doit être :

POSITIF

CLAIR

BÉTON

STRUCTURÉ

TYPES DE CURRICULUM VITAE

Le type de CV dépendra de notre expérience professionnelle et de notre intérêt. Selon notre profil sera recommandé d'utiliser un type de présentation ou un autre.

a) Selon l'extension et la rédaction du document :

- a. **CV classique:** c'est un document complet où vous devez détailler toutes les activités professionnelles effectuées. Le CV classique est utilisé pour l'administration publique et l'objectif est de recevoir des points pour toutes les activités effectuées.
- b. **Américain :** il s'agit d'un court document où vous reprenez vos informations en 1 ou 2 pages maximum. C'est le type de CV le plus utilisé.

b) Selon la structure :

- a. **Chronologique :** Les données sont présentées dans l'ordre, du plus récent au passé, ou vice versa, selon ce que nous voulons mettre en évidence. Il ne devrait pas y avoir d'«écart » dans le temps.
- b. **Fonctionnel:** il n'y a pas de délai et les expériences sont regroupées en fonction de chapitres ou de secteurs professionnels, en mettant l'accent sur les compétences et les aptitudes professionnelles. Ce type de CV fonctionnel est utile pour masquer les périodes creuses de la carrière professionnelle.

STRUCTURE DU CURRICULUM VITAE.

En ce qui concerne la façon dont nous rédigeons le CV et les informations qui devraient contenir, il n'y a pas de règles spécifiques, mais il est important de suivre une structure logique, en tenant compte d'une série de sections. La façon dont nous organisons ces sections peut être flexible, par exemple, en donnant la priorité à la section formation / expérience, ou à la section académique, selon ce que nous voulons démarquer.

SECTIONS :

DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles sont des détails essentiels pour être en contact avec le responsable d'une entreprise / organisation:

- Le nom complet, tel qu'il apparaît sur le DNI / NIE
- Adresse complète, avec code postal.
- Numéro de téléphone.
- Courriel.
- ID
- Autres données, évaluant sa commodité, en fonction du poste: date de naissance, véhicule, cartes professionnelles, état matrimonial (limité à célibataire, marié, veuf, toutes les autres qualifications non pertinentes).

EXPÉRIENCE ACADÉMIQUE / FORMATION

- Voici inclus la formation officielle réglementée.
- Spécifiez les dates de début et de fin des études.
- Centres où les études ont été effectuées, en évitant les acronymes ou les abréviations.
- Spécifiez la spécialité. Si cela en vaut la peine, indiquez le contenu lié au poste.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- Nous devons inclure les dates, le nom de l'entreprise ou de l'organisation, le poste et les fonctions exercées. Tout cela permet de définir notre profil professionnel.
- Si nous sommes à la recherche de notre premier poste, ou si nous avons peu d'expérience, nous pouvons nommer les stages que nous avons fait pendant nos études, les collaborations dans des associations ou les activités non rémunérées (aide familiale, etc.). Dans ce cas, il est important de mentionner le nombre total d'heures effectuées.

TRADUCTION

- Nous incluons la langue que nous connaissons et le niveau de conversation et de grammaire (connaissances élémentaires, moyennes, élevées, bilingues)
- Nous pouvons spécifier les diplômes officiels obtenus, les cours suivis ou si nous avons résidé dans un pays étranger.

RESSOURCES INFORMATIQUES

- Nous spécifions quels programmes nous gérons, à quel niveau et si nous avons effectué un cours.

ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

- C'est la formation qui n'est pas réglementée (séminaires, conférences, masters ou cours), mais seulement ceux liés au poste que nous voulons postuler.
- Nous incluons: la date d'achèvement, le nom du cours, la durée en heures (si elles sont inférieures à 100, environ, il est préférable de ne pas mentionner la durée), et l'entité ou les entités par lesquelles il a été mené.
- Nous pouvons également inclure les données se référant aux connaissances et à la langue et aux compétences informatiques, bien qu'il soit toujours préférable d'ouvrir une section spécifique pour ces données.

AUTRES SECTIONS

Ils ne sont pas essentiels, mais ils peuvent apporter une valeur ajoutée.

- Les publications, les bourses d'études, les prix, etc. peuvent être inclus.
- Références.
- Loisirs
- Situation personnelle : disponibilité à voyager, incorporation immédiate, etc.



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR ! Préparez votre propre CV, en fonction de la distribution mentionnée précédemment. Utilisez le style américain.

2. LA LETTRE DE MOTIVATION

La lettre de motivation doit être jointe au CV, en l'adaptant toujours à l'entreprise et au travail que nous voulons postuler, en prenant soin de son contenu et de sa structure. L'objectif est de recevoir l'attention et de faire bonne impression sur la personne qui reçoit nos données. Il doit être original et indiquer pourquoi ils devraient nous embaucher. Il ne doit pas s'agir d'une répétition du CV, mais d'une interprétation et d'un développement des aspects les plus pertinents de celui-ci.

Nous allons essayer de montrer comment nous pourrions aider l'entreprise que nous postulons. La lettre de motivation sera nécessaire lors de l'envoi du CV en réponse à une offre d'emploi et lorsque nous soumettons notre candidature spontanée. C'est également une bonne idée d'envoyer une lettre de remerciement lorsque, après une entretien d'information, nous voyons des possibilités pour un poste, ou lorsque nous n'avons pas été sélectionnés pour le poste pour lequel nous avons postulé.

Recommandations:

- Le courrier doit être court, ordonné, clair et direct, pour les encourager à accorder une attention particulière au CV que nous joignons.
- L'extension doit être d'une seule page de la même qualité et de la même couleur que le CV, et le texte est ordonné en 3 ou 4 paragraphes spécifiques et clairement définis.
- Les marges et les espaces entre les paragraphes doivent être pris en compte.
- Il vaut mieux ne pas l'agrafer au CV.
- Prenez soin de la rédaction et de l'orthographe.

La structure suivante peut être utilisée pour créer votre propre « **lettre de motivation** »:

En-tête
Elle est généralement placée dans le coin supérieur gauche.
Date
Il est important pour l'entreprise de savoir quand nous avons envoyé notre CV, et il est préférable de le refléter dans la lettre que dans le CV.
Destinataire
Toujours avec le traitement correspondant (M., Mme, M., Mme). Placé dans un endroit visible (en haut à droite).
Premier paragraphe
Dans ce paragraphe, nous trouverons la différence entre les deux modèles de lettres les plus courants: si nous répondons à un communiqué de presse, nous indiquons le nom de la source où a publié, le jour et la référence de la position que nous voulons appliquer. S'il s'agit d'une candidature spontanée, nous parlerons de quelque chose que vous savez sur l'entreprise, par exemple: « Connaître votre entreprise dédiée à la vente de produits sportifs (...) ».
Deuxième paragraphe
Nous devons indiquer pourquoi nous sommes intéressés par ce poste ou cette entreprise. Nous mettons en évidence les aspects de notre CV (sans répéter les informations) qui sont les plus liés à l'entreprise ou à l'emploi. Ce que nous essayons de faire, c'est de mettre en évidence nos forces pour justifier pourquoi ils devraient nous embaucher. Nous offrons ce que nous pouvons faire pour eux.
Troisième paragraphe
Nous mentionnons les documents que nous avons envoyés (généralement le CV)).
Paragraphe de clôture
Nous disons clairement ce que nous voulons d'eux: organiser un entretien d'embauche, élargir l'information, etc. Mieux si nous donnons des alternatives et beaucoup de disponibilité pour vous faciliter la tâche.
Formule de politesse
Nous pouvons utiliser « Dans l'attente / Bien cordialement ».
Signature
La lettre doit toujours être signée à la main, et notre nom complet doit apparaître sur la signature.



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR ! Rédigez votre propre lettre de motivation, selon les sections mentionnées précédemment, et selon le CV que vous avez déjà développé. Imaginez que vous voulez postuler au poste de vos rêves, ou à votre poste actuel.

3. TECHNIQUES DE SÉLECTION

Les techniques utilisées dans la sélection sont choisies en fonction des compétences et des attitudes que l'employeur souhaite mesurer et observer chez les candidats et qui sont essentielles pour effectuer le travail de manière optimale. C'est ainsi que nous entendons prédire le comportement futur du candidat dans l'entreprise.

Selon ce que nous voulons évaluer, nous pouvons trouver différentes techniques:



A. TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Les techniques professionnelles sont des outils créés pour évaluer le rendement du candidat lorsqu'il réalise des tâches similaires qui devront être faites dans le poste. Les techniques professionnelles sont utilisées pour évaluer les connaissances spécifiques dans la profession, déterminer la performance ou l'aptitude professionnelle. Quelques exemples de test professionnel pourraient être le test de langue, la résolution d'études de cas, le test d'ordinateurs, la réponse à des e-mails, etc.

Recommandations:

- Assurez-vous de savoir ce qu'on vous demande de faire.
- Ne craignez pas de demander.
- Réfléchissez une minute avant de commencer à effectuer la tâche dans le temps imparti.
- Gardez à l'esprit qu'il est important le processus (notre façon de travailler), pas seulement le produit final.

B. TEST PSYCHO-TECHNIQUE

Les tests psychotechniques sont utilisés pour évaluer le potentiel du candidat à travers un test spécialement conçu pour évaluer les aptitudes, les capacités des traits personnels. En général, les tests sont effectués en groupe, bien que parfois peuvent être effectués individuellement. Dans les applications de groupe, une « batterie » est donnée aux candidats, qui est un ensemble de tests qui mesurent les facteurs pertinents du poste.

L'objectif est de mesurer la capacité globale à résoudre des problèmes de nature abstraite, car elle est considérée comme un indicateur de performance dans les différents domaines professionnels.

Vous pouvez trouver différents types de tests psychotechniques:

- Test de l'intelligence
- Test de personnalité
- Test d'aptitudes spécifiques

Recommandations:

- Assurez-vous que les instructions du test sont bien comprises avant de commencer.
- Répondez rapidement mais ne vous précipitez pas.
- Dans les tests qui évaluent la personnalité, n'essayez pas de donner une image différente, dans de nombreux éléments, le « degré de sincérité » est mesuré.

DYNAMIQUE DE GROUPE

Ces techniques évaluent le comportement des candidats au sein d'un groupe. Ces techniques rassemblent un petit groupe de candidats, qui sont sous le contrôle d'un superviseur. Au cours de ces dynamiques de groupe, il est suggéré d'entamer une discussion ouverte sur une question soulevée avec une limite de temps. Cette technique est très utile pour démontrer la capacité des candidats en matière de leadership, de défense de leurs idées, de capacité à convaincre, à persuader, à dialoguer, etc.

Recommandations:

- Ne considérez pas le reste des candidats comme des ennemis. Collaborer avec eux.
- L'objectif principal si pour résoudre un problème, non pour éliminer les autres.
- Vous devez défendre fermement les critères et vous battre pour eux.

ENTRETIEN DE SÉLECTION

C'est la phase décisive de tout processus de recherche d'emploi. C'est le moment du contact personnel où, de manière individuelle et directe, vous pouvez démontrer à l'intervieweur que nous sommes la personne la plus appropriée pour le poste. Nous devons préparer l'entretien le mieux possible.

Les objectifs de l'intervieweur sont de déterminer si la personne possède les compétences requises pour le poste, possède les connaissances et/ou l'expérience nécessaires pour effectuer le poste et si elle est motivée pour les pratiques professionnelles.

Types d'entretiens selon la structure :

- a) Structuré : il comprend les principaux sujets à connaître sur les candidats, l'intervieweur conduit l'entretien en fonction des réponses du candidat vers la partie la plus intéressante de la conversation. Il s'agit généralement de questions courtes et directes. Il est conseillé de répondre selon les informations requises.
- b) Non structuré : l'intervieweur tente d'obtenir des informations sur le candidat par le biais d'une conversation informelle, sans grandes lignes, sans quelques questions ouvertes.
- c) Semi-structuré: un mélange des deux entretiens mentionnés précédemment. C'est le type d'entretiens le plus courant.

Types d'entretien selon le « degré de stress »:

- a) Cordial: est généralement détendu, dans un climat de confiance. L'intervieweur tente d'éliminer l'anxiété que ressent tout candidat dans un processus de sélection.
- b) Dur / Stressant: il est fait pour des travaux très exigeants. Un ou plusieurs intervieweurs cherchent à situer le candidat dans une situation très tendue en utilisant des questions délibérément agressives, un ton cynique, en doutant des capacités du candidat, etc. Son but est de vérifier le contrôle émotionnel du candidat dans des situations difficiles.
- c) Informel: peut être fait dans un café, par exemple. Les questions sont éparpillées et exigent que le candidat n'oublie pas qu'il fait partie d'un processus de sélection.

Types d'entretien selon le nombre de personnes impliquées :

Individuel : il n'y a qu'un seul intervieweur et qu'un seul candidat. Ce sont les types d'entretiens les plus courants.

Groupe : Ces entretiens individuels sont utilisés pour évaluer un groupe de candidats en même temps, et participent habituellement à différents intervieweurs en même temps. L'objectif est de comparer les candidats et d'évaluer leur comportement dans des situations difficiles et stressantes.

Entretien d'équipe : un groupe d'intervieweurs effectue l'entretien avec un candidat. L'équipe est généralement composée du personnel de différents secteurs de l'organisation. Ces entretiens sont habituellement structurés et ont lieu aux toutes dernières étapes du processus.

Phases de l'entretien :

Phase de réception

Il est important de garder à l'esprit que le processus de sélection commence à partir du moment où nous sommes entrés dans la salle où nous allons être interviewés, ou nous avons demandé à la réceptionniste de connaître la personne-ressource. La période d'attente peut nous permettre d'observer le rythme de travail de l'entreprise, de regarder les informations (brochures, magazines, etc.).

Présentation

Au cours de cette phase, l'intervieweur tentera de créer un bon climat qui facilitera l'entretien. Normalement, ils nous donneront un bref résumé de l'entreprise et du poste vacant et nous informeront du processus de sélection en cours. Si vous le souhaitez, c'est un bon moment pour prendre des notes (avec la permission de l'intervieweur), en laissant les questions possibles pour la phase finale de l'entretien.

Information

L'employeur posera des questions sur les différents domaines de notre vie professionnelle et personnelle. Profitez des questions ouvertes (elles laissent l'occasion de développer la réponse) pour fournir des informations supplémentaires. Évitez les réponses très courtes avec des monosyllabes. Voici quelques-unes des questions qui pourraient être posées :

Formation : Pourquoi avez-vous étudié X ? Quels sont vos sujets de prédilection de vos études ? Quand pensez-vous terminer vos études ?

Expérience : quelles sont les activités que vous avez exercées dans votre dernier poste ? Dans quel métier vous sentiez-vous le plus à l'aise ? Quelle a été la situation la plus problématique à laquelle vous avez été confronté ? Comment l'avez-vous résolu ? Quel a été votre plus grand succès ? Et votre plus gros échec ? Veuillez décrire votre relation avec vos collègues.

Sphère personnelle : qu'est-ce que vous mettez le plus en avant sur vous-même, quelles choses aimeriez-vous améliorer sur vous-même ? Pourquoi postulez-vous à ce poste ? Quels sont vos passe-temps et vos passions ?

Domaine professionnel : quel est votre objectif professionnel en 5 ans ? Quel genre de postes recherchez-vous ? Dans quel type d'entreprises aimeriez-vous travailler ? Que pouvez-vous apporter à cette organisation ?
Conditions de travail : seriez-vous prêt à voyager ou à déménager votre résidence actuelle ?
Quelles sont les conditions financières que vous proposez pour ce poste ?

Questions au candidat

Une fois que l'intervieweur estime qu'il a recueilli suffisamment d'informations, vous demandera probablement si vous avez des questions. C'est une bonne idée de demander quelque chose dans cette phase, car cela dénotera votre intérêt, votre initiative et votre sécurité.
Malgré les questions qui pourraient nous préoccuper sont le salaire de la durée des accords, cela ne devrait pas être notre seule préoccupation, puisque l'intervieweur peut comprendre que nous ne sommes intéressés que par l'argent. Il est très important de s'enquies des tâches effectuées dans le poste, de la taille de l'équipe, si le poste est nouveau ou non, dans quel service se trouve, etc.
Quelques questions inopportunes: vacances et questions salariales, si l'intervieweur n'a pas donné d'informations à ce sujet.

Conclusion

Cette dernière étape est importante pour savoir si l'intervieweur nous contactera à l'avenir, pour démontrer notre intérêt pour le poste et pour remercier l'attention accordée.
N'oubliez pas que, bien que nous ne soyons pas embauchés, si nous faisons bonne impression, l'intervieweur pourrait considérer notre candidature dans les futurs processus de sélection. Il est également conseillé d'envoyer une « lettre de remerciement ».



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR! Effectuer un entretien pour d'un poste imaginaire. Pour cet exercice, trois personnes devraient être impliquées: l'intervieweur, le candidat et un évaluateur externe. L'évaluateur externe fournira une rétroaction sur les lignes droites et la faiblesse de chaque participant pendant le jeu de rôle.

ENTRETIEN – JEU DE RÔLE
Phase de réception
Intervieweur:
Candidat:
Présentation
Intervieweur:
Candidat:
Information
Intervieweur:
Candidat:
Questions au candidat
Intervieweur:
Candidat:
Conclusion
Intervieweur:
Candidat:

TEST D'AUTO-ASSESEMENT

QUESTIONS

1) Veuillez mentionner les cinq phases différentes du processus d'orientation professionnelle.

2) S'il vous plaît, choisissez la bonne réponse en fonction des variables clés dans le processus d'orientation à l'emploi

Si vous souhaitez partager avec l'utilisateur des informations sur le marché du travail, vous devez :

1. Évaluer la motivation personnelle pour l'atteinte des objectifs professionnels.
2. Analyser le secteur professionnel spécifique dans lequel l'objectif professionnel du MNAR est encadré
3. Tous sont corrects

Si vous souhaitez fournir des systèmes et des outils pour la recherche d'emploi, vous devriez :

1. Redéfinir les objectifs professionnels
2. Développer le travail d'équipe, les relations interpersonnelles, la responsabilité, le contrôle émotionnel, les compétences en résolution de conflits, etc.
3. Analyser les techniques de recherche d'emploi et les outils correspondants.

Si vous souhaitez aider l'utilisateur pendant le processus de formation, vous devez:

1. Vérifier auprès de l'utilisateur les compétences professionnelles requises dans le domaine professionnel
2. Créer un CV
3. Tous sont corrects

Si vous voulez motiver l'utilisateur pour l'emploi, vous devez:

1. Analyse du secteur professionnel spécifique dans lequel l'objectif professionnel MNAR est encadré
2. Faire une analyse des réseaux sociaux
3. Évaluer la motivation personnelle pour l'atteinte des objectifs professionnels

3) Maintenant, vous trouverez différentes phrases qui doivent être incluses dans les cases vides présentées ci-dessous. S'il vous plaît, écrivez chaque phrase dans la section correcte:

- Si vous pensez que l'entreprise peut vous offrir un poste, écrivez un e-mail le lendemain ou une lettre indiquant que vous souhaitez travailler dans cette entreprise ou cette entreprise. Inclure un CV et exprimer votre intérêt
- Utiliser le nom et le prénom de la personne
- Trouvez une personne-ressource qui pourrait vous présenter le responsable de l'organisation
- Évaluez votre intervention pendant l'entretien, les choses que vous avez bien faites et vos erreurs, à considérer pour les entretiens futurs

- Commencez la conversation en vous présentant et en montrant de l'intérêt pour l'autre personne
- Mettez en pratique vos compétences sociales de communication, d'écoute active et d'empathie
- Préparez votre entretien
- Prenez note de l'information que vous avez reçue au cours de l'entretien : ce que vous avez aimé et ce dont vous avez besoin pour ce poste, quelles sont les forces et les faiblesses, et vos limites
- Parlez de votre expérience, de vos compétences, de vos intérêts. Posez des questions intelligentes afin de montrer votre professionnalisme
- Organisez l'entretien par appel téléphonique, pour vous assurer qu'ils / vous avez suffisamment de temps. Le meilleur moment : en début de matinée.
- Demandez et montrez de l'intérêt au sujet de son poste. Ensuite, renseignez-vous sur l'exigence de l'entreprise de faire partie de l'équipe
- Découvrez le nom de la personne à qui vous souhaitez parler (dans les journaux, les magazines spécialisés, les conversations avec les employés, les contacts, avec un appel téléphonique ou sur le site Web de l'entreprise).
- Soyez conscient de la communication non verbale de l'autre personne
- Choisissez l'entreprise où vous souhaitez atteindre votre ou vos objectifs. Trouvez des informations sur cette entreprise: cela vous aidera à créer une image favorable, et l'organisation pourrait apprécier l'effort en montrant de l'intérêt pour l'entreprise.
- Montrez votre objectif et concentrez-vous sur le sujet d'intérêt

AVANT L'ENTRETIEN
PENDANT L'ENTRETIEN
APRÈS L'ENTRETIEN

4) S'il vous plaît, définissez et mettez en évidence la différence entre le CV classique, le CV américain, le CV chronologique et le CV fonctionnel

5) Veuillez mentionner et fournir une brève description des quatre techniques de sélection différentes présentées au cours du module

RÉPONSES

1) Veuillez mentionner les cinq phases différentes du processus d'orientation vers le travail

Répondre:

1. Phase de réception du MNAR
2. Phase de diagnostic et d'évaluation
3. Phase des tâches de programmation et des actions de travail
4. Phase d'exécution / d'action
5. Phase d'évaluation

2) S'il vous plaît, choisissez la bonne réponse en fonction des variables clés dans le processus d'orientation à l'emploi

Si vous souhaitez partager avec l'utilisateur des informations sur le marché du travail, vous devez :

1. Évaluer la motivation personnelle pour l'atteinte des objectifs professionnels.
2. **Analyser le secteur professionnel spécifique dans lequel l'objectif professionnel du MNAR est encadré**
3. Tous sont corrects

Si vous souhaitez fournir des systèmes et des outils pour la recherche d'emploi, vous devriez :

1. Redéfinir les objectifs professionnels
2. Développer le travail d'équipe, les relations interpersonnelles, la responsabilité, le contrôle émotionnel, les compétences en résolution de conflits, etc.
3. **Analyser les techniques de recherche d'emploi et les outils correspondants.**

Si vous souhaitez aider l'utilisateur pendant le processus de formation, vous devez:

1. **Vérifier auprès de l'utilisateur les compétences professionnelles requises dans le domaine professionnel**
2. Créer un CV
3. Tous sont corrects

Si vous voulez motiver l'utilisateur pour l'emploi, vous devez:

1. Analyse du secteur professionnel spécifique dans lequel l'objectif professionnel MNAR est encadré
2. Faire une analyse des réseaux sociaux
3. **Évaluer la motivation personnelle pour l'atteinte des objectifs professionnels**

Pour plus d'informations, vous trouverez ici le tableau avec les « variables clés » et l'« action » nécessaire.

Variables clés	Actions
Informations sur le marché du travail	Analyse du secteur professionnel spécifique dans lequel l'objectif professionnel MNAR est encadré
Motivation pour l'emploi	Évaluation de la motivation personnelle pour l'atteinte des objectifs professionnels
Compétences sociales pour l'emploi	Développement du travail d'équipe, des relations interpersonnelles, de la responsabilité, du contrôle émotionnel, des compétences en résolution de conflits, etc.
Expérience professionnelle	Compétences professionnelles requises dans le rendement cible
Réseautage	Analyse des réseaux sociaux
Systèmes et outils de recherche d'emploi	Analyse des techniques de recherche d'emploi et des outils correspondants.
Formation	Compétences professionnelles requises dans le domaine professionnel
Définition de l'objectif ou du but de carrière	Redéfinition des objectifs professionnels.

3) Maintenant, vous trouverez différentes phrases qui doivent être incluses dans les cases vides présentées ci-dessous. S'il vous plaît, écrivez chaque phrase dans la section correcte:

- Si vous pensez que l'entreprise peut vous offrir un poste, écrivez un e-mail le lendemain ou une lettre indiquant que vous souhaitez travailler dans cette entreprise ou cette entreprise. Inclure un CV et exprimer votre intérêt
- Utiliser le nom et le prénom de la personne
- Trouvez une personne-ressource qui pourrait vous présenter le responsable de l'organisation
- Évaluez votre intervention pendant l'entretien, les choses que vous avez bien faites et vos erreurs, à considérer pour les entretiens futurs
- Commencez la conversation en vous présentant et en montrant de l'intérêt pour l'autre personne
- Mettez en pratique vos compétences sociales de communication, d'écoute active et d'empathie
- Préparez votre entretien
- Prenez note de l'information que vous avez reçue au cours de l'entretien : ce que vous avez aimé et ce dont vous avez besoin pour ce poste, quelles sont les forces et les faiblesses, et vos limites
- Parlez de votre expérience, de vos compétences, de vos intérêts. Posez des questions intelligentes afin de montrer votre professionnalisme
- Organisez l'entretien par appel téléphonique, pour vous assurer qu'ils / vous avez suffisamment de temps. Le meilleur moment : en début de matinée.
- Demandez et montrez de l'intérêt au sujet de son poste. Ensuite, renseignez-vous sur l'exigence de l'entreprise de faire partie de l'équipe

- Découvrez le nom de la personne à qui vous souhaitez parler (dans les journaux, les magazines spécialisés, les conversations avec les employés, les contacts, avec un appel téléphonique ou sur le site Web de l'entreprise).
- Soyez conscient de la communication non verbale de l'autre personne
- Choisissez l'entreprise où vous souhaitez atteindre votre ou vos objectifs. Trouvez des informations sur cette entreprise: cela vous aidera à créer une image favorable, et l'organisation pourrait apprécier l'effort en montrant de l'intérêt pour l'entreprise.
- Montrez votre objectif et concentrez-vous sur le sujet d'intérêt

AVANT L'ENTRETIEN
Choisissez l'entreprise où vous souhaitez atteindre votre ou vos objectifs. Trouvez des informations sur cette entreprise: cela vous aidera à créer une image favorable, et l'organisation pourrait apprécier l'effort en montrant de l'intérêt pour l'entreprise.
Découvrez le nom de la personne à qui vous souhaitez parler (dans les journaux, les magazines spécialisés, les conversations avec les employés, les contacts, avec un appel téléphonique ou sur le site Web de l'entreprise).
Organisez l'entretien par appel téléphonique, pour vous assurer qu'ils / vous avez suffisamment de temps. Le meilleur moment : en début de matinée.
Préparez votre entretien
Trouvez une personne-ressource qui pourrait vous présenter le responsable de l'organisation
PENDANT L'ENTRETIEN
Commencez la conversation en vous présentant et en montrant de l'intérêt pour l'autre personne
Montrez votre objectif et concentrez-vous sur le sujet d'intérêt
Soyez conscient de la communication non verbale de l'autre personne
Demandez et montrez de l'intérêt au sujet de son poste. Ensuite, renseignez-vous sur l'exigence de l'entreprise de faire partie de l'équipe
Parlez de votre expérience, de vos compétences, de vos intérêts. Posez des questions intelligentes afin de montrer votre professionnalisme
Mettez en pratique vos compétences sociales de communication, d'écoute active et d'empathie
Utiliser le nom et le prénom de la personne
APRÈS L'ENTRETIEN
Prenez note de l'information que vous avez reçue au cours de l'entretien : ce que vous avez aimé et ce dont vous avez besoin pour ce poste, quelles sont les forces et les faiblesses, et vos limites
Évaluez votre intervention pendant l'entretien, les choses que vous avez bien faites et vos erreurs, à considérer pour les entretiens futurs
Si vous pensez que l'entreprise peut vous offrir un poste, écrivez un e-mail le lendemain ou une lettre indiquant que vous souhaitez travailler dans cette entreprise ou cette entreprise. Inclure un CV et exprimer votre intérêt

4) S'il vous plaît, définissez et mettez en évidence la différence entre le CV classique, le CV américain, le CV chronologique et le CV fonctionnel:

1. Selon l'extension et la rédaction du document :
 - a) CV classique: c'est un document complet où vous devez détailler toutes les activités professionnelles effectuées. Le CV classique est utilisé pour l'administration publique et l'objectif est de recevoir des points pour toutes les activités effectuées.
 - b) Américain : il s'agit d'un court document où vous reprenez vos informations en 1 ou 2 pages maximum. C'est le type de CV le plus utilisé.
2. Selon la structure :
 - a) Chronologique : Les données sont affichées dans l'ordre, du plus récent au passé, ou vice versa, selon ce que vous souhaitez mettre en évidence. Il ne devrait pas y avoir d'«écart » dans le temps.
 - b) Fonctionnel: il n'y a pas de délai et les expériences sont regroupées en fonction de chapitres ou de secteurs professionnels, en mettant l'accent sur les compétences et les aptitudes professionnelles. Ce type de CV fonctionnel est utile pour masquer les périodes creuses de la carrière professionnelle.

5) Veuillez mentionner et fournir une brève description des quatre techniques de sélection différentes présentées au cours du module :

- Techniques professionnelles : outils créés pour évaluer la performance du candidat lorsqu'il réalise des tâches similaires à celles qu'il devra effectuer dans le poste.
- Test psychotechnique: ces techniques sont utilisées pour évaluer le potentiel du candidat à travers un test spécialement conçu pour évaluer les aptitudes, les capacités des traits personnels.
- Dynamique de groupe : techniques utilisées pour évaluer le comportement des candidats au sein d'un groupe.
- Entretien de sélection : processus en personne ou en ligne où le candidat peut démontrer à l'intervieweur qu'il est la personne la plus appropriée pour le poste.

ZONE DE CONSEIL 4 : SYNERGIES POUR L'INCLUSION SOCIALE ET L'INCLUSION DU TRAVAIL

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

L'objectif de la zone de conseil « Synergies pour l'inclusion sociale et professionnelle » est de promouvoir les connaissances, les compétences et les ressources des professionnels pour aider les MNARs d'abord à comprendre leur environnement, mais aussi à mener correctement leur intégration dans la communauté ou sur le marché du travail.

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale
- Et d'autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR

Il est cependant particulièrement pertinent pour les professionnels suivants, qui pourront utiliser les outils directement dans leur travail quotidien.

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles travaillant avec les inclusions sur le marché du travail
- Bénévoles travaillant avec l'inclusion sociale

Longueur et effort	
	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	1 heure 30 minutes
Les exercices	1 heure 00 minutes
Le matériel vidéo/audio	0 heure 05 minutes
L'auto-évaluation	0 heure 10 minutes
Le MOOC au total	2 heures 45 minutes

Introduction à la zone de conseil

Chapitre 1: Synergies pour l'inclusion sociale et l'inclusion du travail – Définition et principales phases

1. Inclusion sociale par définition du travail
2. Diagnostic du contexte social et des principaux obstacles
3. Identification des ressources pour surmonter les difficultés et les obstacles
4. 1.3 Plan de travail individuel et engagement à agir
5. Phase d'exécution / d'action
6. Phase d'évaluation

Chapitre 2 : Ressources pour surmonter les difficultés et les obstacles

1. Connaître le processus d'inclusion alliant travail et intégration : la matrice « Social/Emploi »
2. Identifier des domaines d'emploi nouveaux et innovants permettant l'intégration sociale
3. Sélection des acteurs clés à mobiliser

Chapitre 3: Outils de synergies pour l'intégration sociale et professionnelle

1. Mon étude « Autour de moi... beaucoup de perspectives »
2. « Ma feuille de route emploi/intégration »
3. Mes facteurs clés pour une intégration durable

Test d'auto-évaluation

1. Question
2. Répondre

INTRODUCTION

Les synergies pour l'inclusion sociale et professionnelle des migrants, des nouveaux arrivants, des demandeurs d'asile et des réfugiés en Europe et dans le monde entier. Grâce à cette zone de conseil, vous découvrirez différents contenus théoriques et pratiques afin d'améliorer votre intervention professionnelle auprès de ce groupe et de promouvoir l'intégration sociale et professionnelle de l'utilisateur / apprenant au sein de la communauté et du marché du travail. À cette fin, nous présentons ci-dessous 3 chapitres avec des contenus théoriques, des exercices pratiques, des conseils et des recommandations: (Chapitre 1). » Synergies pour l'inclusion sociale et l'inclusion du travail – Définition et principales phases », (chapitre 2) « Ressources pour surmonter les difficultés et les obstacles » et (chapitre 3). « Outils de synergies pour l'intégration sociale et professionnelle ».

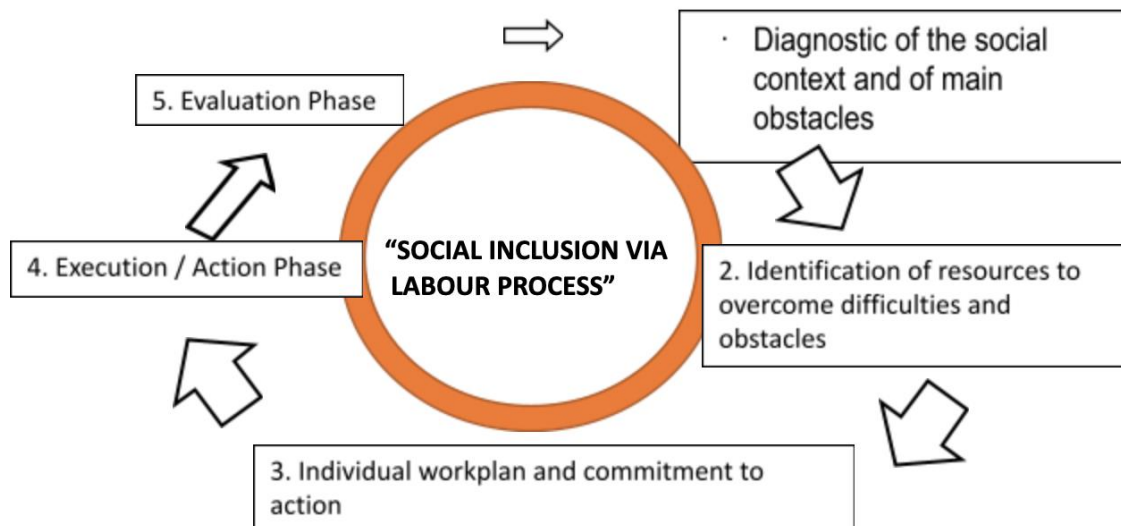
CHAPITRE 1 : SYNERGIES POUR L'INCLUSION SOCIALE ET L'INCLUSION DU TRAVAIL – DÉFINITION ET PRINCIPALES PHASES

1. INCLUSION SOCIALE PAR LA DÉFINITION DU TRAVAIL

L'intégration sociale par le travail, comme déjà observé à la fin du 19ème siècle par le sociologue Émile Durkheim, est l'un des vecteurs de la cohésion sociale dans la société moderne (contacts plus fréquents, distances réduites entre les individus...). Dans ce contexte, c'est la division du travail qui permet le développement des interdépendances et de la coopération. La solidarité « mécanique » est une solidarité « organique » plus complexe. La solidarité mécanique fait référence aux sociétés traditionnelles où les individus entrent en contact en raison de leurs similitudes. La solidarité organique trouve sa place dans les sociétés modernes, industrielles et urbaines. Le lien est plus utilitaire, tous les individus, natifs du pays (jeunes ou moins jeunes) et les migrants ou réfugiés (MNAR), entrent en contact car ils sont différents et ont besoin les uns des autres. Ainsi, le rôle de la division du travail va bien au-delà de ses effets économiques. C'est un véritable processus de socialisation, qui s'est poursuivi jusqu'à aujourd'hui : le titulaire d'un emploi est à la fois un collectif de travail (atelier, entreprise), un statut (travailleur, cadre, migrant...) associé à une activité sociale, familiale, syndicale ou culturelle, enfin de la condition de salarié, à laquelle sont associés des droits et des protections sociales. **Le travail permet ainsi aux individus de se construire une identité professionnelle et un statut social.**

Cette identité se retrouve dans la fierté d'avoir accompli une tâche spectaculaire (les ingénieurs d'un fameux état de l'art comme un viaduc ou un grand bateau de croisière, les ouvriers du tunnel sous la Manche, etc.), appartenant à une entreprise réputée (Apple, Canon...) ou dans les luttes syndicales des médias (Continental), ou dans les réalisations locales avec social, connotations environnementales ou solidaires.

Grâce au travail, l'individu (MNAR) est en principe capable de créer suffisamment d'interactions pour s'intégrer socialement dans le pays où il travaille. Pour trouver un foyer, stabiliser puis trouver ou amener sa famille, et enfin accéder à une pyramide de progression sociale (accès aux droits, comme la citoyenneté, d'abord probablement l'aide sociale, l'emploi...).



En tant que professionnel, vous avez pour rôle d'aider MNAR à comprendre les éléments clés des synergies entre le travail et l'intégration sociale, quel que soit le niveau auquel se trouve le MNAR. Vous devez donc lui présenter les 5 phases ci-dessus.



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR de présenter le cercle ci-dessus et les 5 étapes. Cette présentation est essentielle pour assurer la pratique de la connaissance des synergies.

2. DIAGNOSTIC DU CONTEXTE SOCIAL ET DES PRINCIPAUX OBSTACLES

Les points clés de l'intégration sociale par le travail sont d'abord, d'une part, de **comprendre le cadre et le contexte social de l'accueil existant** (ses caractéristiques, le langage d'expression, les valeurs exprimées et non dites, les codes et usages...) et, d'autre part, **d'identifier parmi tous ces éléments, quels sont les obstacles et les difficultés** à comprendre et à surmonter.

Sans cette phase de compréhension, qui implique un diagnostic, le processus de travail lui-même ne suffira pas à garantir l'intégration sociale. Le travail ne restera qu'une relation contractuelle travail contre rémunération, sans aucune autre forme de progression sociale vers la reconnaissance, les avantages, le statut, l'accès à la société.

Le travail est-il toujours un facteur d'intégration?

La crise économique et ses effets destructeurs sur le lien social construit par le travail ont conduit certains sociologues à s'interroger sur la fonction intégrative du travail. D'une part, le travail n'a pas toujours été et n'est pas toujours dans toutes les sociétés, l'activité essentielle des individus: les activités politiques, culturelles et familiales peuvent également créer des liens sociaux. D'autre part, la segmentation du marché du travail et la flexibilité des statuts, des conditions de travail et des rémunérations permettent aux individus de trouver dans leur travail la stabilité nécessaire à leur intégration sociale et à la construction de leur identité.

La prolifération des travailleurs pauvres et précaires remet en question le rôle central du travail dans la vie économique et sociale des individus. Robert Castel qualifie la société du « précarariat » de situation actuelle. Plus de 12 % de la population active a un emploi précaire, et ce pourcentage est en augmentation chez les jeunes.

Le chômage d'exclusion, qui touche des individus qui ne correspondent pas aux exigences du marché du travail, par manque de qualifications ou en raison de la stigmatisation sociale, **cas typique de MNAR, illustre le rôle ambigu du travail dans notre société.**

D'une part, le travail ne peut plus intégrer l'ensemble de la population en âge de travailler, surtout avec la crise actuelle. En Espagne, par exemple, près d'une personne sur quatre est au chômage! D'autre part, elle reste une condition irremplaçable de l'intégration sociale, bien au-delà de la dimension économique. Les enquêtes les plus récentes montrent que les exclus eux-mêmes survivent socialement en participant à de nombreuses activités souterraines, générant des relations et des réseaux : travail illégal, trafics divers... Le travail, qui reste le principal facteur d'obtention de revenus, est donc l'intégration dans la société de consommation. En outre, les chômeurs sont de plus en plus considérés comme « assistés » et stigmatisés, ce qui montre à quel point l'emploi reste central dans l'intégration des individus.

Le travail est ainsi devenu, dans la société industrielle, un créateur de liens sociaux et l'un des principaux lieux d'intégration. Aujourd'hui, la précarité et la flexibilité des contrats de travail mettent en péril ce rôle. La crise actuelle amplifie ce phénomène et prive d'emplois une partie importante de la main-d'œuvre européenne.

Ne faudrait-il pas développer des moyens d'insertion complémentaires à l'emploi ou qui pourraient se substituer dans certains cas ?

Exemples des 4 conséquences négatives de ne pas être socialement intégré malgré avoir un emploi : (source pour la France : https://www.google.fr/search?q=L%E2%80%99int%C3%A9gration+sociale+par+le+travail&sxsr=AleKk03pVFam-mGgYJ03ZBSAhtQbWb6oQ:1596544619616&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahU-KEwjt_q2XyIHrAhVD6aQKHTuNCoIQ_AUoAXoECA4QAw&biw=1129&bih=538#imgrc=cVZZIRYeo7WcaM) :

- Perte du soutien **solidaire**.
- Perte de **sociabilité** (langage, échanges, us et coutumes...)
- Perte **d'identité**
- Perte de **promotion** sociale dans la société (accès à la citoyenneté...).



NOW IS YOUR TURN to fix the diagnostic of the MNAR context.

Une fois que la décision de participer a été prise d'entrer dans un processus d'intégration professionnelle et sociale et que l'utilisateur / client a accepté de participer au module. Il est temps pour vous et lui de faire le diagnostic à l'aide de l'outil suivant: "**Attention à mon environnement**" (voir Outil 3.1).

3. IDENTIFICATION DES RESSOURCES POUR SURMONTER LES DIFFICULTÉS ET LES OBSTACLES

Dans l'exercice personnel précédent du MNAR, la part des « aspects négatifs » correspond en fait aux difficultés à surmonter et aux obstacles à surmonter pour réussir l'intégration en s'appuyant sur la combinaison du « travail social-insertion ».

De cette façon, le MNAR doit trouver des idées de travail qui **combinent emploi et intégration sociale (synergie)**. Ce type de poste peut être :

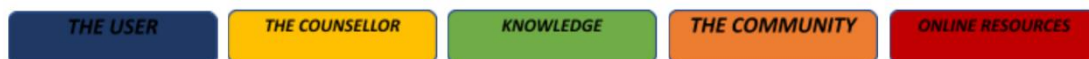
1. **Un emploi d'utilité sociale ou environnementale** (de la dimension de la responsabilité sociale et environnementale), car aujourd'hui, cette dimension est de plus en plus appréciée par la population européenne, qui la considère comme un aspect durable pour l'avenir; de plus, ces postes sont largement soutenus par des subventions publiques et privées. L'inconvénient est que beaucoup de ces métiers sont nouveaux ou pas ou peu connus du grand public, et encore moins par des MNAR.

- **Condition nécessaire:** Connaître / découvrir les nouveaux emplois sociaux et environnementaux locaux. avoir vraiment travaillé, de sorte que vous ne vous trompez pas:
- **Comment?** Obtenez ces connaissances sur les nouveaux emplois sociaux et environnementaux.
- **Par qui ? CENTRE DE RESSOURCES (Centre d'orientation, Agences environnementales locales, Services sociaux...)**

2. **Un emploi dans l'autorité sociale et territoriale environnante** : en ville, dans le quartier ou dans la communauté locale. Ces postes permettent souvent une intégration très rapide (accès aux personnes et au logement), mais souvent

- **Condition nécessaire:** CONNAISSANCES LOCALES OU COLLÉGIALES / RÉSEAU INFORMEL
- **Comment?** communiquez autour de vous / obtenez l'aide d'un MENTOR prêt à vous soutenir, à vous recommander et à vous accompagner.
- **Par qui ? (Ressource) : MENTOR LOCAL, Services sociaux.**

Pour atteindre ces objectifs, vous devez utiliser les ressources suivantes :



L'utilisateur est responsable de sa propre orientation et de sa propre perspective; c'est au MNAR de décider ce qu'il décidera pour l'avenir.

Le conseiller: lors de la mise en œuvre des actions (notamment au moment du démarrage) il est recommandé que MNAR soit accompagné du conseiller. C'est la clé pour développer un accompagnement à la personne, dans le but d'améliorer la sécurité et, ainsi, la confiance pour favoriser l'exécution de l'autodiagnostic sur le contexte professionnel et social MNAR. **Exemples :**

- Accompagner le processus de diagnostic du MNAR (préparation, exécution et débriefing)

- Accompagner pour sélectionner quelques contenus de connaissances sur les opportunités d'emploi en lien avec l'inclusion sociale...
- Promouvoir quelques recommandations et conseils pour appuyer le MNAR.

Connaissance

Pour rechercher de telles informations, vous pouvez vous rendre dans les centres d'information ou d'orientation, les bibliothèques, le bureau de l'emploi, la bibliothèque. S'il y a un centre de formation dans votre quartier, vous devriez également les contacter. Vous devez savoir que 60% du travail qui existera dans 5 ans n'existe pas aujourd'hui, vous devez donc être ouvert d'esprit et regarder dans des directions peut-être que les gens ne l'ont pas encore été.

La Communauté: La communauté locale est le lieu idéal pour établir des relations et développer un réseau d'intégration par le travail; c'est en effet au MNAR de regarder autour de lui et de rassembler une liste de contacts à utiliser pour son projet d'intégration. Par communauté, nous entendons principalement la communauté **locale (le village ou le district)** au-delà de l'ethnie ou de la famille du MNAR, car l'expérience montre que les réseaux ethniques ont leurs limites: les MNARs ne sont parfois utilisés que pour leur travail, sans véritable intégration sociale au-delà de la communauté ethnique.

Exemple:

- Établissement d'une liste de collègues, d'amis et de toutes les connaissances du MNAR (cette liste est personnelle).
- Trouver des ressources d'accueil locales (bureau d'accueil des migrants, start-ups, aide sociale, etc.).
- Aller au-delà des frontières de sa propre communauté ethnique,

Ressources en ligne

- Référence 1 : Mairie
- Référence 2 : Allocations Familiales
- Référence 3 : ANPE
- Référence 4 : Caisse Nationale d'Assurance Maladie
- Référence 5 : Direction des affaires sociales

4. PLAN DE TRAVAIL INDIVIDUEL ET ENGAGEMENT À AGIR

Dans cette phase de travail, vous allez programmer l'ensemble des domaines d'intervention et des propositions de travail liés à chacun des contenus identifiés dans la phase précédente (Diagnostic). Une fois le calendrier de modification exposé, le MNAR devra décider des actions à effectuer. Dans tous les cas, vous devez tenir compte des conditions suivantes:

1. C'est au MNAR de décider, puis d'agir.
2. Vous devez être en mesure de soutenir le MNAR.
3. Toutes les ressources doivent être considérées et évaluées (et les évaluer dans le processus) qui seront mobilisées dans le processus d'intervention, dans l'itinéraire.

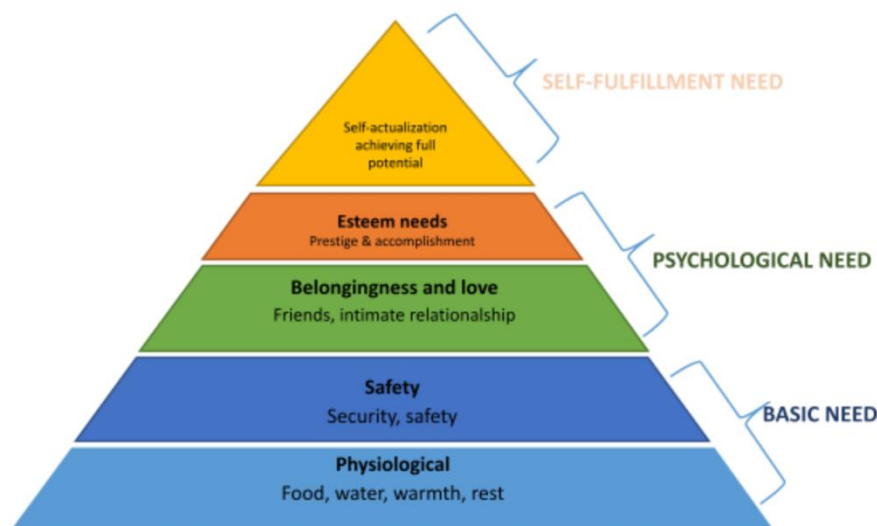
Les résultats doivent être réalisables par le MNAR. Cela signifie que l'utilisateur devra comprendre, apprécier et donner un sens à l'action qui va être entreprise. En ce sens, vous devez être le conseiller pendant le processus d'atteinte des objectifs et mobiliser l'énergie et la motivation

de la personne. Mais d'abord, vous / il devra évaluer à quel niveau de la pyramide de Maslow, l'utilisateur est.

À ce stade du processus, il sera important de savoir quelles sont les attentes et quels sont les besoins, le MNAR à satisfaire.

1. parle-t-on de besoin psychologique ?
2. parle-t-on de besoin psychologique ?
3. Parlons-nous d'un besoin d'épanouissement personnel?

La réponse déterminera la façon dont vous devrez l'accompagner.



Cet objectif sera atteint grâce à des techniques de projection. Vous pouvez utiliser des questions qui permettent à la personne d'avoir un aperçu de ce qu'elle ressentira lorsqu'elle aura atteint ses objectifs :

Quels sont vos objectifs en termes d'intégration sociale : pour vous-même, pour votre famille ? Corrigez-les dans votre propre liste d'objectifs .
Quelles seront les personnes les plus proches de vous, qui peuvent vous aider à créer un réseau ?
Après avoir collecté vos propres données (liste de contacts), que choisirez-vous dans un premier temps ? Pourquoi?
Quelles sont vos difficultés ?
Comment les résoudre?

Au cours de cette phase de programmation, gardez toujours à l'esprit votre liste d'objectifs.

5. PHASE D'EXÉCUTION / D'ACTION

Dans la phase du processus, il s'agit d'orienter le MNAR, sur son processus d'insertion sociale et professionnelle. Il devrait savoir avec certitude quelles sont ses attentes et quel type de réseau il peut utiliser.

Ces 4 zones de réseaux sont :

- Réseau public: des gens du pays, de la région, de la ville où vous partez, mais vous ne les connaissez pas vraiment.
- Réseau social: les personnes avec lesquelles vous avez des relations (personne connue, collègues de travail...). vous les connaissez mais vous ne savez pas si vous pouvez leur faire confiance.
- Réseau personnel: personnes avec lesquelles vous avez des relations plus fortes (amis, collègues proches, ...). Vous êtes assez confiant pour penser, ils peuvent vous aider.
- Réseau intime: personnes avec lesquelles vous avez des relations très étroites (famille, meilleurs amis, petit ami/ petite amie. Vous leur faites totalement confiance.

(où postuler pour être embauché et pourquoi) - dans **une approche pleinement réussie de l'intégration sociale.**

- Fournir de l'information ou des connaissances au MNAR pour connaître le réseau qu'il peut utiliser pour accéder au marché du travail.
- Développer leurs aptitudes générales, leurs aptitudes et leurs compétences en facilitant l'accès à l'emploi ou le développement de carrière.
- Adopter des décisions liées à l'approche socio-travailleuse.
- Transformer les croyances et les attitudes personnelles pour l'atteinte des objectifs et des buts proposés à l'égard du marché du travail.

6. PHASE D'ÉVALUATION

La phase d'évaluation du processus d'orientation a plusieurs objectifs :

1. Comparer les résultats obtenus avec ceux attendus, définis et planifiés.
2. Identifier et prendre en considération les variables qui ont eu une incidence sur l'atteinte des résultats. Celles-ci peuvent avoir été prises en considération dans le processus de programmation et de mise en œuvre des actions.
3. Être l'outil d'apprentissage pour le MNAR.

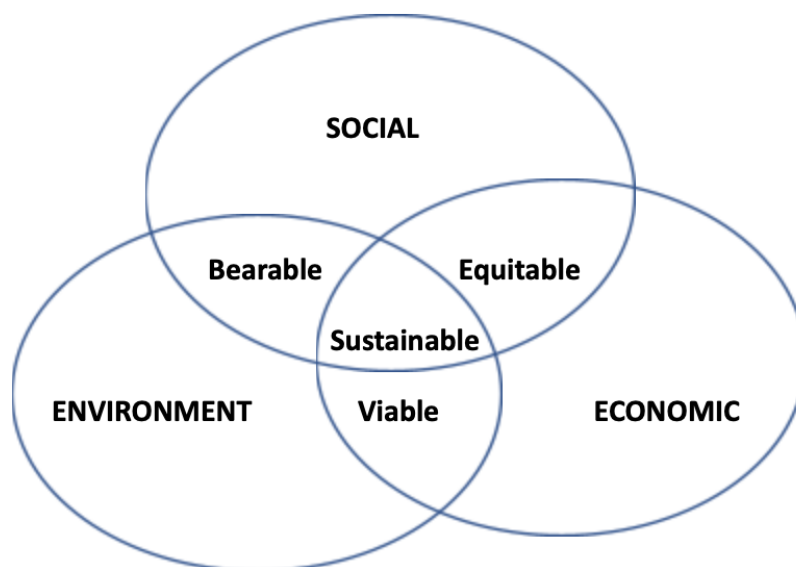
La phase d'évaluation doit être basée sur la liste d'objectifs créée au début du processus. Cela permet de comparer la liste et ce qui est réalisé.

CHAPITRE 2 : RESSOURCES POUR SURMONTER LES DIFFICULTÉS ET LES OBSTACLES

3 PARTIES:

1. Connaître le processus d'inclusion alliant travail et intégration : la matrice « Social/Emploi »
2. Identifier des domaines d'emploi nouveaux et innovants permettant l'intégration sociale
3. Sélection des acteurs clés à mobiliser

1. CONNAÎTRE LE PROCESSUS D'INCLUSION ALLIANT TRAVAIL ET INTÉGRATION : LE MATRIC « SOCIAL/EMPLOI POUR UNE INCLUSION DURABLE »



La matrice ci-dessus permet au MNAR et à son coach de comprendre les principes qui sous-tendent la combinaison « emploi et intégration sociale » en faveur de l'intégration du MNAR dans la société.

L'intégration durable est définie au sens large comme répondant aux besoins du MNAR, à la fois pour l'argent (emploi) et pour l'inclusion sociale (maison, soutien, famille, citoyenneté...) dans une perspective à long terme. L'intégration durable est le résultat d'une combinaison de facteurs positifs, traitant d'un choix réfléchi pour un emploi avec une **forte incitation vers les utilisations sociales locales et / ou avec des engagements forts envers la santé environnementale, sociale et économique pour toute la communauté**. La durabilité a une applicabilité à la fois individuelle et institutionnelle et est généralement un exercice d'équilibre.

La responsabilité sociale des entreprises fait référence à des valeurs qui vont volontairement au-delà de ce que la loi exige pour atteindre des objectifs sociaux et environnementaux dans le cadre de leurs activités commerciales quotidiennes.

Il couvre une série de domaines: Europe 2020 (en particulier les nouvelles compétences et les nouveaux emplois, la jeunesse, le développement local), les entreprises et les droits de l'homme et les rapports sur la RSE, les marchés publics socialement responsables (épanouissement personnel, social et professionnel de tous les citoyens et prospérité économique et employabilité durables, tout en promouvant les valeurs démocratiques, la cohésion sociale, la citoyenneté active et le dialogue interculturel).

Cette matrice permet de classer les possibilités d'emploi sur le territoire que le MNAR doit rechercher :

1. Une priorité est un emploi **durable**, qui combine les 3 dimensions: économique, sociale et environnementale.
2. Ensuite, des emplois ne combinant que 2 des 3 dimensions : **équitable, viable et supportable**.



***MAINTENANT c'est votre tour d'établir le diagnostic du contexte du MNAR !** Demandez au MNAR de prendre sa propre liste d'objectifs en termes de possibilités d'emploi. Ensuite, divisez toutes ces opportunités d'emploi selon les 3 dimensions de la matrice de durabilité.*

2. IDENTIFIER DES SOURCES D'EMPLOI NOUVELLES ET INNOVANTES PERMETTANT L'INTÉGRATION SOCIALE

Pour aider MNAR à trouver des idées et des opportunités, des exemples de bonnes pratiques d'emploi socialement intégrées peuvent accompagner la réflexion. Voici **quelques exemples d'emplois qui ont conduit à une synergie vers une plus grande** intégration sociale. Dans ces exemples, toutes les bonnes pratiques développées dans le contexte local et le territoire du MNAR illustrent une approche environnementale (= correspondent aux 3 dimensions de la durabilité) :

2.1 Exemple/bonne pratique: entretien des cours d'eau (source: ec.corsica@gmail.com)

Résumé de pratique: L'ONG « **Etudes et Chantiers Corse** » (ECC) est une association créée en 1995 dans le but de développer les espaces naturels et l'insertion socioprofessionnelle. Aujourd'hui, l'objectif principal de la CCE est également de renforcer la politique régionale de création d'emplois dans le domaine de l'économie sociale et de l'intérêt social. Par exemple, une activité dédiée à l'entretien des espaces naturels sensibles et à la restauration du patrimoine bâti. Cette activité est développée, en partenariat avec les autorités locales, la cohésion économique, sociale et solidaire.

Pour permettre aux personnes en difficulté, comme MNAR, cette méthode prépare leur retour sur le marché du travail, le but de celle-ci, est de créer ou de recréer un sentiment personnel d'utilité.

- au cours du processus de formation, les activités permettront l'acquisition de nouvelles compétences et d'un sentiment d'utilité. Pour que, ça puisse être un soutien au progrès et à l'acquisition de compétences,

- la mise en œuvre de procédures de validation des compétences en partenariat avec des centres de formation ou des centres nationaux de reconnaissance devrait constituer une réelle valeur ajoutée.

Les MNAR sont également formés aux « compétences clés ». L'objectif de cette formation est d'accompagner les personnes en difficulté dans l'acquisition ou la consolidation de « compétences clés », de leur permettre de mieux communiquer, de se former, de gérer des situations de leur vie professionnelle et d'accroître leur employabilité et leur inclusion sur le territoire (en Corse, en Communauté de Communes de Nebbiu, et son aliso).

2.2 Exemple/bonne pratique: Association DEFI/Contrôle de la pollution et gestion des déchets

Résumé de pratique : La Mairie de Porto-Vecchio, en partenariat avec l'association d'intégration DEFI (Développement Environnement Formation Insertion), organisme public en charge des poussières et du recyclage des poussières, a mis en place une collecte vitrée porte-à-porte dans les cafés, hôtels et restaurants de la ville.

Cette opération est complémentaire au tri sélectif par contribution volontaire et permettra de réduire la collecte des ordures ménagères de 30 à 40%, réduisant ainsi le coût financier pour la collectivité. Une réunion pour présenter le programme aux professionnels s'est tenue au centre culturel.

Ce service a été très bien accueilli par les professionnels du secteur pendant la période d'essai. Quarante-neuf établissements ont déjà adhéré au système et des conteneurs spécifiques sont collectés quotidiennement. La collecte est actuellement limitée aux centres-villes, au port, aux 4 routes principales et à la périphérie immédiate de la ville, mais pourrait être étendue à l'avenir. Dix tonnes de verre ont déjà été envoyées dans une usine de recyclage en quelques mois.

Une ONG agit dans le projet dans le cadre de l'économie sociale et solidaire. Il fonctionne déjà avec succès. En effet, depuis neuf ans, cette ONG (DEFI) est impliquée dans plusieurs projets similaires. Ce projet d'intégration emploie actuellement cinq personnes (cinq MNAR) qui font du porte-à-porte dans 180 établissements - hôtels, bars et restaurants - pour récupérer le verre et le regrouper dans des conteneurs situés près de la gare. Les verres collectés sont ensuite envoyés pour traitement de recyclage. Depuis son existence, l'ONG a permis à plus **d'une vingtaine de MNAR dans des difficultés** de trouver un emploi à court terme au sein de cette structure, et de s'intégrer dans la communauté. Sur les cinq personnes employées, deux sont sous contrat à durée indéterminée. Ces contrats donnent à ces employés, parfois éloignés du monde du travail, l'occasion de reprendre confiance en eux et de se sentir utiles à la communauté.

2.3 Exemple/bonne pratique : création d'un centre de ressources

Résumé: Pour réduire le volume de déchets tout en favorisant le développement durable qui apportera des progrès à la région, il a été mené une étude de faisabilité technique pour tester diverses actions de prévention, de tri et de récupération.

Favoriser la création d'un centre de ressources pour s'assurer que les préoccupations environnementales, sociales et économiques sont prises en compte. Les décideurs locaux ont créé un centre de ressources local dont l'objectif principal est le recyclage des déchets. Cette initiative a reçu le Prix de l'innovation sociale 2012 pour son projet « Ressours' Innov ; innover pour le ressource-ment social » pour les acteurs de l'intégration réseau autour du projet de centre de récupération. L'ONG emploie principalement MNAR et d'autres personnes en difficulté à trouver un emploi, a travaillé en partenariat avec l'ARACT (Association Régionale des Conditions de Travail) et le CRESS, pour structurer, coordonner, former et soutenir les structures d'Intégration par l'Activité Economique dans la co-construction d'un centre de ressources/recyclage sur le territoire.

En effet, ce canal de collecte, de traitement et de gestion des déchets réutilisables est un outil de développement durable qui est construit en partenariat avec les autorités locales et publiques, et qui intègre le concept des 3R (Réduire, Réutiliser et Recycler les déchets). Le résultat est un canal professionnel pour la collecte, le traitement et la gestion des déchets réutilisables. L'ONG a travaillé à la mise en réseau des acteurs publics et privés sur le terrain et les a mobilisés pour développer cette activité. L'enjeu est de rassembler les structures et les acteurs déjà présents, de les renforcer et de les soutenir, sans ajouter un acteur supplémentaire au tissu local. Grâce à ce projet, il a été créé plus de 25 emplois menant à l'intégration sociale et territoriale, un véritable outil d'ingénierie territoriale. Sa relation avec les usagers du service de collecte des déchets et ses clients permet de tisser des liens sociaux, de créer de la solidarité et d'échanger sur des préoccupations sociales et environnementales.

3. SÉLECTION DES ACTEURS CLÉS À MOBILISER

Le MNAR connaît-il dans le quartier les acteurs clés qui agissent en faveur de la promotion de l'égalité des chances, de la durabilité et de l'inclusion sociale? Vous devriez rechercher l'organisation multidimensionnelle qui vise à créer des conditions parfaites qui permettent la participation pleine et active de chaque membre de la société, dans notre cas MNAR.

Cela devrait se faire dans tous les aspects de la vie, y compris les activités civiques, sociales, économiques et politiques, ainsi que la participation aux processus de prise de décision.

Les principaux acteurs sont les suivants :

- Pouvoirs publics
- Syndicats
- Les ONG
- Entreprises
- Habitants
- ...



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR de décrire les acteurs clés de votre ville, de votre quartier, ... Demandez au MNAR de prendre 10 minutes afin de créer sa propre liste liée à ses objectifs en termes d'opportunités d'emploi. Ensuite, divisez toutes ces opportunités d'emploi en fonction des acteurs clés possibles qu'il devrait, pourrait contacter.

CHAPITRE 3: OUTILS DE SYNERGIES POUR L'INCLUSION SOCIALE ET L'INCLUSION DANS LE TRAVAIL

3 PARTIES:

1. Mon étude "*Autour de moi... beaucoup de perspectives*»
2. « Ma feuille de route emploi/intégration »
3. Mes facteurs clés pour une intégration durable

1. MA PROPRE ÉTUDE « HORS DE MON ENVIRONNEMENT... AUTOUR DE MOI... BEAUCOUP DE PERSPECTIVES »

* ATTENTION À MON ENVIRONNEMENT *



Par conséquent, la phase de diagnostic contient les éléments clés suivants :

Étape 1: Demandez au MNAR de regarder **À L'INTÉRIEUR de l'emploi (si le MNAR est employé) ou À L'INTÉRIEUR de sa situation actuelle (si elle est au chômage) : REGARDEZ-VOUS MAINTENANT!** Demandez au MNAR de décrire son propre environnement de travail dès le moment (son poste de travail, ses compétences, son expérience, et ses tâches à accomplir, depuis son service, puis son entreprise...)

Étape 2: Demandez au MNAR de regarder à **L'EXTÉRIEUR DUTRAVAIL : Regardez par la fenêtre, que voyez-vous? Décrivez-le rapidement:** que voit-il : la rue de son entreprise, la ville où il travaille, le pays où il vit ? Quelles sont les caractéristiques de ce qu'il voit (maisons ? façons de vivre, parler, marcher, manger, vivre tous les jours...). Demandez-lui de décrire son contexte complet où il est apte à s'intégrer.

Étape 3: Demander au MNAR de décrire, en mots, **quelles sont les caractéristiques de son contexte MAINTENANT, en relation avec un processus d'intégration du MNAR ?** Listez toutes ces idées en 2 parties sur un papier ou un tableau à feuilles : qu'est-ce qui semble positif et facile ? et une autre partie avec ce qui semble difficile ou négatif pour le MNAR ?

	Aspects ou caractéristiques positifs	Aspects ou caractéristiques négatifs
Contexte professionnel lié au pays d'accueil	- - -	- - -
Contexte social et personnel lié au pays d'accueil	- - -	- - -

Étape 4: En tant que professionnel, c'est maintenant à votre tour de lire ce qui est écrit. **Faites votre propre diagnostic du contexte dans lequel se trouve le MNAR, professionnellement et socialement. Essayez d'identifier les aspects positifs et négatifs, en relation avec un processus d'intégration du MNAR.**

Étape 5: Partie **débriefing**: c'est d'abord au MNAR de s'exprimer, puis au professionnel de le compléter et de l'aider à s'auto-analyser, d'avoir un diagnostic complet.

Étape 6: Résumé : **ECRIRE VOTRE PROPRE DIAGNOSTIC en tant que MNAR:** liste des POUR et des CONTRE (aspects positifs, qui sont des facteurs clés de succès, et aspects négatifs qui sont des obstacles, à surmonter).

Étape 7 : Questions de réflexion :

- Qu'est-ce qui vous a le plus intéressé sur le partage et l'expression de vos réflexions sur **votre contexte**?
- **Qu'avez-vous appris de votre environnement?**

- Croyez-vous avoir de **nouvelles perspectives**?

2. MA FEUILLE DE ROUTE EMPLOI/INTÉGRATION DES OBJECTIFS

La feuille de route pour l'emploi est graphique, c'est un aperçu des objectifs et des livrables du projet MNAR présentés selon un calendrier. Contrairement au plan de projet MNAR où les détails sont étoffés, la feuille de route doit être simple et facile à lire. Cela fait de la feuille de route du projet un outil utile pour gérer les attentes MNAR, ainsi que pour communiquer les plans et coordonner les ressources avec d'autres personnes de l'équipe

La feuille de route du projet devrait contenir les éléments suivants :

- Buts et objectifs du projet
- Une chronologie indiquant l'horaire
- Jalons et produits livrables importants
- Risques possibles
- Dépendances
-



C'EST MAINTENANT À VOTRE TOUR de créer la feuille de route MNAR, ... Demandez au MNAR de prendre 10 minutes pour créer sa propre feuille de route liée à ses objectifs en termes d'opportunités d'emploi. Ensuite, divisez toutes ces opportunités d'emploi en fonction des facteurs clés possibles qu'il devrait prendre en compte.

3. MES FACTEURS CLÉS POUR UNE INTÉGRATION DURABLE



<https://www.globalpartnership.org/sites/default/files/full-set.png>

Étape 1: Demandez au MNAR de regarder l'image liée à la politique de développement durable des Nations Unies. **REGARDEZ-VOUS MAINTENANT!** Demandez au MNAR de décrire avec son propre mot ce qu'il comprend de ce document.

Étape 2 : Demandez au MNAR d'énumérer les différents sujets de son propre point de vue prioritaire. **Regardez les 17 facteurs clés et repensez-les de 1 à 17, quelle est votre priorité n°1 et pourquoi ? Décrivez-le rapidement!**

Étape 3: Demandez au MNAR de **décrire, en mots, comment il pourrait lier ces facteurs clés à son parcours d'insertion sociale et professionnelle ?** Énumérez toutes ces idées sur un papier ou un tableau à feuilles mobiles: qu'est-ce qui semble positif et évident ? et une autre partie avec ce qui semble difficile ou difficile à relier ?

Étape 4: En tant que professionnel, c'est maintenant à votre tour de lire ce qui est écrit. **Faites votre propre diagnostic du contexte dans lequel se trouve MNAR. Essayez d'identifier les aspects positifs et négatifs, en relation avec un processus d'intégration sociale et professionnelle du MNAR.**

Étape 5: Partie débriefing: c'est d'abord au MNAR de s'exprimer, puis au professionnel de le compléter et de l'aider à s'auto-analyser, d'avoir un diagnostic complet.

Étape 6: Résumé : **ECRIRE VOTRE PROPRE DIAGNOSTIC comme MNAR:** liste des POUR et CONTRE (aspects positifs, qui sont des facteurs clés de succès, et aspects négatifs qui sont des obstacles, à surmonter).

Étape 7 : Questions réflexives :

- Qu'est-ce qui vous a le plus intéressé sur le partage et l'expression de vos réflexions sur **votre contexte**?
- **Qu'en avez-vous appris?**
- Croyez-vous avoir de **nouvelles perspectives?**

TEST D'AUTO-AUTO-ASSESSMENT

QUESTIONNE

1. **La division du travail a-t-elle un effet sur l'intégration sociale, si oui, comment exactement?**
 - a) Booster le développement des interdépendances oui/non ?
 - b) Encourager la coopération sociale et professionnelle oui/non ?
 - c) Créer un processus de socialisation oui/ non?

2. **Pensez-vous que l'état suivant vous aiderait à construire une identité professionnelle et un statut social? Sinon, expliquez.**
 - a) Pour avoir accompli une tâche spectaculaire
 - b) Appartenir à une entreprise de bonne réputation
 - c) A réaliser avec des connotations sociales
 - d) Avoir des activités dans une organisation environnementale ou solidaire

3. **Parmi les 6 besoins de base de la pyramide de Maslow, pouvez-vous nous en donner 3?**

4. **Si vous combinez social et économique ce que vous obtenez dans la matrice « social/emploi pour l'inclusion durable », qu'obtenez-vous?**
 - a) Équitable
 - b) Viable
 - c) Supportable
 - d) Viable

5. **Pourriez-vous donner des acteurs clés qui agissent en faveur de la promotion de l'égalité des chances, de la durabilité et de l'inclusion sociale à votre place?**

RÉPONSES

1. Les 3 réponses sont correctes (oui) (voir page 4)
2. Toutes les déclarations sont justes, donc si vous pensez que certaines sont fausses, veuillez revenir aux pages 4 et 5 du chapitre 1.
3. Physiologique : nourriture, eau, chaleur, repos ou Sûreté : sécurité sûreté (voir page 9)
4. (a) et (d) ont raison - (b) et (c) ont tort
5. Les acteurs clés qui peuvent être donnés sont les pouvoirs publics, les syndicats et les syndicats, les ONG, les entreprises, les habitants eux-mêmes, ...

ZONE DE CONSEIL 5 : PARTICIPATION SOCIALE

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

Les renseignements qui suivent concernent les professionnels qui s'occupent des MNARs. Les professionnels seront informés des aspects d'une importance cruciale tout en travaillant avec la population intéressée et en acquérant des connaissances dans les chapitres suivants:

- L'importance de l'inclusion sociale, de la participation et de l'autonomisation, en particulier en ce qui concerne le marché du travail.
- Terminologie, principes et lignes directrices de base lorsqu'il s'agit de survivants de la VFS.
- Terminologie et points clés spécifiques qu'un professionnel doit connaître lorsqu'il travaille avec des personnes LGBTQI +.
- Présentation d'un outil spécifique concernant l'entrepreneuriat.

Pour une meilleure compréhension, ce qui précède est soutenu par des tâches spécifiques à la fin de chaque sous-chapitre.

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles pour l'inclusion dans le marché du travail
- Bénévoles pour l'inclusion sociale
- Autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR
- Spécialistes des sciences sociales travaillant avec les MNAR

Longueur et effort	
	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	60 minutes
Les exercices	50 minutes
Le matériel vidéo/audio	-
L'auto-évaluation	25 minutes
Le MOOC au total	2 heures 15 minutes

Chapitre 1. Participation sociale

1. Signification de la participation sociale
2. 1.2. Société civile et participation sociale
3. Secteurs publics et participation sociale
4. 1.4.Secteur privé et participation sociale

Chapitre 2. Inclusion sociale

1. Qu'est-ce que l'inclusion sociale
2. Facteurs
3. Intégration

Chapitre 3. VFS

1. Terminologie de la VFS
2. Pourquoi la VFS se produit-elle?
3. Communication et écoute active
4. Communication : À faire et à ne pas faire
5. Tâche 1
6. Tâche 2
7. Réponses

Chapitre 4 . LGBTQI+

1. Brève introduction
2. Terminologie LGBTQI+
3. Tâche 1
4. Réfugiés et migrants LGBTQI+
5. Tâche 2
6. Tâche 3
7. Réponses

Chapitre 5. Outil emploi pour l'entrepreneuriat

1. Brève introduction
2. Tâche 1: Questionnaire t talent
3. Réponses

INTRODUCTION

Lorsqu'ils travaillent avec des MNARs, tous les professionnels devraient se familiariser avec des groupes spécifiques et leurs vulnérabilités. Compte tenu principalement des besoins des MNARs, les besoins sont le point de départ d'une prestation de services appropriée et du début d'une bonne relation sûre. L'objectif principal est de garantir l'idée ancienne de chercher à « ne pas nuire ».

Au début du présent MOOC, des informations sur la participation sociale/ l'inclusion et l'intégration sont fournies et tous les facteurs d'effet et les lignes directrices pour les professionnels impliqués dans le processus d'intégration des MNARs sont abordés. En outre, la société civile, les secteurs public et privé participent au processus de participation aux MNARs.

Dans les chapitres suivants du présent MOOC, certains des groupes de population vulnérables les plus courants, les « groupes à risque » avec lesquels les professionnels travaillent, sont présentés. Le contenu particulier souligne la nécessité d'acquérir des connaissances sur les informations scientifiques de base spécifiées en constante évolution concernant les particularités des vulnérabilités. Cette information spécifique a été choisie en raison de la reconnaissance qu'il y a une connaissance limitée et dans de nombreux cas pas de ces sujets, même par les professionnels de première année.

Afin de pouvoir comprendre les questions d'inclusion, la nécessité d'autonomiser et, en général, les liens entre les procédures d'intégration et les informations fournies, nous voudrions souligner que l'on devrait avoir une compréhension plus complète des définitions, du sens et des lignes directrices.

En général, le concept d'inclusion sociale et économique fait référence à l'égalité des chances et à l'inclusion des marchés du travail. Les personnes ci-dessus soulignent que les personnes, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur niveau d'éducation, de leur statut socioéconomique ou de leur situation géographique, devraient pouvoir avoir les mêmes possibilités d'emploi. Pour préparer les MNARs au marché du travail, il faut se concentrer sur l'intégration sociale, l'accessibilité des services de qualité et les possibilités.

Enfin, les outils et la méthodologie concernant la promotion de l'entrepreneuriat sont présentés comme un outil supplémentaire à avoir au cas où quelqu'un voudrait se concentrer sur quelque chose comme ça.

Plus précisément, ce MOOC est divisé en quatre (5) parties :

1 & 2. Information concernant la participation sociale/ l'inclusion et l'intégration, les facteurs d'effet, les lignes directrices pour les professionnels impliqués dans le processus d'intégration des MNARs. En outre, le rôle de la société civile, des secteurs public et privé dans le processus de participation des MNARs est en cours d'analyse.

3. La signification de la VFS, ainsi que les principes et les lignes directrices lorsque vous travaillez avec des survivantes de violence fondée sur le sexe, des tâches permettant de mieux comprendre la VFS.

4. Données et informations mises à jour qui peuvent manquer aux professionnels. Terminologie LGBTQI+, migrants LGBTQI+, tâches augmentant la compréhension

5. Un outil unique concernant l'entrepreneuriat que l'ONG PRAKSIS utilise dans le Business Coaching Center (BCC) qui aide les nouveaux hommes d'affaires et femmes d'affaires à identifier leurs compétences / talents.

CHAPITRE 1: PARTICIPATION SOCIALE

1 PARTICIPATION SOCIALE

Lorsqu'on parle de participation sociale, on peut trouver de nombreuses définitions. La participation sociale est définie au sens large comme la participation d'une personne à des activités qui permettent une interaction avec les autres. C'est une expérience réelle et endogène de et pour les gens ordinaires, qui réduit les différences entre les experts et la communauté et entre le travail mental et manuel tout en indiquant un rôle actif de la communauté.

En outre, la participation sociale est un élément crucial qui devrait orienter les décideurs politiques vers la promotion des préoccupations de la société civile en matière d'équité et l'autonomisation des communautés touchées pour qu'elles deviennent des protagonistes actifs, par exemple en façonnant des politiques visant à faire progresser l'équité en santé, en renforcent la volonté politique autour des déterminants sociaux de la santé et en renforcent le contrôle des gens sur les facteurs qui affectent leur santé.

La participation sociale peut prendre différentes formes:

- informer les gens avec une information équilibrée et objective;
- la consultation, par laquelle la collectivité touchée fournit de la rétroaction;
- faire participer les collectivités ou travailler directement avec elles;
- collaborer en s'associant avec les collectivités touchées dans chaque aspect de la décision, y compris l'élaboration de solutions de rechange; et
- l'autonomisation, en veillant à ce que les communautés conservent le contrôle ultime sur les décisions clés qui affectent leur bien-être.

La participation sociale joue un rôle clé dans l'intégration des réfugiés et des demandeurs d'asile dans leurs sociétés d'accueil et est également étroitement liée à la santé mentale des populations. La participation des immigrants se déroule dans un contexte truffé de facteurs qui compliquent les travaux. Les pays européens ont *des structures de gouvernance, des systèmes de protection sociale et des relations entre l'État et la société civile différents, ainsi que des histoires migratoires diverses. Les populations immigrées varient non seulement d'un pays à l'autre, mais aussi localement.*⁶ En outre, les sociétés européennes elles-mêmes sont en train de se transformer. L'éducation, le bénévolat, les partis politiques, la vie familiale, les religions et d'autres mécanismes et institutions évoluent sous l'influence de l'évolution socioéconomique rapide. Plutôt que de s'intégrer dans des sociétés statiques, les immigrants et les *réfugiés en Europe s'engagent dans les arrangements sociaux fluides qui les entourent.*⁷

Une brochure sur l'UNESCO-ONU Habitat - Créer de meilleures villes pour les migrants ; Les politiques et pratiques urbaines présentent un aperçu des défis que les villes rencontrent et y répondent en matière d'accueil et de participation des migrants. Il présente huit principes clés pour des approches réussies pour l'administration municipale, identifiés à partir de cas d'étude et de

⁶ Commission européenne - Direction générale Justice, liberté et sécurité (2007) *Manuel sur l'intégration à l'intention des décideurs et des praticiens*, <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/handbook-on-integration-for-policy-makers-and-practitioners-2nd-edition>

⁷ Ahokas, L.(2010), *Promouvoir la participation démocratique et l'intégration des immigrants*, Tampere: Juvenes Print.

recherche. Ce programme met l'accent sur les principes de protection des droits, de participation, de diversité et de cohésion sociale:

1. Protéger et promouvoir les droits des migrants;
2. Assurer l'accès aux services et assurer l'égalité des chances pour tous;
3. La démocratie représentative grâce à la participation de toutes les communautés;
4. Célébrer la diversité culturelle en tant que source d'échange et de dialogue;
5. Favoriser la tolérance et lutter contre la discrimination et le racisme;
6. Atténuer les tensions ethniques, culturelles et religieuses et les conflits d'intérêts au sein des communautés urbaines;
7. Favoriser la cohésion sociale et l'appartenance partagée;
8. L'urbanisme vers les villes en tant que biens communs.

En ce qui concerne la participation sociale et politique des immigrants, le principe de base commun le plus central est⁸ *qu'une série de mesures sont adoptées par les États membres pour favoriser l'intégration en tant que processus à double sens. Toutefois, mettre ce principe en pratique de manière significative est un défi à long terme qui exige des efforts supplémentaires. Les initiatives structurelles ciblant la population d'accueil afin de renforcer sa capacité à s'adapter à la diversité sont encore sous-représentées dans les stratégies nationales.*

En outre, des éléments spécifiques doivent être pris en considération. Ceux-ci sont décrits ci-dessous.

La plupart des États membres considèrent la connaissance de base de la langue de la société d'accueil comme une composante essentielle de l'intégration. De nombreux pays concentrent leurs stratégies d'intégration sur des programmes d'introduction, y compris des cours de langue et d'orientation civique pour les nouveaux arrivants. Un nombre croissant d'États membres assouplit la flexibilité des cours en termes de ciblage des besoins spécifiques. Seuls quelques États membres procèdent à une évaluation approfondie de ces activités.

La plupart des États membres ont amélioré leur capacité à intégrer l'intégration dans toutes les politiques pertinentes, tout en élaborant des mesures ciblées. Toutefois, l'échange efficace d'informations, la coordination avec tous les niveaux de gouvernement et les parties prenantes, et l'attention voulue à l'intégration de l'égalité des sexes et aux besoins spécifiques des jeunes et des enfants immigrants, restent des défis majeurs.

Les États Membres perçoivent de plus en plus la nécessité de renforcer la capacité de recueillir, d'analyser et de communiquer de manière plus systématique des informations relatives à l'intégration, y compris des statistiques ventilées par sexe. Des données plus détaillées permettent d'éviter la confusion et de rendre plus visible la contribution des immigrants au développement de la société d'accueil. D'autres progrès sont nécessaires pour surveiller et évaluer les politiques et les programmes d'intégration et pour déterminer des indicateurs précis.

⁸ Stephen Dobson , Gabriella Agrusti et Marta Pint (2019) , *Soutenir l'inclusion des réfugiés : politiques, théories et actions*, INTERNATIONAL JOURNAL OF INCLUSIVE EDUCATION 2021, VOL. 25, NO 1, 1-6, Nouvelle-Zélande <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678804>

2. SOCIÉTÉ CIVILE ET PARTICIPATION SOCIALE

Les États Membres devraient redoubler d'efforts pour parvenir à une coopération plus structurée entre les organisations de la société civile et les autorités gouvernementales afin de créer des synergies et de mieux utiliser les connaissances et les ressources disponibles des deux côtés. Il faut faire davantage appel à l'expertise des praticiens lors de la conception de stratégies d'intégration et de mesures visant à accroître leur efficacité.

Plus généralement, les États membres devraient appliquer une approche multipartite associant les autorités locales et régionales, les employeurs, les syndicats et les organisations de la société civile lors de l'élaboration des politiques d'intégration afin de veiller à ce qu'elles correspondent aux besoins et aux circonstances réels et bénéficient de manière optimale aux migrants et aux réfugiés. Les États membres devraient s'efforcer de réduire les obstacles administratifs à l'entrée sur le marché du travail et mettre en place des structures fournissant des informations claires et complètes accessibles aux migrants et aux réfugiés ainsi qu'aux employeurs. Des procédures administratives claires garantissant la sécurité juridique et la transparence sont nécessaires. L'UE et les États membres devraient investir dans le partage des bonnes pratiques et la réduction de la complexité.⁹

3. SECTEUR PUBLIC ET PARTICIPATION SOCIALE

La participation sociale des groupes vulnérables et exclus devrait viser l'autonomisation, en renforçant leur contrôle effectif sur les décisions qui influent sur leur santé et leur qualité de vie, ainsi que sur leur accès et leur utilisation des services de santé. Les ministères de la Santé ne peuvent pas créer de participation, mais ils peuvent créer des espaces qui permettent et encouragent la participation.

Lorsque les immigrants s'installent dans une nouvelle société, ils commencent à participer à une variété d'institutions de cette société, telles que les écoles, les syndicats, les soins de santé ou les clubs sportifs. En outre, ils peuvent également créer de nouvelles institutions qui n'existaient pas auparavant, telles que des associations culturelles ou religieuses ou des écoles d'enseignement de la langue maternelle. Certaines de ces nouvelles institutions peuvent avoir des liens avec des institutions similaires dans les pays d'origine des immigrants.

La citoyenneté est le droit le plus courant pour un individu dans une démocratie d'exercer pleinement ses droits d'adhésion et de prendre part au processus politique. De nombreux immigrants ne sont pas citoyens du pays d'établissement et peuvent donc ne pas avoir droit à la participation politique. Cela ne signifie pas qu'ils n'ont aucun droit. La plupart des droits industriels sont également liés à la résidence plutôt qu'à la citoyenneté, et s'appliquent donc aussi bien aux immigrants qu'à la population autochtone.¹⁰

⁹ Groupe d'étude du CESE sur l'immigration et l'intégration (2020), *Le rôle des organisations de la société civile dans l'intégration des migrants et des réfugiés* <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-01-20-525-en-n.pdf>

¹⁰ Direction des affaires sociales et économiques éditions du Conseil de l'Europe (1999), *PARTICIPATION POLITIQUE ET SOCIALE DES IMMIGRANTS PAR L'INTERMÉDIAIRE DES ORGANES CONSULTATIFS*, https://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series_Community_Relations/Participation_public_life_report_en.pdf

4. SECTEUR PRIVÉ ET PARTICIPATION SOCIALE¹¹

Les acteurs du secteur privé dans divers secteurs ont lancé des initiatives propres et autoréglementées pour appliquer les normes éthiques afin d'améliorer les droits et le traitement des migrants dans leur secteur, par exemple dans le domaine du recrutement et de l'emploi des migrants. Dans le cadre de leur responsabilité sociale des entreprises, les acteurs du secteur privé peuvent également contribuer aux services humanitaires afin d'aider les migrants (y compris les réfugiés) à se construire des moyens de subsistance durables (par exemple en fournissant des services de base aux migrants vulnérables et en cas de déplacement). Certains de ces services comprennent l'aide juridique, les soins de santé, l'orientation professionnelle et l'orientation professionnelle. Grâce à des opportunités d'investissement et d'entrepreneuriat créées en partenariat avec des fondations du secteur privé et des organisations caritatives, les migrants (y compris les réfugiés) ont la possibilité de créer des moyens de subsistance durables pour eux-mêmes.

Les acteurs du secteur privé adoptent au moins cinq (5) rôles en ce qui concerne les migrants :

1. Les acteurs du secteur privé fournissent des biens et des services aux réfugiés et aux migrants.
2. Les acteurs du secteur privé fournissent des services aux gouvernements à l'appui de la gouvernance des migrations et, dans certains cas, agissent au nom du gouvernement.
3. Le secteur privé agit en tant qu'employeur et s'emploie à créer des emplois pour les réfugiés et les migrants (y compris les migrants potentiels et les sociétés d'accueil des migrants).
4. Le secteur privé exerce des activités de lobbying pour influencer les politiques et la législation en matière de migration, contribuant ainsi à la façon dont la gouvernance de la migration et de la mobilité est façonnée.
5. Le secteur privé est également un consommateur ou un acheteur de biens et de services produits par les migrants. Les acteurs du secteur privé jouent ces rôles dans différents domaines thématiques fournissant des fonctions aux migrants à différents stades du cycle migratoire, comme le montre la figure 5. Le rôle du secteur privé en tant que consommateur ou acheteur de services recoupe souvent le rôle de la création d'emplois et est donc examiné dans ce contexte.

¹¹ ECDPM(2020), *Cartographier l'engagement du secteur privé tout au long du cycle de migration*, <https://ecdpm.org/publications/mapping-private-sector-engagement-migration-cycle/>

CHAPITRE 2: INCLUSION SOCIALE

1. QU'EST-CE QUE L'INCLUSION SOCIALE ?

L'inclusion sociale est le processus d'amélioration des conditions de participation à la société pour les personnes défavorisées en raison de l'âge, du sexe, du handicap, de la race, de l'origine ethnique, de l'origine, de la religion ou d'un statut économique ou autre, grâce à de meilleures possibilités, à l'accès aux ressources, à la voix et au respect des droits. Lorsqu'il est fait référence aux MNARs, l'inclusion sociale est définie comme le processus¹² d'« *interaction et d'adaptation mutuelle des migrants, des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale ainsi que de la société d'accueil. L'objectif est de créer des sociétés dotées d'une forte cohésion et de parvenir à la coexistence en termes de paix et de compréhension mutuelle. L'intégration des MNARs est un domaine spécifique et fait partie intégrante de la politique migratoire et de la politique sociale plus large d'un État pour l'ensemble de sa population* ». ¹³ Ce qui précède dépend directement de la politique de gestion de l'immigration. Elle exige des actions ciblées et positives pour que la population concernée soit resocialisée dans son pays d'accueil et/ou d'établissement.

Il est essentiel d'autonomiser et de promouvoir l'inclusion sociale, économique et politique de tous, indépendamment de ce qui a été mentionné ci-dessus, de l'âge, du sexe, du handicap, de la race, de l'appartenance ethnique, de l'origine, de la religion ou de la situation financière ou autre, car une attention croissante accordée à l'inclusion est une conséquence de la libéralisation et de la démocratisation.

L'intégration des réfugiés est une construction complexe et multidimensionnelle, qui fait référence à l'intégration dans les contextes économique, sanitaire, éducatif et social. « *De multiples facteurs contribuent à la fluidité de l'intégration des réfugiés, y compris leurs expériences, leur santé physique et mentale ou leur soutien social* ». ¹⁴ En général, le manque de compréhension de la diversité et de l'éventail des expériences que les réfugiés apportent avec eux est un obstacle à leur intégration harmonieuse dans la société. Les facteurs de protection qui peuvent soutenir l'intégration sociale des MNARs comprennent des caractéristiques clés de résilience telles que le libre arbitre personnel, les croyances que la vie a un sens, l'orientation des objectifs, un sens du but et la motivation. L'intégration des réfugiés est un processus à double sens qui dépend de l'ingénierie de l'individu et de l'ouverture de la société. ¹⁵

Le processus d'intégration concerne un processus complexe d'«éducation», qui comprend d'abord des biens essentiels (accueil, logement, accès à la santé, éducation, services sociaux et assurances, réorientation professionnelle, formation et adaptation aux nouvelles conditions et

¹² Ministère de la Politique d'intégration (2018). *Stratégie nationale d'intégration de la Grèce*. 2018

¹³ Coley, J., Godin, M., Morrice, L., Phillimore, J., Tah, C., (2019). *Intégration des réfugiés : qu'est-ce qui fonctionne ? Qu'est-ce qui peut fonctionner ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ? Un résumé de la preuve*. Londres: Ministère de l'Intérieur

¹⁴ Ministère de la Politique d'intégration (2018). *Stratégie nationale d'intégration de la Grèce*. 2018

¹⁵ Robila M., *Réfugiés et intégration sociale en Europe* (dissertation). New York: Université de la ville de New York ;2018

exigences professionnelles). Deuxièmement, l'intégration concerne la familiarité progressive avec les attitudes, les comportements et les échanges avec les citoyens du pays d'accueil. Elle va ainsi jusqu'aux étapes les plus avancées de l'intégration sociale, telles que la redéfinition de l'identité culturelle, le changement de mode de vie, le modèle de consommation et la construction de relations familiales et sociales, la participation publique et la vie politique d'un pays autre que celui d'origine.¹⁶

Dans le cas de la population des nouveaux arrivants, qui a obtenu le statut de personne bénéficiant d'une protection internationale, l'intégration vise à « une *transition en douceur du régime de protection du demandeur à l'entrée dans la société d'accueil, grâce à des programmes qui combinent leur hébergement temporaire avec la fourniture d'une aide financière, de cours de langue, la possibilité d'entrer sur le marché du travail, etc.* ». ¹⁷ De même, dans la population migrante, l'intégration vise à accélérer et à garantir plus efficacement son accès non discriminatoire à la santé, à l'assurance, au travail et à l'éducation, à améliorer les services qui leur sont fournis et à assurer leur participation publique.

2. FACTEURS

Les recherches suggèrent que les ressortissants de pays tiers continuent de se heurter à des obstacles dans le système éducatif, le marché du travail et l'accès à un logement décent. «*Ils sont plus exposés au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale que les ressortissants des pays d'accueil, même lorsqu'ils ont un emploi* ». ¹⁸Le niveau d'intégration et d'adaptation des MNARs dépend de plusieurs facteurs, y compris les expériences antérieures à la migration, le processus de départ, les expériences après l'arrivée et l'environnement. «*De nombreux réfugiés et demandeurs d'asile ont subi de graves traumatismes avant la migration, notamment des tortures mentales et physiques, des violences de masse et un génocide, des meurtres de membres de leur famille et d'amis, des abus sexuels, des enlèvements d'enfants, des destructions et des pillages de biens personnels, la famine et le manque d'eau et d'abris. Le départ est également une entreprise complexe, souvent associée à des risques mortels. Bien que l'arrivée dans un endroit sûr apporte un soulagement initial, la frustration se développe parfois à mesure que de nouveaux problèmes apparaissent, tels que la séparation des familles, les barrières linguistiques, le statut juridique, le chômage, l'itinérance ou le manque d'accès à l'éducation et aux soins de santé* ». ¹⁹

Des études sur les obstacles à l'intégration des réfugiés dans l'Union européenne indiquent que certains des obstacles importants à l'intégration rencontrés sont le racisme et l'ignorance rencontrés tant au niveau personnel qu'institutionnel.

¹⁶ Ministère de la Politique d'intégration (2018). *Stratégie nationale d'intégration de la Grèce*. 2018

¹⁷ OCDE (2018), *Travailler ensemble pour l'intégration locale des migrants et des réfugiés*, Éditions OCDE, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264085350-en>

¹⁸ Commission européenne (2016). *Plan d'action pour l'intégration des ressortissants de pays tiers*. Strasbourg.

¹⁹ Commission européenne (2016). *Plan d'action pour l'intégration des ressortissants de pays tiers*. Strasbourg.

Travailler avec les réfugiés nécessite une approche multi professionnelle et une évaluation précise des aspects physiques, émotionnels, sociaux et juridiques. Les professionnels comme les professionnels de la santé doivent se familiariser avec le contexte culturel et acquérir une compréhension des communautés de réfugiés. La tâche du professionnel de la santé mentale et l'aide offerte doivent être axées sur l'aide aux patients pour atteindre leurs objectifs, surmonter leurs difficultés, etc., dans le cadre d'une collaboration multisectorielle plus complète avec les travailleurs sociaux, les organisations de réfugiés, les agences de logement et d'emploi.²⁰

3. INTÉGRATION

Une intégration réussie est un processus qui se produit au fil du temps, mais surtout, dans de nombreux domaines politiques différents. L'intégration des réfugiés est un processus qui exige des efforts sincères de la part des ressortissants de pays tiers pour devenir autonomes et redonner à leur société d'accueil. Voici quelques-uns des aspects les plus critiques qui doivent être pris en considération en ce qui concerne l'inclusion des MNARs :

- Orientation culturelle
- Les compétences linguistiques sont intrinsèques à l'intégration et au bien-être des réfugiés
- Des liens sociaux de haute qualité
- Partenariats entre les organisations communautaires de migrants et de réfugiés
- Les projets d'intégration efficaces/pratiques sont adaptés aux besoins des réfugiés et impliquent des investissements à long terme
- Reconnaître les besoins des différents groupes de migrants
- Projets adaptables, élaborés à partir de pratiques exemplaires, co-conçus, exécutés en collaboration et évalués efficacement
- Se concentrer sur la communauté

Selon la Commission européenne, les politiques d'intégration fonctionnent le mieux lorsqu'elles «*sont conçues pour garantir des systèmes cohérents qui facilitent la participation et l'autonomisation de tous les membres de la société – les ressortissants de pays tiers et les communautés dans lesquelles ils s'installent*». Cela signifie que l'intégration doit aller au-delà de la participation au marché du travail et maîtriser la langue du pays d'accueil: l'intégration est plus efficace lorsqu'elle est ancrée dans ce que signifie vivre dans des sociétés européennes diverses. L'intégration ne consiste pas seulement à apprendre la langue, à trouver un foyer ou à trouver un emploi. Jouer un rôle actif dans sa communauté locale, régionale et nationale, développer et maintenir de véritables contacts interpersonnels par le biais d'activités sociales, culturelles et sportives et même d'un engagement politique, car des conditions et des politiques d'accueil nationales suffisantes et un traitement de haute norme ont de profondes implications pour l'intégration réussie des MNARs.²¹

²⁰ Robila M.(2018), *Réfugiés et intégration sociale en Europe* (dissertation). New York: City University of New York

²¹ Commission européenne (2016). *Plan d'action pour l'intégration des ressortissants de pays tiers*. Strasbourg.

CHAPITRE 3 : VFS

1. TERMINOLOGIE DE LA VFS

La violence fondée sur le genre (VFS) est un phénomène profondément enraciné dans l'inégalité entre les sexes et continue d'être l'une des violations des droits de l'homme les plus notables au sein des sociétés. Depuis le début du millénaire, les partenaires humanitaires utilisent le terme « violence sexiste » au lieu de violence sexuelle et sexiste afin de préciser que la violence sexuelle est une composante de la violence sexiste plutôt qu'un problème distinct. La violence fondée sur le sexe est la violence dirigée contre une personne en raison de son sexe qui touche de manière disproportionnée les personnes d'un sexe particulier. Les femmes, les filles et les hommes sont victimes de violence fondée sur le sexe, de même que les personnes de la communauté LGBTQI+.

La majorité des victimes sont des femmes et des filles. La violence à l'égard des femmes s'entend comme une violation des droits de l'homme et une forme de discrimination à l'égard des femmes et s'entend de tous les actes de violence sexiste qui entraînent ou sont susceptibles d'entraîner : ²²

- **Préjudice physique**

La violence physique est le type le plus important de violence fondée sur le sexe. Il s'agit de l'infliction intentionnelle de douleur ou de blessure par gifle, bousculade, coup de poing, étranglement, coup de pied, brûlure, coup de couteau et / ou tir; l'utilisation d'une arme ou d'autres objets pour menacer, blesser ou tuer; enlever une femme ou la garder emprisonnée.²³

- **Préjudice sexuel**

« La violence sexuelle comprend tout acte qui porte atteinte à l'intégrité sexuelle ou de genre d'une personne. La prostitution forcée, le mariage forcé (en particulier des mineurs), la cohabitation forcée, l'adoption forcée d'un rôle de genre qui n'est pas conforme à l'identité d'un individu, la traite à des fins d'exploitation sexuelle entrent également dans cette catégorie. Certains crimes haineux et les « incidents haineux » plus vaguement définis, comme ceux visant les femmes, les lesbiennes, les gais, les bisexuels, les transgenres, les intersexués et les personnes asexuelles constituent également de la violence sexuelle.²⁴

- **Violence psychologique**

Comprend les comportements psychologiquement abusifs, tels que le contrôle, la coercition, la violence économique, le chantage, l'humiliation et l'enfermement. À la suite de la violence psychologique, une femme vit sa vie dans la peur et modifie à plusieurs reprises ses pensées, ses sentiments et ses comportements, et nie ses besoins, afin d'éviter d'autres mauvais traitements. La violence psychologique est le prédicteur le plus important de la violence physique.²⁵

²² Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (2015) <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/what-is-gender-based-violence>

²³ [1] La place de Luc. (s.d.) Qu'est-ce que la violence faite aux femmes? Extrait de : <https://lukes-place.ca/resources/what-is-woman-abuse>

²⁴ Centre de recherche et d'éducation sur la violence à l'égard des femmes et des enfants (2017). <http://www.vawlearningnetwork.ca/our-work/glossary/LearningNetwork-GBV-Glossary.pdf>

²⁵ Plan d'action contre la violence familiale du gouvernement de l'Ontario (2017) *Guide d'évaluation de la violence psychologique – Ressources Springtide* https://www.springtidere-sources.org/sites/all/files/Educators_Guide_to_Woman_Abuse.pdf

- **Préjudice socio-économique**
Discrimination et/ou déni d'opportunités/services, exclusion sociale/ostracisme fondé sur l'orientation sexuelle, pratique législative obstructionniste²⁶
- **ou souffrance**

La VFS comprend la violence contre les femmes, les hommes, les lgbtqi+ et les enfants. Bien que les femmes et les filles soient les premières victimes de la VFS, elle cause également de graves préjudices aux familles et aux communautés. Le terme violence fondée sur le sexe reflète l'idée que la violence sert souvent à maintenir des inégalités structurelles entre les sexes et inclut la victimisation des femmes, des filles, des hommes, des garçons, des adolescents et des personnes lesbiennes, gaies, transgenres et non conformes au genre. La violence fondée sur le sexe est en grande partie une violence et des influences de type masculin ou est influencée par les relations entre les sexes. ²⁷²⁸

Les femmes migrantes et réfugiées sont soumises aux mêmes types de violence que les femmes non migrantes. Toutefois, la spécificité de leur situation en tant que migrants et réfugiés peut, dans certains cas, accroître leur vulnérabilité à certaines formes de violence et limiter les formes de protection et de réparation auxquelles ils ont accès.

En outre, les femmes migrantes et réfugiées peuvent être plus vulnérables que les hommes migrants et réfugiés à la violence en raison des inégalités entre les sexes dans le processus migratoire dans leurs pays d'origine et d'accueil. Les femmes migrantes et réfugiées peuvent se trouver dans une situation où elles sont « doublement » vulnérables à la violence – en tant que migrantes/réfugiées et en tant que femmes. ²⁹

2. POURQUOI LA VFS SE PRODUIT-ELLE?

L'objectif général est d'accroître les connaissances et la compréhension des professionnels du concept de genre, de violence sexiste, de sexualité et de droits, ainsi que des principes fondamentaux d'un code de conduite, de mécanismes de signalement et de l'élaboration d'une réponse programmatique. Pour réaliser ce qui précède, il faut comprendre pourquoi la VFS se produit.

L'« abus de pouvoir » est la cause profonde de la VFS. Les normes accordant aux hommes le contrôle du comportement des femmes, l'acceptation de la violence comme moyen de résoudre les conflits, la notion de masculinité liée à la domination, l'honneur et l'agression, les rôles rigides des sexes sont fondés sur la société. Voici d'autres facteurs contribuant aux actes de VFS aux niveaux communautaire, social et individuel :

- Rôles dévolus aux hommes et aux femmes où les femmes ont un pouvoir inégal
- Un désir de pouvoir ou de contrôle
- Politique ou politiques nationales

²⁶Solidarité chez les femmes en détresse, (2019) VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE CONTRE LES FEMMES RÉFUGIÉES ET DEMANDEUSES D'ASILE - UN OUTIL DE FORMATION https://www.heuni.fi/material/attachments/heuni/reports/vADANr9rD/training_manual_cc_m-gbv_en_1.pdf

²⁷ Commission européenne (2017) https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

²⁸ Institut Asie-Pacifique sur la violence sexiste (API GBV) <https://www.api-gbv.org/about-gbv/types-of-gbv/>

²⁹ Commission européenne (2017) https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

- L'effondrement de la société traditionnelle et du soutien familial
- Croyances religieuses ou culturelles préjudiciables
- Pauvreté
- Toxicomanie
- Guerre et déplacement
- Corruption
- Traditions nuisibles
- Conception ou structure sociale d'un camp
- Disponibilité limitée des ressources, telles que la nourriture, l'eau, le carburant et le bois
- Absence de protection policière ou d'autres mesures de sécurité
- Anarchie générale
- Manque de sensibilisation de la communauté

3. COMMUNICATION ET ÉCOUTE ACTIVE

Il est essentiel, lorsque vous travaillez avec des survivants de la VFS ou d'autres groupes minoritaires tels que les personnes LGBTQI+, que les travailleurs sociaux ou d'autres professionnels concernés possèdent un ensemble complet de bonnes compétences en communication telles que l'écoute active, le respect, la confidentialité et la non-discrimination. De plus, les professionnels devraient maîtriser une réponse de trois principes de base qui guideront ceux qui travaillent à prévenir et à répondre aux actes de violence fondée sur le sexe.

Respect

- ✓ Les actions de tous les acteurs doivent être guidées par un respect fondamental, des souhaits, des droits et la dignité des survivants.
- ✓ **RAPPELEZ-VOUS** : Respecter un survivant signifie respecter les choix des survivants.
- ✓ Soyez **TOUJOURS** guidé par les meilleurs intérêts de la survivante.
- ✓ Assurez-vous toujours que vos actions et votre comportement sont guidés par ce que le survivant veut, **PAS** par ce que vous pensez être approprié ou par le meilleur plan d'action.
- ✓ La survivante a des droits et, en tant que travailleur social de la VFS, vous devez respecter ces droits.

Confidentialité

- ✓ En tout temps, la confidentialité du survivant (ou des survivants), de sa famille doit être respectée. Cela signifie que l'information ne doit être partagée qu'avec d'autres personnes qui ont besoin de connaître le cas pour fournir de l'aide et une intervention, comme demandé et accepté par la survivante. Si la confidentialité est violée, cela pourrait avoir de graves conséquences pour la survivante, principalement si une protection adéquate n'est pas en place. Cela peut également décourager d'autres survivants de se manifester.
- ✓ Une stricte confidentialité est essentielle et **DOIT** être maintenue en tout temps, sauf lorsque la survivante ou l'agent chargé de cas fait face à un risque imminent pour son bien-être, sa sûreté et sa sécurité.
- ✓ La confidentialité peut être **TOTALE** si le survivant insiste sur le fait qu'aucune mesure ne doit être prise.
- ✓ L'anonymat d'un survivant doit être maintenu.

- ✓ Toutes les informations écrites sur le survivant doivent être verrouillées et sécurisées des autres (conformément également au règlement RGPD).

Sûreté et sécurité

- ✓ En tout temps, les professionnels DOIVENT s'assurer de la sécurité du survivant. Ce point est d'une grande importance, car le survivant peut avoir peur et avoir besoin de l'assurance qu'il est en sécurité. Dans tous les cas, assurez-vous que la survivante ne risque pas de subir d'autres préjudices de la part de l'agresseur. Si nécessaire, demandez l'aide de la sécurité du camp, de la police, des agents de terrain, des agents de protection ou d'autres personnes.
- ✓ Vous pouvez assurer votre sécurité et celle du survivant en :
 - Rester au courant et informé (toujours fournir de l'information sur ce qui est disponible). Par exemple, recevoir des soins médicaux de qualité dans les soixante-douze (72) heures peut prévenir la transmission d'infections transmissibles sexuellement (ITS), et dans les cent vingt (120) heures peut prévenir les grossesses non désirées, etc.
 - Ne faites pas d'hypothèses, par exemple, si un homme ou un garçon est violé, cela ne signifie pas qu'il est gay ou bisexuel. La violence sexiste, comme on l'a mentionné plus haut, est fondée sur le pouvoir et non sur la sexualité d'une personne.
 - Déplacer la survivante vers un autre endroit si sa sécurité est menacée.
- ✓ Garder toutes les informations confidentielles.

4. COMMUNICATION : À FAIRE ET À NE PAS FAIRE

Choses à faire

Communication verbale

- Concentrez-vous sur ce qui est dit
- Une écoute habile, c'est plus qu'une simple attention à ce qui est dit. Il est essentiel d'être réactif et de communiquer que vous suivez ce que l'autre personne dit (hoche la parole, affirmez).
- Paraphraser ce qui a été dit pour assurer la compréhension (« ce que je vous entends dire est... »)
- Évitez les expressions de désapprobation à l'égard des actions ou des sentiments
- Utiliser des questions et des énoncés de clarification
- Écoutez et cherchez des sentiments, faites preuve d'empathie (« Je suis désolé que cela vous soit arrivé. Ce n'était pas de votre faute »)
- Reconnaissez et réfléchissez en arrière: « on dirait que c'était très stressant pour vous... »
- Reconnaître les forces et l'auto-efficacité de la personne. « C'est vraiment génial de voir comment vous avez fabriqué votre propre abri.... vous êtes très débrouillards.

Communication non verbale

La communication non verbale varie considérablement d'une culture à l'autre. Voici les questions à prendre en compte, mais elles devraient être discutées et adaptées dans votre contexte :

- Assurez-vous que votre communication non verbale reflète et soutient votre communication verbale.
- Faites face à la survivante, mais ne le faites pas d'une manière qui encombrera son espace ou la mettra mal à l'aise (il peut être utile de s'asseoir dans un coin en forme de L / chat).

- Affichez une posture ouverte, évitez de croiser les bras devant votre corps.
- Restez près de la personne, mais gardez une distance appropriée.
- Tenez compte du niveau approprié de contact visuel dans votre contexte. Vous voulez vous assurer que la survivante sait que vous êtes engagé et à l'écoute, mais qu'elle ne se sent pas mal à l'aise.

Choses à ne pas faire

- Faites de fausses promesses; (« tout va bien aller »).
- Dites aux survivants que vous pensez que leurs expériences ont été terribles (« vous êtes si malchanceux », « qu'est-ce qui peut vous arriver d'autre? »).
- Blâmez (« vous ne suiviez pas la religion, donc c'est une malédiction de Dieu »).
- Touchez la personne si ce n'est pas approprié.
- Habillez-vous/comportez-vous d'une manière culturellement offensante (habillemens modestement).
- Précipitez la personne (regardez votre montre ou parlez vite).
- Sentez que vous devez résoudre les problèmes de la personne.
- Enlevez la force de la personne et le sentiment d'être capable de prendre soin d'elle-même.
- Exposez les gens aux médias (p. ex., photographie de personnes sans permission).
- Utilisez un langage ou des mots difficiles à comprendre (utilisez leur langage autant que possible).
- Fixez les gens (maintenez le contact visuel habituel).

Les travailleurs sociaux, ainsi que tous les autres professionnels qui participent à la gestion des cas des survivants de la VFS, devraient être au courant en tout temps des dernières mises à jour de la loi.

Les agents chargés de cas devraient toujours disposer de renseignements à jour sur les services existants à l'échelle locale, régionale et nationale, c.-à-d. d'une cartographie à jour. Ici, il est important de noter que le survivant doit décider par lui-même s'il veut y accéder.

Toujours examiner si la personne d'intérêt est soutenue par d'autres organisations de la société civile et / ou le secteur public afin que, d'une part, pour éviter les doubles emplois et, d'autre part, pour souligner l'importance du processus d'apprentissage en coopération.



5. MAINTENANT C'EST VOTRE TOUR - TÂCHE 1³⁰

Dans l'activité suivante, répondez aux questions par oui ou par non

1. Les femmes inventent parfois des histoires pour attirer l'attention ou pour attirer l'attention de quelqu'un.

OUI ___ NO ___

2. Il y a des moments où un homme peut utiliser la violence pour discipliner sa femme, par exemple si elle est une mauvaise mère.

OUI ___ NO ___

3. Une femme devrait tolérer la violence dans son mariage afin de garder sa famille unie.

OUI ___ NO ___

³⁰ Exercice des formations du FNUAP <https://www.unfpa.org/>

4. Les hommes et les femmes sont également violents les uns envers les autres.
OUI ___ NO ___
5. Il est normal qu'une adolescente se marie tant que ses parents sont d'accord.
OUI ___ NO ___
6. Les hommes ne peuvent pas être violés.
OUI ___ NO ___
7. Une femme a le droit de dire non au sexe, même dans son mariage.
OUI ___ NO ___
8. Seules les personnes pauvres et désespérées ont des mariages violents. Cela n'arrive pas si vous avez une bonne éducation.
OUI ___ NO ___
9. L'abus d'alcool et de drogues provoque la violence domestique
OUI ___ NO ___
10. Une personne choisit d'être homosexuelle. C'est parfois à cause d'une mauvaise enfance.
OUI ___ NO ___

6. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: TÂCHE 2³¹



Répondez aux questions suivantes. Les questions varient entre Vrai ou Faux, Choix multiples, Remplissage à blanc et Appariement.

	Question	
1.	Laquelle des définitions suivantes est la plus précise et la plus complète de la VFS? Choisissez une seule réponse.	<p>A. Violence à l'égard des enfants</p> <p>B. Actes préjudiciables contre la volonté d'une personne qui sont fondés sur les différences entre les sexes entre les hommes et les femmes</p> <p>C. Actes préjudiciables qui se produisent dans l'intimité de la maison</p> <p>D. Violence entre personnes du même sexe</p>
2.	Lequel des éléments suivants est un exemple de « pouvoir sur »? Choisissez toutes les bonnes réponses.	<p>A. Parents ayant recours à la discipline physique avec leurs enfants</p> <p>B. Une femme qui choisit elle-même quand et comment quitter la maison</p> <p>C. La police utilise sa position d'autorité pour exploiter quelqu'un</p> <p>D. Un garçon qui décide quel type de fruit manger</p> <p>E. Un homme qui décide comment le revenu de sa femme sera dépensé</p>
3.	Comment le modèle écologique peut-il nous aider à comprendre la VFS? Choisissez une seule réponse.	<p>A. Cela nous montre que la personne est à blâmer pour la VFS qui se produit</p> <p>B. Cela nous montre que la VFS est isolée au sein d'un statut social différent</p> <p>C. Il nous montre que la VFS se produit dans le cadre d'un système plus large de comportement, de normes et de culture.</p> <p>D. Cela nous montre que la société est la seule raison pour laquelle la violence se produit</p>

³¹ Exercice des formations du FNUAP <https://www.unfpa.org/>

4.	Les conséquences de la VFS sont les mêmes pour tout le monde	A. Vrai B. Faux
5.	Lorsque la VFS se produit, qui subit le plus d'impacts négatifs?	A. Le survivant B. La communauté C. La famille D. L'auteur
6.	Les conséquences de la VFS pour un survivant peuvent être les suivantes :	A. Physique B. Émotionnel/psychologique C. Social D. Tout ce qui précède
7.	L'abus d'alcool et de drogues sont les principales causes de la VFS	A. Vrai B. Faux
8.	Quels sont les impacts des conflits et des catastrophes naturelles sur la VFS ? Veuillez choisir toutes les bonnes réponses.	A. Les femmes et les filles doivent voyager plus loin pour obtenir les ressources nécessaires et sont donc exposées à la violence B. La militarisation conduit à plus de violence C. Il y a plus de possibilités d'exploitation sexuelle D. L'effondrement des structures sociales et de soutien qui rend tout le monde plus vulnérable
9.	Veillez étiqueter les expressions suivantes comme T (vrai) ou F (faux).	Un. Il n'est pas acceptable pour un mari de battre sa femme en toutes circonstances. B. Les femmes qui ont été violées sont responsables de l'incident si elles n'étaient pas habillées correctement. C. Les maris peuvent avoir des relations sexuelles avec leur femme à tout moment. D. Il est normal que les hommes décident comment utiliser l'argent du ménage sans consulter leurs femmes. E. Si une fille ou un garçon de 14 ans consent à avoir des relations sexuelles avec un adulte en échange de faveurs matérielles, cela est considéré comme une VFS
10.	Parmi les éléments suivants, lesquelles sont des attitudes centrées sur les survivants? Choisissez tout ce qui s'applique.	A. Les femmes qui restent dans une relation de violence consentent à la violence de leur agresseur. B. Les gens ont le droit de vivre une vie à l'abri de la violence. C. Les survivants ne sont pas en faute ou à blâmer pour la violence qu'ils subissent. D. Afin de protéger une survivante, un fournisseur de services devrait toujours signaler à la police un cas de violence entre partenaires intimes ou de violence sexuelle. E. Les survivants ont le droit de prendre leurs propres décisions concernant leurs soins et leur vie.
11.	Laquelle des déclarations suivantes fait référence à l'influence du mouvement des	Un. Il permet à une survivante d'exprimer des émotions, y compris de la colère au sujet de ses expériences et des restrictions sociales plus larges

	femmes sur la gestion des cas de VFS? Choisissez toutes les bonnes réponses.	<p>B. Il reconnaît que l'expérience de la violence par les individus est distincte de la vie dans une société patriarcale.</p> <p>Il reconnaît le caractère central de l'autonomisation dans le processus de guérison et de rétablissement</p> <p>Il reconnaît que les actes de violence à l'égard des femmes sont déresponsabilisant pour les individus</p> <p>E. Il suggère que les survivants ne devraient pas se sentir en colère parce que c'est une émotion malsaine</p>
12.	Quel est l'objectif d'une gestion de cas axée sur les survivants? Choisissez une réponse.	<p>A. Établir une relation avec le survivant</p> <p>B. Promouvoir la sécurité émotionnelle et physique de la survivante</p> <p>C. Renforcer la confiance</p> <p>D. Aide la survivante à reprendre le contrôle de sa vie</p> <p>E. Tout ce qui précède</p>
13.	Quels sont les quatre principes directeurs de la gestion des cas de VFS? Veuillez choisir quatre réponses.	<p>A. Droit d'être heureux</p> <p>B. Droit à la dignité et à l'autodétermination</p> <p>C. Déclaration obligatoire</p> <p>D. Droit à la confidentialité</p> <p>E. Non-discrimination</p> <p>F. Mentions légales</p> <p>G. Droit à la sécurité</p>
14.	Parmi les moyens suivants, lesquels sont les moyens de préserver la confidentialité? Choisissez toutes les bonnes réponses.	<p>A. Réalisation d'un entretien dans un espace public</p> <p>B. Partage de l'information sur demande</p> <p>C. Lors d'un renvoi, seuls les détails pertinents sont partagés, et seulement avec la permission du survivant</p> <p>D. Les informations sur les cas sont stockées en toute sécurité</p>
15.	Le rôle principal de l'intervenant est de guider ou de facilitateur d'un processus qui comprend la divulgation, l'apprentissage, la prise de décisions, l'action et la transformation personnelle de la survivante.	<p>A. Vrai</p> <p>B. Faux</p>
16.	Remplissez le champ blanc : _____ les relations permettent aux survivants de se sentir soignés et respectés par le fournisseur de services	
17.	Associez l'exemple à la stratégie de communication correcte.	<p>1. Écoute active</p> <p>2. Interrogatoire efficace</p> <p>3. Valider les sentiments</p> <p>A. Paraphraser et résumer</p> <p>B. Dites à la survivante que ses sentiments sont normaux</p> <p>C. Utiliser des questions ouvertes</p>

18.	Parmi les exemples suivants, lesquels sont des énoncés de guérison? Choisissez toutes les bonnes réponses.	<p>A. Merci de me l’avoir dit.</p> <p>B. Les femmes devraient se couvrir pour se protéger.</p> <p>C. Je te crois</p> <p>D. Cela s’est produit pour une raison.</p>
19.	Le silence n’est pas utile pendant la gestion des cas.	<p>A. Vrai</p> <p>B. Faux</p>
20.	Placez les étapes de gestion de cas dans le bon ordre.	<p>A. Évaluation</p> <p>B. Suivi des cas</p> <p>C. Introduction et mobilisation</p> <p>D. Planification des actions de cas</p> <p>E. Clôture de l’affaire</p> <p>F. Mise en œuvre du plan d’action</p>
21.	Lequel des éléments suivants contribue à créer un environnement confortable, sûr et privé? Choisissez toutes les bonnes réponses.	<p>A. L’espace physique est privé</p> <p>B. Soyez chaleureux, calme et ouvert</p> <p>C. Présentez-vous et expliquez qui vous êtes</p> <p>D. Tout ce qui précède</p>
22.	Une bonne façon d’expliquer la gestion de cas est d’expliquer le rôle du chargé de cas.	<p>A. Vrai</p> <p>B. Faux</p>
23.	Parmi les situations suivantes, lesquelles présentent des situations possibles dans lesquelles un travailleur social pourrait devoir enfreindre la confidentialité? Choisissez toutes les bonnes réponses.	<p>A. La survivante menace de se blesser</p> <p>B. Le mari de la survivante vient à la clinique et demande si sa femme a été là</p> <p>C. Le survivant a 11 ans</p> <p>D. La survivante a manqué le dernier rendez-vous de gestion de cas</p>
24.	Il n’est pas nécessaire de demander la permission à la survivante de commencer à travailler avec elle.	<p>A. Vrai</p> <p>B. Faux</p>
25.	Une survivante vient à la gestion de cas parce que son mari l’a frappée. Elle veut que quelqu’un parle, mais elle ne veut pas aller à la police ou au médecin. Quel besoin donneriez-vous la priorité à la survivante?	<p>A. Médical</p> <p>B. Psychosociaux</p> <p>C. Légal</p>
26.	La gestion de cas, même si elle est mise en œuvre d’une manière favorable et adaptée aux survivants, n’est pas une intervention psychosociale.	<p>A. Vrai</p> <p>B. Faux</p>
27.	Lequel des types de violence suivants peut être défini comme une forme de violence entre partenaires intimes? Choisissez tout ce qui s’applique	<p>A. Physique</p> <p>B. Émotionnel</p> <p>C. Sexuel</p> <p>D. Économique</p> <p>E. Spirituel</p> <p>F. Tout ce qui précède</p>
28.	Quelles sont les raisons pour lesquelles les auteurs de violence entre partenaires	<p>A. Parce qu’ils ont des problèmes de drogue ou d’alcool</p> <p>B. Parce qu’ils choisissent d’abuser de leur pouvoir</p>

	intimes abusent? Choisissez tout ce qui s'applique.	C. Parce qu'ils sont stressés D. Parce qu'ils veulent exercer un contrôle sur leur partenaire
29.	Un survivant de violence entre partenaires intimes peut ne pas vouloir ou ne pas être en mesure de quitter son partenaire.	A. Vrai B. Faux
30.	Les travailleurs sociaux aident une survivante de violence entre partenaires intimes à élaborer un plan de sécurité parce qu'ils sont en mesure de mettre fin à la violence dans leur vie.	A. Vrai B. Faux
31.	La violence sexuelle comprend : (choisissez tout ce qui s'applique)	A. Viol B. Attouchements sexuels non désirés C. Tentative de viol D. Demander des relations sexuelles en échange de nourriture E. Tout ce qui précède
32.	Certains besoins en matière de santé des survivantes de violence sexuelle sont urgents	A. Vrai B. Faux
33.	Qu'est-ce qu'un mariage précoce? Choisissez-en un.	A. Une union informelle après l'âge de 19 ans B. Une union formelle avant l'âge de 21 ans C. Un mariage ou une union informelle avant l'âge de 18 ans D. Un mariage contre la volonté d'une personne
34.	Les survivants d'un mariage précoce sont plus à risque de violence entre partenaires intimes	A. Vrai B. Faux
35.	Lequel des éléments suivants pourrait constituer un obstacle à la prise en charge d'une survivante LGBTI de violence? Choisissez tout ce qui s'applique.	A. Peur d'être « outé » B. Sécurité C. Auto-blâme D. Absence de réseau de soutien E. Tout ce qui précède
36.	Fournir de bons soins à un survivant LGBTI comprend: (Choisissez tout ce qui s'applique).	A. Utiliser le langage avec précaution B. Supposer le sexe ou l'orientation sexuelle du client C. Informer les autres membres du personnel de l'orientation sexuelle du client D. Rassurer la survivante en lui disant que ses réactions sont normales
37.	38. La sécurité est très importante dans la gestion des cas avec les survivants LGBTI parce que: (choisissez tout ce qui s'applique)	A. Les personnes LGBTI peuvent être à risque élevé de suicide B. Les normes sociales négatives et certaines lois peuvent les mettre en danger accru C. Les personnes LGBTI ont de grands réseaux de soutien

7. RÉPONSES

Pour la tâche 1 :

1.No

2.No

3.No

(Toute femme ou fille a droit à la sécurité, à la dignité et à une vie exempte de violence. Chaque femme survivante de la VFS a le droit à l'autodétermination - elle peut décider de rester avec son partenaire violent ou de le quitter et, de toute façon, elle a droit au soutien et à la protection de l'État. L'argument selon lequel les femmes devraient rester dans une relation de violence est souvent justifié pour le bien-être des enfants. Toutefois, il est bien établi que la sécurité et la santé des enfants sont compromises lorsque les enfants sont victimes de violence familiale ou en sont témoins. Le soutien de l'État aux programmes d'auteurs d'infractions qui enseignent aux hommes violents à adopter un comportement non violent dans les relations interpersonnelles est essentiel pour prévenir d'autres violences et modifier les modèles de comportement violent (article 16 de la Convention d'Istanbul). Cela est particulièrement important dans les situations où les femmes ne sont pas désireuses ou capables de quitter une relation violente, par exemple en raison de la dépendance économique et du risque de stigmatisation par la communauté, en particulier dans les zones rurales. Dans le même temps, les interventions auprès des auteurs devraient compléter, mais non remplacer, ou retirer des ressources du travail des services d'appui spécifiques aux femmes).

4.No

5.No

6.No

7.Oui

(Le viol est défini par un acte et non par l'identité de l'auteur ou de la survivante. En conséquence, tout rapport sexuel forcé constitue un viol, que la survivante soit mariée ou non à l'auteur de l'infraction. Cette déclaration est également fondée sur les définitions du droit international relatif aux droits de l'homme, qui englobe toutes les formes de violence physique, sexuelle, psychologique ou économique à l'égard des femmes, qu'elles soient commises au sein de la famille ou en public. Même si le droit international des droits humains oblige les États à criminaliser et à poursuivre le viol, toutes les juridictions ne reconnaissent pas le viol conjugal comme une infraction pénale, entraînant l'impunité du viol commis par des partenaires intimes).

8.No

(La VFS est un problème mondial aux proportions pandémiques. Bien qu'un certain nombre de facteurs puissent accroître le risque que les femmes soient atteintes de VFS, la violence familiale touche toutes les femmes, indépendamment de leur statut socio-économique, de leurs résultats scolaires, de leur origine ethnique, de leur religion ou de leur orientation sexuelle (IGWG non daté). Bien que certaines études aient révélé que les femmes vivant dans la pauvreté sont touchées de manière disproportionnée par la violence entre partenaires intimes et la violence sexuelle, il

n'a pas été clairement établi si c'est la pauvreté en tant que telle qui augmente le risque de violence ou plutôt d'autres facteurs qui accompagnent la pauvreté).

9.No

[Bien que la toxicomanie soit fortement corrélée à de nombreux cas de violence familiale et puisse réduire les inhibitions, il s'agit d'un facteur contributif et non de la cause de la violence. L'abus d'alcool ou de drogues ne devrait pas non plus être utilisé pour justifier la violence (IGWG non daté). Ce ne sont pas tous les auteurs de violence qui consomment des drogues ou de l'alcool, et ce ne sont pas tous ceux qui en consomment (Roberts, 1984, cité dans Hagemester et coll., 2003)].

10.No

Pour la tâche 2 :

	Réponses
1	B
2	A, C et E
3	C
4	B
5	Un
6	D
7	B
8	Toutes les réponses sont correctes (A, B, C et D)
9	Un. Vrai B. Faux A. Faux B. Faux C. Vrai
10	B, C et E
11	A, C et D
12	E
13	B, D, E et G
14	C et D
15	Un
16	« aider » ou « guérir »
17	1.A 2.C 3.B
18	A et C
19	B
20	A. Introduction et mobilisation B. Évaluation Planification des actions D. Mise en œuvre du plan d'action Suivi des cas F. Clôture de l'affaire
21	D

22	Un
23	A et C
24	B
25	B
26	B
27	F
28	B et D.
29	Un
30	B
31	E
32	Un
33	C
34	Un
35	E
36	A et D.
37	A et B

CHAPITRE 4 : PERSONNES LGBTQI+

1. BRÈVE INTRODUCTION

Les personnes LGBTQI+ sont également considérées comme faisant partie d'un groupe à risque élevé comme étant victimes de VFS. De plus, la population LGBTQI+ MNARs peut faire face à la violence contre elle-même en raison des préjugés et de la stigmatisation. Partout dans le monde, le sexisme, la misogynie, l'homophobie et la transphobie mènent à la violence contre les femmes LGBTQI+, allant de l'intimidation, du harcèlement et de la violence dans les familles et les communautés aux agressions sexuelles et aux exécutions extrajudiciaires brutales. La VFS contre les personnes LGBTQI+ est exacerbée par l'existence et l'héritage des lois dites de sodomie de l'époque coloniale, qui non seulement criminalisent les relations homosexuelles, mais perpétuent les attitudes sociétales négatives envers les personnes LGBTQI+, et font en sorte que les victimes LGBTQI de VFS ne signalent pas ou ne demandent pas d'aide par crainte de sortir, voire d'emprisonnement. Des preuves provenant d'Autriche, de Russie, de Serbie, d'Afrique du Sud et d'autres contextes montrent que le lien entre l'antipathie envers les personnes LGBTQI + et le désir de les voir punies peut être fort. La stigmatisation sociale et l'antipathie sont liées aux agressions sexuelles, au viol et même au meurtre. ³²³³³⁴

2. TERMINOLOGIE LGBTQI+

Afin d'être en mesure de faciliter les personnes LGBTQI + de la manière la meilleure et la plus appropriée, la première chose est que l'on doit être familier avec la compréhension des concepts et des termes de base. LGBTQI+ est un acronyme pour lesbienne, gay, bisexuel, transgenre, queer (ou questionnement) et intersexué. Ces termes sont utilisés pour décrire l'orientation sexuelle ou l'identité de genre d'une personne. De plus, avant de présenter ce que signifie LGBTQI+, il est nécessaire de comprendre les différences fondamentales entre le sexe et le genre.

Genre VS Sexe

Le sexe et le genre sont des termes qui sont souvent utilisés de façon interchangeable. Selon l'OMS (Organisation mondiale de la santé), le genre est utilisé pour décrire les caractéristiques des femmes et des hommes qui sont socialement construites, tandis que le sexe se réfère à ceux qui sont déterminés biologiquement. Les gens naissent femmes ou hommes, mais apprennent à être des filles et des garçons qui deviennent des femmes et des hommes. Ce comportement appris constitue l'identité de genre et détermine les rôles de genre. ³⁵

Le sexe fait référence aux aspects biologiques d'un individu tels que déterminés par son anatomie, qui est produite par ses chromosomes, ses hormones et leurs interactions. ³⁶

³² Organisation panaméricaine de la santé (OPS) (2015), Violence faite aux femmes et aux filles, <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/violence-against-women-2017-03ws-vawg-resource-guide-sexual-gender-minority-women.pdf>

³³ Outright Action International (2015), <https://outrightinternational.org/content/combating-gender-based-violence-against-lgbtqi-and-women-caribbean>

³⁴ Organisation panaméricaine de la santé (OPS) (2015), Guide de ressources sur la violence faite aux femmes et aux filles (VAWG) | Femmes de minorités sexuelles et de genre

³⁵ Organisation mondiale de la Santé (2009). <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-determinants/gender/gender-definitions>

³⁶ Office for UK National Statistics (2019). <https://www.ons.gov.uk/economy/environmentalaccounts/articles/whatisthedifferencebetweensexandgender/2019-02-21>

Genre : La construction sociale relative aux comportements et aux attributs fondés sur des étiquettes de masculinité et de féminité. L'identité de genre est une perception personnelle et interne de soi-même et, par conséquent, la catégorie de genre à laquelle une personne s'identifie peut ne pas correspondre au sexe qui lui a été assigné à la naissance. ³⁷

Expression de genre : La manière extérieure dont une personne exprime ou affiche son genre. Cela peut inclure des choix de vêtements et de coiffure, ou de parole et de maniérismes. L'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle peuvent différer; par exemple, une femme (transgenre ou non transgenre) peut avoir une apparence androgyne, ou un homme (transgenre ou non transgenre) peut avoir une forme féminine d'expression de soi. ³⁸

Orientation sexuelle : Décrit uniquement l'attraction sexuelle et n'est pas directement liée à l'identité de genre. L'orientation sexuelle des personnes transgenres devrait être définie par la personne. Il est souvent décrit en fonction du sexe vécu; une femme transgenre attirée par d'autres femmes serait lesbienne, et un homme transgenre attiré par d'autres hommes serait un homme gai. ³⁹

Terminologie de l'acronyme LGBTQI+

Le langage inclusif est une façon de reconnaître et de respecter la diversité des corps, des genres et des relations. Les gens expriment leur genre et leur sexualité de différentes manières. Les gens peuvent avoir des caractéristiques sexuelles biologiques différentes. Un langage inclusif garantit que nous ne laissons pas les gens en dehors de nos conversations ou de notre travail. Cela inclut à la fois lorsque nous communiquons directement avec quelqu'un et lorsque nous décrivons quelqu'un qui n'est pas présent. Un langage inclusif reconnaît la diversité des personnes avec lesquelles nous travaillons et servons.

(L) Lesbienne

Terme utilisé pour décrire les personnes identifiées par des femmes attirées romantiquement, érotiquement et/ou émotionnellement par d'autres personnes identifiées par des femmes. Le terme lesbienne est dérivé du nom de l'île grecque de Lesbos et en tant que tel est parfois considéré comme une catégorie euro centrique qui ne représente pas nécessairement les identités des Afro-Américains et d'autres groupes ethniques non européens. Cela étant dit, les personnes individuelles identifiées par des femmes de divers groupes ethniques, y compris les Afro-Américains, adoptent le terme « lesbienne » comme étiquette d'identité. ⁴⁰

g) Gais

1. Terme utilisé dans certains contextes culturels pour représenter les hommes qui sont attirés par les hommes dans un sens romantique, érotique et / ou émotionnel. Ce ne sont pas tous les hommes qui adoptent un « comportement homosexuel » qui s'identifient comme gais et, par conséquent, cette étiquette doit être utilisée avec prudence. ⁴¹

³⁷ Office for UK National Statistics (2019). <https://www.ons.gov.uk/economy/environmentalaccounts/articles/whatisthedifferencebetweensexandgender/2019-02-21>

³⁸ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

³⁹ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁴⁰ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁴¹ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

2. Terme utilisé pour désigner la communauté LGBTQI dans son ensemble, ou comme une étiquette d'identité individuelle pour toute personne qui ne s'identifie pas comme hétérosexuelle.

42

(B) Bisexuel

Personne qui éprouve une attirance romantique et/ou sexuelle pour des personnes de deux sexes ou plus. Il est souvent utilisé comme terme générique pour décrire diverses formes de polysexualité.

(T) Transgenre

Les personnes qui ont une identité de genre différente du genre attribué à la naissance, et les personnes qui souhaitent exprimer leur identité de genre d'une manière différente du genre attribué à la naissance. Une personne qui vit en tant que membre d'un genre autre que celui attendu basé sur le sexe anatomique. L'orientation sexuelle varie et ne dépend pas de l'identité de genre.

43

(Q) Queer

Utilisé comme terme générique pour décrire les personnes qui ne s'identifient pas comme hétérosexuels. Également utilisé pour décrire les personnes qui ont une identité de genre non normative ou comme une affiliation politique. En raison de son utilisation historique comme terme péjoratif, il n'est pas adopté ou utilisé par tous les membres de la communauté LGBTQ. Le terme queer peut souvent être utilisé de manière interchangeable avec LGBTQ.⁴⁴

(Q) En interrogation

une personne qui n'est pas certaine ou qui explore sa propre orientation sexuelle ou identité de genre ou qui l'explore.⁴⁵

(I) Intersexe

Quelqu'un dont la combinaison de chromosomes, de gonades, d'hormones, d'organes sexuels internes et d'organes génitaux diffère des deux modèles attendus de l'homme ou de la femme. Dans la prise en charge médicale des nourrissons, le sigle DSD (« Différent/Troubles du développement sexuel »). Anciennement connu sous le nom d'hermaphrodite (ou hermaphrodite), mais

⁴² Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁴³ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). Chapitre national. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Extrait de http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20avec%20Victims%20of%20Anti%E2%80%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf Ce qui précède était dans le cadre de la mise en œuvre du projet de l'UE: « Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes », que PRAKSIS était un partenaire, 01/12/2016-30/11//2018, Leader du programme: Université de Brescia, Italie.

⁴⁴ ESDY-NSPH, HMA, PRAKSIS, OLKE, EPAPSY, CMT Prooptiki Ltd., EFPC, EPSMB & N.K.U.A. (2018). L'approche participative pour la sensibilisation et la lutte contre la discrimination en matière d'orientation sexuelle et de genre dans le secteur de la santé. Rapport d'analyse documentaire, quantitative et qualitative. Ce qui précède était dans le cadre de la mise en œuvre du projet de l'UE: PARADISO - Approche participative pour la sensibilisation et la lutte contre la discrimination contre l'orientation sexuelle et de genre dans le secteur des soins de santé, que PRAKSIS était un partenaire, 01/01/2018-30/04/2019. Responsable du programme : Ancienne École nationale de santé publique- Maintenant Université de West Attica), www.paradiso.gr

⁴⁵ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

ces termes sont maintenant considérés comme obsolètes et péjoratifs. « Intersexe » est un terme générique qui représente l'éventail des variations des caractéristiques sexuelles qui se produisent naturellement au sein de l'espèce humaine. Les personnes intersexuées peuvent avoir n'importe quelle orientation sexuelle, identité de genre et expression de genre.⁴⁶⁴⁷



3. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: TÂCHE 1⁴⁸

Avant de passer au reste du MOOC, prenez quelques minutes pour faire correspondre les termes suivants avec leurs définitions.

- un. Bisexuel
- b. Gay
- c. Lesbiennes
- d. LGBTQI
- e. Intersexuation
- f. Stéréotype
- g. Queer
- h. Transition
- i. Non binaire
- j. Expression de genre
- k. Transphobie

1. terme utilisé pour décrire les personnes identifiées par des femmes attirées romantiquement, érotiquement et/ou émotionnellement par d'autres personnes identifiées par des femmes.

2. une personne dont la combinaison de chromosomes, de gonades, d'hormones, d'organes sexuels internes et d'organes génitaux diffère des deux modèles attendus de l'homme ou de la femme

3. Pour les personnes transgenres, il s'agit du processus qui consiste à reconnaître, à accepter et à exprimer son identité de genre. Le plus souvent, cela fait référence à la période où une personne apporte des changements sociaux, juridiques et / ou médicaux, tels que le changement de ses

⁴⁶ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). Chapitre national. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Extrait

de http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20avec%20Victims%20of%20Anti%E2%80%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf Ce qui précède était dans le cadre de la mise en œuvre du projet de l'UE: « Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes », que PRAKSIS était un partenaire, 01/12/2016-30/11//2018, Leader du programme: Université de Brescia, Italie.

⁴⁷ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). Chapitre national. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Extrait

de http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20avec%20Victims%20of%20Anti%E2%80%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf Ce qui précède était dans le cadre de la mise en œuvre du projet de l'UE: « Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes », que PRAKSIS était un partenaire, 01/12/2016-30/11//2018, Leader du programme: Université de Brescia, Italie.

⁴⁸ Extraits de la formation du projet de l'UE: « Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes »

vêtements, de son nom, de sa désignation sexuelle et l'utilisation d'interventions médicales. Parfois appelé processus d'affirmation de genre.

4. une généralisation trop simplifiée sur un groupe de personnes sans tenir compte de leurs différences individuelles

5. une personne qui éprouve une attirance romantique et/ou sexuelle pour des personnes de deux sexes ou plus. Il est souvent utilisé comme terme générique pour décrire diverses formes de polysexualité

6. personne transgenre ou non conforme au genre qui ne s'identifie ni comme un homme ni comme une femme

7. la peur ou la haine des personnes transgenres ou des personnes qui ne répondent pas aux attentes de la société en matière de rôle de genre

8. la manifestation de l'identité de genre des personnes et celle qui est perçue par les autres

9. terme utilisé dans certains contextes culturels pour représenter les hommes qui sont attirés par les hommes dans un sens romantique, érotique et / ou émotionnel.

10. acronyme pour lesbienne, gay, bisexuel, transgenre, queer (ou questionnement) et intersexué. Ces termes sont utilisés pour décrire l'orientation sexuelle ou l'identité de genre d'une personne.

11. utilisé comme terme générique pour décrire les personnes qui ne s'identifient pas comme hétérosexuels. Également utilisé pour décrire les personnes qui ont une identité de genre non normative ou comme une affiliation politique

Il existe de nombreux termes utilisés pour comprendre le sexe, le genre, la sexualité et l'identité. Veuillez noter que chaque personne qui utilise un terme le fait d'une manière unique.

En lisant ce glossaire, n'oubliez pas :

1) Les définitions varient d'une collectivité à l'autre; tous vos bénéficiaires LGBTQI+ ne seront pas d'accord avec toutes ces définitions, alors veuillez-vous en remettre aux termes qu'ils utilisent pour se décrire;

2) De nombreux termes ne figurent pas sur cette liste; nous avons essayé de garder la liste aussi concise et pertinente que possible;

3) Les termes et les définitions changent fréquemment.

Pansexuel : Personne qui éprouve une attirance romantique et/ou sexuelle pour des personnes de toutes les identités de genre. Ces personnes affirment souvent que l'identité de genre d'une personne n'est pas un aspect important pour déterminer si elle éprouvera de l'attirance envers cette personne. Alternativement, ils peuvent utiliser le terme « non-genre », ce qui signifie qu'ils sont « aveugles » quand il s'agit de genre.⁴⁹

⁴⁹ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). Chapitre national. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook.

Asexué : avoir un manque (ou un faible niveau) d'attraction sexuelle pour les autres et/ou un manque d'intérêt ou de désir pour les relations sexuelles ou les partenaires sexuels. L'asexualité existe sur un spectre allant des personnes qui n'éprouvent aucune attraction sexuelle ou qui ont un désir sexuel à celles qui éprouvent de faibles niveaux et seulement après un certain temps, beaucoup de ces différents endroits sur le spectre ont leurs propres étiquettes d'identité. Un autre terme utilisé au sein de la communauté asexuée est « as », c'est-à-dire quelqu'un qui est asexué.⁵⁰

Hétérosexuel : Personne qui éprouve une attraction romantique et/ou sexuelle pour des personnes de l'« autre » sexe. Le terme est basé sur la notion que le genre est un binaire, c'est pourquoi la composante « hétéro- » est utilisée.⁵¹

Genre binaire: La croyance qu'il n'y a que deux genres: l'homme et la femme. Selon cette théorie, il n'y a pas de personnes qui s'identifient à des genres fluides ou non binaires. En tant que modèle, il est -principalement- un produit de la civilisation occidentale. D'autres civilisations utilisent des modèles plus ou moins différents pour catégoriser les genres. Sous le parapluie binaire de genre, le terme non binaire est également compris. Un / une non binaire est une personne transgenre ou non conforme au genre qui ne s'identifie ni comme un homme ni comme une femme.⁵²

Allié : Quelqu'un qui fait face à l'hétérosexisme, à l'homophobie, à la biphobie, à la transphobie, à l'hétérosexualité et au genre hétérosexuel en soi et chez les autres; qui se préoccupe du bien-être des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans et intersexuées; et qui croit que l'hétérosexisme, l'homophobie, la biphobie et la transphobie sont des questions de justice sociale.⁵³

Inter genre : Personne dont l'identité de genre est entre des genres ou une combinaison de genres
Cisgenre : Personne dont l'identité de genre est la même que celle qui lui a été attribuée à la naissance. Le terme est utilisé à l'opposé du terme Trans.⁵⁴

Stéréotype : Généralisation simplifiée à l'excès d'un groupe de personnes sans tenir compte de leurs différences individuelles. Certains stéréotypes peuvent être positifs; cependant, ils peuvent

Extrait

de http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20avec%20Victims%20of%20Anti%20E2%80%93LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf Ce qui précède était dans le cadre de la mise en œuvre du projet de l'UE: « Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes », que PRAKSIS était un partenaire, 01/12/2016-30/11/2018, Leader du programme: Université de Brescia, Italie

⁵⁰ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁵¹ ESDY-NSPH, HMA, PRAKSIS, OLKE, EPAPSY, CMT Prooptiki Ltd., EFPC, EPSMB &N.K.U.A. (2018). L'approche participative pour la sensibilisation et la lutte contre la discrimination en matière d'orientation sexuelle et de genre dans le secteur de la santé. Rapport d'analyse documentaire, quantitative et qualitative. Ce qui précède était dans le cadre de la mise en œuvre du projet de l'UE: PARADISO - Approche participative pour la sensibilisation et la lutte contre la discrimination contre l'orientation sexuelle et de genre dans le secteur des soins de santé, que PRAKSIS était un partenaire, 01/01/2018-30/04/2019. Responsable du programme : Ancienne École nationale de santé publique- Maintenant Université de West Attica), www.paradiso.gr

⁵² Jeunesse Communauté LGBT Athènes (2018). <https://www.colouryouth.gr/en/terms/>

⁵³ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁵⁴ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

avoir un impact négatif, simplement parce qu'ils impliquent des généralisations générales qui ignorent les réalités individuelles.⁵⁵

Transphobie : La peur ou la haine des personnes transgenres ou des personnes qui ne répondent pas aux attentes de la société en matière de rôle de genre.⁵⁶

Transition : Pour les personnes transgenres, il s'agit du processus de reconnaissance, d'acceptation et d'expression de son identité de genre. Le plus souvent, cela fait référence à la période où une personne apporte des changements sociaux, juridiques et / ou médicaux, tels que le changement de ses vêtements, de son nom, de sa désignation sexuelle et l'utilisation d'interventions médicales. Parfois appelé processus d'affirmation de genre. De plus, une personne trans ou de diverses identités de genre prend des mesures pour se sentir socialement et/ou physiquement plus alignée sur son genre. Il existe un large éventail de façons dont ce processus diffère d'une personnes à l'autre. Certaines personnes peuvent changer leur façon d'interagir avec les autres, et d'autres peuvent changer leur apparence ou demander de l'aide médicale pour mieux exprimer leur sexe.⁵⁷⁵⁸

Expression De Genre: Manifestation des gens de leur identité de genre, et celui qui est perçu par les autres. Les caractéristiques physiques, les comportements et la présentation d'une personne qui sont traditionnellement liés à la masculinité ou à la féminité, comme l'apparence, l'habillement, les maniérismes, les modèles de parole et les interactions sociales.⁵⁹⁶⁰

4. RÉFUGIÉS ET MIGRANTS LGBTQI+

La persécution de personnes en raison de leur orientation sexuelle et de leur identité de genre n'est pas un phénomène nouveau. Au cours des dernières années, le nombre de demandes d'asile déposées par des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et intersexuées (LGBTQI+) a augmenté et ne cesse d'augmenter, de nombreux réfugiés et demandeurs d'asile sont victimes de discrimination, même à leur arrivée en Europe. Cela a nécessité une plus grande sensibilisation des décideurs aux expériences spécifiques des demandeurs d'asile LGBTQI+ et un examen plus approfondi des questions juridiques en jeu. Les personnes LGBTQI+ gardent souvent secrets certains aspects et parfois une grande partie de leur vie. Beaucoup n'auront pas vécu ouvertement en tant que LGBTQI+ dans leur pays d'origine et certains n'ont peut-être pas eu de relations intimes. Bon nombre d'entre eux suppriment leur orientation sexuelle ou leur identité de genre pour éviter les graves conséquences de la découverte, y compris le risque d'encourir de lourdes sanctions

⁵⁵ Université d'État de Montclair (2015). <https://www.montclair.edu/lgbtq-center/lgbtq-resources/terminology/>

⁵⁶ Université de Californie à San Francisco (UCSF) (<https://lgbt.ucsf.edu/glossary-terms>)

⁵⁷ National LGBT Health Education Center (Boston, juin 2017) <https://www.lgbtqiahealtheducation.org/wp-content/uploads/2018/03/Glossary-2018-English-update-1.pdf>

⁵⁸ GUIDE LINGUISTIQUE INCLUSIF LGBTQI+, <file:///C:/Users/m.molou/Downloads/LBGTIQ-Inclusive-Language-Guide.pdf>

⁵⁹ Commission européenne (2016). Personnes trans et intersexuées – Discrimination fondée sur le sexe, l'identité de genre et l'expression de genre. Réseau européen d'experts juridiques dans le domaine de l'égalité entre les femmes et les hommes.

⁶⁰ Université d'État de Montclair (2015). <https://www.montclair.edu/lgbtq-center/lgbtq-resources/terminology/>

pénales, des perquisitions arbitraires à domicile, de la discrimination, de la désapprobation de la société ou de l'exclusion familiale.⁶¹⁶²

La population transgenre migrante se caractérise par des besoins spécifiques pour la condition même d'être un migrant ou un réfugié en raison de la discrimination de l'identité sexuelle qui détiennent une demande d'aide distincte, méritant une réponse appropriée. Il dénote une double vulnérabilité, qui se traduit par une double exposition à la discrimination: celles liées à la migration ou à la stigmatisation des demandeurs d'asile et celles liées à l'identité sexuelle d'une personne. Ces discriminations peuvent être perpétrées à la fois par la communauté d'accueil et par celle d'autres demandeurs d'asile et réfugiés.⁶³

Il est important de mentionner qu'il existe une littérature croissante sur la façon de travailler avec les personnes touchées et de les protéger.

⁶¹HCR (2016). <https://www.unhcr.org/uk/lgbti-claims.html>

⁶² HCR (2012). <https://www.unhcr.org/509136ca9.pdf>

⁶³ HCR *Protéger les personnes ayant des orientations sexuelles et des identités de genre diverses : Un rapport global sur les efforts du HCR pour protéger les demandeurs d'asile et les réfugiés lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexués*, décembre 2015, disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/docid/566140454.html>



5. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR: TÂCHE 2⁶⁴

L'activité suivante vous aidera à délimiter la différence entre le genre et le sexe. Pour chaque question, indiquez si la différence entre les hommes et les femmes est fondée sur le sexe (biologique) ou sur le genre (une différence construite par la société). Choisissez la bonne réponse.

QUIZ SUR LE GENRE

1. Les femmes donnent naissance à des bébés, les hommes ne le font pas.

Sexe Genre

2. Les petites filles sont douces, les petits garçons sont durs.

Sexe Genre

3. Les garçons font mieux en sciences et en mathématiques; les filles font mieux dans l'art et la littérature.

Sexe Genre

4. Parmi les travailleurs agricoles, les femmes ne reçoivent que 40 à 60 % du salaire des hommes.

Sexe Genre

5. Les femmes peuvent allaiter des bébés, les hommes peuvent nourrir des bébés au biberon.

Sexe Genre

6. In l'Égypte ancienne, les hommes sont restés à la maison et ont fait du tissage. Les femmes s'occupaient des affaires familiales. Les femmes ont hérité de biens et les hommes non.

Sexe Genre

7. Les voix des hommes changent à la puberté, les voix des femmes ne changent pas.

Sexe Genre

8. In une étude de 224 cultures, il y en avait 5 dans lesquelles les hommes faisaient toute la cuisine et 36 dans lesquelles les femmes faisaient toute la construction de la maison.

Sexe Genre

9. Selon les statistiques de l'ONU, les femmes font 67 pour cent du travail dans le monde, mais leurs revenus ne représentent que 10 pour cent du revenu mondial.

Sexe Genre

10. Selon les statistiques de l'Union interparlementaire, seulement 20 pour cent des parlementaires dans le monde sont des femmes, bien que les femmes représentent environ 50 pour cent de la population.

Sexe Genre

⁶⁴ Exercice des formations du FNUAP <https://www.unfpa.org/>



6. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR. TÂCHE 3⁶⁵

Il s'agit d'un outil émoussé, et peut sembler très simpliste à certains d'entre vous. Il est utile d'aider à rester conscient des hypothèses que d'autres peuvent porter et auxquelles nous pouvons avoir à faire face ou à remettre en question de temps à autre. Pour d'autres, c'est peut-être la première fois que vous avez à penser à certaines de ces idées, ou à les présenter de manière systématique. La façon dont vous réagissez aux déclarations vous aidera à voir où les idées de problèmes ont coulé, et peut-être ce que vous pourriez avoir à changer ou à travailler contre. Cette tâche n'a pas les réponses correctes ou erronées.

Répondez aux instructions suivantes par True ou False.

1. Je suis à l'aise avec les personnes queer, à moins qu'elles n'affichent leur mode de vie.
2. Je me sentirais mal à l'aise si je découvrais que mon fils adulte se sent en fait une femme.
3. Les enseignants LGBTQ ne devraient pas être « dehors » pour leurs élèves à l'école.
4. Cela me dérangerait de découvrir que mon médecin est un homme lesbien / gay.
5. Je me sentirais mal à l'aise de savoir que l'enseignant masculin de mon fils est gay.
6. Je me sentirais mal à l'aise de voir une personne que je supposais être trans (TS ou TG) dans les mêmes toilettes publiques que celles où je me trouvais.
7. Je me sentirais mal à l'aise de savoir que mon voisin est transsexuel.
8. Je serais dérangée si je découvrais que le mari de ma sœur aime s'habiller en vêtements pour femmes.
9. Je serais insulté si quelqu'un me confondait avec une personne gaie, bisexuelle ou lesbienne.
10. Je serais surpris de rencontrer une lesbienne musulmane portant un hijab.
11. Je suis d'accord avec le mariage homosexuel, mais cela me dérange que les couples queer soient autorisés à adopter.
12. Je serais confus si je voyais un de mes amis queer (LGB) avec un partenaire hétérosexuel.
13. Je serais très contrariée si je voyais l'employée de la garderie de mon enfant embrasser son partenaire de même sexe avant le travail.
14. Je me sentirais mal à l'aise de voir deux lesbiennes / hommes gais se tenir la main à mon gymnase.

⁶⁵ Exercice de formation du Réseau de santé arc-en-ciel <http://www.rainbowhealthnetwork.ca/>

15. Je suis indignée que la chirurgie de réassignation sexuelle soit couverte par l'Assurance-santé de l'Ontario.
16. Je serais contrariée si mon enfant me disait qu'il est lesbien, gai ou bisexuel.
17. Je me sentirais offensé si quelqu'un me confondait avec une personne trans.
18. Je me sens mal à l'aise si mon collègue divulgue des renseignements sur sa relation homosexuelle.
19. Je me sens scandalisé lorsqu'un collègue m'invite à aller au défilé de la Fierté avec eux et leurs amis.
20. Je serais surpris de rencontrer une personne trans noire ou lesbienne.
21. On s'attendrait à ce qu'un enfant élevé par des parents LGBTQI+ soit également queer.
22. Je serais contrarié de découvrir que mon enfant apprend sur les identités, les communautés et les familles LGBTQI+ dans le cadre du programme scolaire.
23. Je serais mal à l'aise si j'apprenais que mon église, mon temple ou un autre groupe religieux était accueillant pour les personnes ayant une identité LGBTI.
24. Je serais contrarié si mon enfant ramenait à la maison un ami ouvertement gai/ lesbienne/ bisexuel.
25. Je ne m'attendrais pas à ce qu'un homme en fauteuil roulant soit gai.
26. Je me sentirais mal à l'aise si quelqu'un du même sexe exprimait un intérêt romantique pour moi.
27. Si je voyais deux femmes communiquer en langue des signes, je serais surprise d'apprendre qu'elles sont lesbiennes.
28. Je me sentirais à l'aise de travailler avec des clients ou des patients qui s'identifient comme LGBTQI+.
29. Je me sens bien informé sur les questions LGBTQI+ en ce qui concerne mon domaine de travail.
30. Je m'énerve et je prends la parole si quelqu'un raconte une blague homophobe.
31. Cela me dérange quand les gens disent « C'est tellement gay! »
32. J'ai fait/j'ai fait des recherches sur les questions LGBTQI+ pour m'éduquer.
33. J'utilise un langage non sexiste pour décrire mon propre partenaire sexuel / statut relationnel, par exemple partenaire vs femme / petit ami, etc.

34. Je suis à l'aise de travailler avec des collègues de toutes les orientations sexuelles et identités de genre.

35. J'encourage l'éducation sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre dans mon milieu de travail.

7. RÉPONSES

Pour la tâche 1

1. Sexe6. Genre
2. Genre 7. Sexe
3. Genre 8. Genre
4. Genre 9. Genre
5. Sexe 10. Genre

Pour la tâche 2

- a.5g.11
- b.9h.3
- c.1 i.6
- d.10 j. 8
- e.2 k.7
- f.4

CHAPITRE 5: OUTIL EMPLOI POUR L'ESPRIT D'ENTREPRISE

1. BRÈVE INTRODUCTION

Étant donné que le projet E4I se concentre sur l'inclusion sociale et professionnelle des MNARs, une bonne pratique consistait à intégrer l'outil d'entrepreneuriat dans le MOOC. Plus précisément, l'outil d'entrepreneuriat n'est PAS DU TOUT LIÉ et il n'a pas été choisi par rapport aux chapitres précédents.

Il s'agit d'un autre chapitre consacré à l'entrepreneuriat, et nous le considérons comme un très bon outil à utiliser également pour les DÉPUTÉS ainsi que pour toute autre personne intéressée à l'utiliser à leur avantage. Les professionnels qui aident les MNARs à s'intégrer au marché du travail peuvent utiliser ce questionnaire avec les bénéficiaires. L'objectif est d'identifier les forces et les talents personnels.



2. MAINTENANT C'EST VOTRE TOUR: QUESTIONNAIRE TALENTS

Le questionnaire suivant contient 68 énoncés qui font référence à 34 talents.

Ces énoncés visent à vous aider à identifier vos talents, qui sont définis comme « la façon naturelle et répétitive de penser, de ressentir ou de comportement » et qui appartiennent à quatre catégories : relations, influence, motivation et façon de penser.

Ces talents ne sont peut-être pas encore vos forces, mais les connaître vous permettra de réaliser ce que vous faites naturellement et dans quels domaines vous avez le potentiel de croître le plus, afin que vous ayez des avantages personnels et professionnels.

Il n'y a pas de réponses correctes ou erronées. Veuillez sélectionner spontanément la réponse qui vous exprime le plus.⁶⁶

Il faut environ 15 minutes pour remplir le questionnaire.

1. « J'inspire les gens parce que je peux décrire mes idées de manière très vivante avec des images et des exemples. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

2. « Je peux voir le monde à travers les yeux des autres et partager leur point de vue, même si je ne suis pas d'accord. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

3. « J'essaie de trouver un terrain d'entente afin d'être d'accord avec des gens qui ont des points de vue différents des miens pour éviter les conflits. »

⁶⁶Développement du questionnaire en grec :Dr. Sofia Protopapa, directrice du Bureau du développement professionnel et de la carrière Hellenic American College (2017)

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

4. « Lorsque je travaille en groupe, je fais tout ce que je peux pour que personne ne se sente isolé. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

5. « Je suis fasciné par l'unicité des gens et je me concentre sur elle. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

6. « Je ressens beaucoup de plaisir et de force quand je suis avec des gens que je connais bien. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

7. « Je garde toujours les promesses que je fais aux autres et à moi-même. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

8. « Quand je me fixe un objectif, je veux que les autres l'acceptent. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

9. « Un succès est important pour moi, seulement si je reçois la meilleure évaluation de toutes les autres personnes impliquées ou partie dans cette situation. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

10. « Une personne est en constante évolution et dispose de nombreuses possibilités de développement personnel et professionnel. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

11. « Je suis excité quand je transforme quelque chose de puissant en quelque chose de merveilleux (par exemple un de mes talents dans un endroit fort), malgré le grand effort que je dois faire. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

12. « Je loue les autres généreusement ; Je souris vite et souvent et je vois toujours le beau côté de la vie. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

13. « J'aime rencontrer de nouvelles personnes, entamer une conversation et cultiver une relation avec elles »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

14. « J'ai besoin de me fixer des objectifs et de les atteindre pour me sentir bien dans ma peau. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

15. « Je préfère mettre en œuvre mes idées plutôt que d'en discuter sans les faire fonctionner. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

16. « Je réponds volontairement et efficacement aux demandes soudaines qui peuvent exister dans une situation, même si cela pourrait me distraire de mon programme ou de mes plans. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

17. « J'ai des valeurs fondamentales qui ne changent pas, et je les sers dans toutes les situations ou tous les événements de ma vie. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

18. « J'ai besoin que ma vie (mon environnement) soit prévisible, organisée et en ordre, afin de pouvoir sentir que j'ai le contrôle. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

19. « J'ai besoin d'avoir un objectif clair qui servira de boussole pour mes décisions et mes actions. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

20. « J'ai la capacité de gérer efficacement un problème ou un défi auquel je suis confronté. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

21. « Lorsque c'est nécessaire, je prends le risque et je fais face aux défis pour atteindre mes objectifs. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

22. « Dans une situation ou un événement, je veux que les autres reconnaissent mes forces et ma contribution aux résultats positifs. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

23. « Je ne décide que lorsque j'ai recueilli et évalué toutes les données et informations dont j'ai besoin. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

24. « Je veux toujours trouver le moyen le meilleur et le plus efficace de remplir une obligation que j'ai contractée. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

25. « Je crois que tous les événements et situations de la vie se produisent pour une raison et sont liés les uns aux autres. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

26. « Je comprends ce qui se passe dans le présent en regardant et en analysant des situations similaires passées. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

27. « J'opère toujours sur un plan afin de pouvoir prédire et faire face à quelque chose qui pourrait mal tourner. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

28. « Je traite tous les êtres humains sur un pied d'égalité, peu importe qui ils sont (profession, statut social et situation économique). »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

29. « Je suis inspiré par les opportunités et les perspectives d'avenir et je les attends avec optimisme. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

30. « Je suis excité lorsque je découvre de nouvelles façons d'expliquer un défi auquel je suis confronté, aussi difficile ou sans précédent soit-il. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

31. « Je maintiens ma clarté spirituelle, et je comble ma curiosité en recueillant des informations sur un sujet qui m'intéresse. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

32. « J'apprécie le temps où je suis seul parce qu'il me donne l'occasion de réfléchir à ma vie ou à une question qui me préoccupe. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

33. « Je suis excité quand j'apprends quelque chose de nouveau quel que soit le sujet. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

34. « Je peux dire comment les données se rapportent les unes aux autres dans une situation, et je pense toujours à des scénarios et des possibilités alternatifs avant de prendre une décision. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

35. « Il y a des moments où j'ai l'impression de mériter un peu de repos même si je n'ai pas rempli une obligation que j'ai assumée. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

36. « Je crois que la valeur d'un homme peut être vue même s'il ne suit pas des règles et des instructions claires. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

37. « Je peux gérer l'incertitude dans une situation à laquelle je suis confronté (par exemple lorsque je n'ai pas toutes les informations dont j'ai besoin). »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

38. « Avant de mettre en œuvre mon idée, je veux d'abord rassembler et évaluer toutes les informations dont je pense avoir besoin. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

39. « Il y a une chance que je participe à une compétition, non pas parce que je veux nécessairement gagner, mais parce que je pense qu'il est important de faire un effort. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

40. « Je tire la même satisfaction de toutes les tâches que j'entreprends, aussi importantes soient-elles (pour moi ou pour les autres, pour atteindre un objectif ou pour le résultat souhaité). »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

41. « Je ne me considère pas comme faisant partie de la communauté mondiale ou du monde. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

42. « J'insiste habituellement sur mon point de vue. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

43. « Je me sens rarement fier d'un de mes exploits positifs ou de mon succès. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

44. « J'ai généralement plus confiance en mon intuition qu'en les faits d'une situation parce que je pense qu'elle m'aide à mieux la comprendre avant de prendre une décision à ce sujet. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

45. « Je me concentre davantage sur le présent et je rêve rarement ou planifie l'avenir. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

46. « Je ne garde rien (par exemple un objet ou une information) à moins de savoir qu'il pourrait être utile à l'avenir. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

47. « Cela me plaît rarement d'apprendre quelque chose de nouveau quand je ne vois pas comment cela va être utile pour un certain résultat que je veux atteindre. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

48. « Je ne change pas mes plans, pas même dans les urgences que je n'avais pas prévues. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

49. « Je trouve plus efficace de gérer un obstacle dans une situation quand et au fur et à mesure qu'il se présente, au lieu de planifier et de planifier à l'avance ce que je ferai si cela se produit. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

50. « Lorsque je ne peux pas remplir une obligation que j'ai faite; Je m'excuse et j'ai la capacité de faire des excuses raisonnables »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

51. « Je peux rarement prendre le contrôle dans une situation (par exemple personnelle ou professionnelle) à laquelle je suis confronté. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

52. « Je crois que je peux m'épanouir professionnellement si j'améliore mes points faibles. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

53. « Je suis attiré par une personne (par exemple pour discuter ou passer du temps avec elle) que je connais déjà plus qu'un étranger. »

Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

54. « Je suis rarement satisfait si je vois un léger changement en moi-même ou en quelqu'un d'autre, et je m'attends toujours à voir une grande amélioration pour me sentir satisfait. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

55. « Je ne considère pas que toutes les personnes soient aussi importantes (par exemple, je les évalue sur la base de leur position sociale, de leur qualification professionnelle, de l'importance de leur travail, etc.). »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

56. « L'intimité dans une relation me met mal à l'aise et je veux garder mes distances avec les autres. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

57. « J'ai rarement l'impression de pouvoir être plus sage sur l'avenir en analysant le passé. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

58. « Je ne pense pas qu'il soit bon pour moi de prendre le temps de découvrir une idée qui expliquerait une situation ou un événement. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

59. « Je préfère discuter de mes idées, de mes questions ou de mes préoccupations avec les autres plutôt que d'y penser moi-même. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

60. « Je pense rarement à l'impact de mes plans ou de mes actions sur le résultat que je veux atteindre. » Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

61. « J'évalue toujours une situation à laquelle je suis confronté et redéfinis mes priorités afin de pouvoir atteindre mes objectifs. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

62. « Je n'ai pas besoin d'un calendrier, ni d'échéances précises, pour mettre en œuvre mon plan. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

63. « J'ai la capacité de résoudre efficacement un problème qui me est familier. »
Tout à fait d'accord = 5 d'accord = 4 neutre = 3 pas d'accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

64. « J’attire et retiens rarement, l’attention et l’intérêt des autres quand je parle. »
 Tout à fait d’accord = 5 d’accord = 4 neutre = 3 pas d’accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

65. « Je suis influencé par les points de vue et les arguments avancés par quelqu’un d’autre et je change facilement d’avis. »
 Tout à fait d’accord = 5 d’accord = 4 neutre = 3 pas d’accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

66. « J’ai déjà pensé et planifié ce que je veux réaliser dans cinq ans. »
 Tout à fait d’accord = 5 d’accord = 4 neutre = 3 pas d’accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

67. « Je comprends et comprends rarement les besoins de quelqu’un d’autre. »
 Tout à fait d’accord = 5 d’accord = 4 neutre = 3 pas d’accord = 2 tout à fait en désaccord = 1

68. « Je suis d’avis que des procédures claires sont plus importantes pour une équipe efficace que les forces des membres qui constituent l’équipe. »
 Tout à fait d’accord = 5 d’accord = 4 neutre = 3 pas d’accord = 2 tout à fait en désaccord = 1 = 1

3 REPONSES

Les 68 énoncés suivants font référence à 34 talents en affaires, qui appartiennent à quatre catégories :

1. Relations, 2. Influence, 3. Motivation, 4. Façon de penser

Notez le score pour chacun de vos talents, en ajoutant vos réponses sur chaque catégorie (par exemple, pour la communication, ajoutez les énoncés 1 et 64). Ensuite, vous pouvez voir la description des talents.

	TALENT	SCORE
NON	RELATIONS - Travailler avec les autres	
1.	Communication (1+ 64)	
2.	Empathie (2+ 67)	
3.	Harmonie (3+ 42)	
4.	Inclusion (4+ 55)	
5.	Individualité (5+68)	
6.	Culture relationnelle (6+ 56)	
7.	Responsabilité (7+ 50)	
	INFLUENCE- Comportement souhaité	
8.	Contrôle (8+ 51)	
9.	Compétitivité (9+ 39)	
10.	Développement des autres (10+ 54)	
11.	Autonomisation (11+ 52)	

12.	Positive (12+ 43)	
13.	Établir de nouvelles relations (13+ 53)	
	MOTIVATION - Résultats souhaités	
14.	Efficacité (14+ 35)	
15.	Motivation (15+ 38 ans)	
16.	Adaptabilité (16+ 66)	
17.	Foi en l'accomplissement(17+ 61)	
18.	Discipline (18+ 62)	
19.	Mise au point (19+ 37)	
20.	Résolution de problèmes (20+ 63)	
21.	Confiance en soi (21+ 65)	
22.	Significancy (22+ 40)	
	FAÇON DE PENSER - Performance efficace (plus intelligente)	
23.	Capacité d'analyse (23+ 44)	
24.	Flexibilité (24+ 48)	
25.	Corrélation (25+ 41)	
26.	Flashback (26+ 57)	
27.	Prospective (27+ 49)	
28.	Cohérence (28 + 36)	
29.	Vision pour l'avenir (29 + 45)	
30.	Pensée abstraite (30 + 58)	
31.	Recouvrement (31+ 46)	
32.	Contemplation (32+ 59)	
33.	L'amour de l'apprentissage (33+ 47)	
34.	Réflexion stratégique (34+ 60)	

RELATIONS - Travailler avec les autres	<p>Les talents dans la catégorie des relations expliquent comment vous travaillez avec d'autres personnes. Ils expliquent à qui vous faites confiance, avec qui vous établissez des relations, avec qui vous êtes en conflit et qui vous ignorez. Êtes-vous intéressé à connaître de nouvelles personnes ou êtes-vous seulement à l'aise avec vos amis et connaissances? Faites-vous facilement confiance aux autres ou croyez-vous que la confiance devrait être gagnée?</p> <p>Si vous avez un talent dans :</p>
1. Communication	En général, il est facile pour vous d'exprimer vos pensées à travers un discours parlé ou écrit. Vous êtes de bons interlocuteurs et présentateurs et vous inspirez les autres lorsque vous parlez.
2. Empathie	Vous comprenez les sentiments des autres et vous pouvez vous imaginer à leur place. Cela ne signifie pas que vous partagez les mêmes sentiments.
3. Harmonie	Vous recherchez l'unanimité. Vous n'aimez pas les conflits et vous voulez trouver et cultiver un terrain d'entente pour être d'accord avec une autre personne.
4. Inclusion	Vous acceptez les autres. Vous savez quand quelqu'un peut se sentir

	coupé et que vous essayez de l'intégrer dans le groupe.
5. Individualité	Vous êtes intéressé par les caractéristiques uniques d'une personne. Vous avez le don d'entretenir une coopération productive entre différentes personnes.
6. Culture de relation	Vous tirez du plaisir des relations avec d'autres personnes et une grande satisfaction lorsque vous travaillez avec des amis pour atteindre un objectif.
7. Responsabilité	Vous tenez vos promesses et vous vous engagez à respecter ce que vous dites que vous ferez. Vous avez des valeurs fermes comme l'honnêteté et la loyauté.

INFLUENCE- Comportements souhaités	Talents in Influence explique comment vous affectez les autres, si vous aimez contrôler une situation ou si vous voulez que les autres se sentent à l'aise dans une situation. Dans vos relations interpersonnelles, êtes-vous compétitif ou ressentez-vous le besoin d'aider les autres à grandir? Si vous avez un talent dans :
8. Contrôle	Vous avez une présence. Vous pouvez prendre le contrôle d'une situation et prendre des décisions efficacement en cas de besoin.
9. Compétitivité	Vous mesurez votre performance par rapport à la performance des autres. Vous essayez toujours de gagner et de gagner la première place dans un concours.
10. Autres Développement	Vous reconnaissez et cultivez le potentiel des autres. Vous pouvez identifier les signes de la plus petite amélioration et tirer satisfaction de cette amélioration.
11. Autonomisation	Vous vous concentrez sur les forces parce que vous croyez que c'est la voie pour une performance d'équipe et personnelle maximale. Vous voulez transformer quelque chose de fort en quelque chose de parfait.
12. Caractère positif	Votre enthousiasme est contagieux. Vous pouvez exciter les autres pour une idée que vous souhaitez mettre en œuvre.
13. Établir des relations	C'est un défi pour vous de rencontrer de nouvelles personnes et de les convaincre. Vous obtenez de la satisfaction lorsque vous « brisez la glace » et commencez une relation avec une autre personne.

MOTIVATION - Résultats souhaités	Les talents en motivation expliquent pourquoi vous travaillez dur. Ils expliquent pourquoi vous sortez du lit tous les jours, pourquoi vous voulez essayer encore plus fort. Vous êtes motivé par le désir de vous démarquer. Voulez-vous que les autres vous considèrent comme compétent, ou voulez-vous être accepté? Si vous avez un talent dans :
14. Efficacité	Vous avez une grande endurance et vous travaillez dur. Vous obtenez beaucoup de satisfaction lorsque vous êtes occupé et productif.
15. Motivation	Vous avez la capacité de mettre en œuvre des idées, de les mettre en pratique. Vous tirez votre motivation de vos pensées, de vos sentiments ou de vos décisions.
16. Adaptabilité	Vous préférez aller avec le « flux ». Vous avez tendance à ne penser qu'au présent, vous acceptez les situations au fur et à mesure qu'elles se produisent et découvrez l'avenir un jour à la fois.
17. La foi en la réalisation	Vous avez certaines valeurs qui ne changent pas. Vous créez un objectif spécifique pour votre vie à travers ces valeurs.
18. Mesures disciplinaires	Vous aimez la routine et la structure. Vous gardez tout en ordre et cela représente votre façon de vivre.
19. Orientation	Vous pouvez fixer un cap, le suivre et faire les ajustements nécessaires pour y rester. Vous hiérarchisez, puis implémentez les actions appropriées vers votre objectif.
20. Résolution de problèmes	Vous avez la capacité de résoudre des problèmes, même ceux qui se produisent pour la première fois. Vous pouvez découvrir ce qui ne va pas et y faire face avec succès.

21. Confiance en soi	Vous avez foi en votre capacité à gérer votre vie. Vous avez une boussole interne qui vous donne le sentiment que vos décisions sont justes.
22. Signification	Vous voulez avoir un grand impact. Vous êtes indépendant et choisissez des tâches, ou des projets, en fonction de l'influence qu'ils auront sur le monde et les autres autour de vous.

FAÇON DE PENSER - Performance efficace (plus intelligente)	Les talents de la catégorie Mode de pensée expliquent ce qui vous rend à travailler plus intelligemment. Ils expliquent comment vous pensez, comment vous évaluez les alternatives à votre disposition, comment vous prenez des décisions. Avez-vous la capacité de vous concentrer ou préférez-vous laisser vos options ouvertes? Êtes-vous discipliné ou aimez-vous les surprises? Avez-vous une réflexion pratique ou pensez-vous stratégiquement et évaluez-vous des scénarios alternatifs? Si vous avez un talent dans :
23. Capacité d'analyse	Vous cherchez les causes d'un événement. Vous avez la capacité de réfléchir à tous les facteurs qui peuvent affecter une situation.
24. Flexibilité	Vous pouvez organiser, mais vous avez aussi la flexibilité qui complète cette capacité. Vous aimez faire correspondre toutes les ressources à votre disposition pour une productivité maximale.
25. Corrélation	Vous pensez que toutes les choses sont liées. Vous croyez qu'il y a peu de coïncidences et que pour chaque événement il y a une cause.
26. Flashback	Vous aimez penser au passé. Vous comprenez le présent en enquêtant sur son histoire.
27. Prospective	Vous vous caractérisez par l'attention avec laquelle vous prenez des décisions et faites des choix. Vous vous attendez à des obstacles et êtes préparé à l'avance pour eux.
28. Cohérence	Vous êtes conscients de la nécessité de traiter les gens sur un pied d'égalité. Vous essayez de traiter tout le monde avec cohérence, en fixant des attentes claires et en les gardant.
29. Vision de l'avenir	Vous êtes inspiré par l'avenir et tout ce qui pourrait arriver. Vous inspirez les autres avec votre vision de l'avenir.
30. Pensée abstraite	Vos idées vous excitent. Vous avez la possibilité de découvrir des corrélations entre des situations et des événements apparemment non connectés.
31. Amour pour les collections	Vous avez besoin de collecter et d'archiver. Vous pouvez collecter des informations, des idées, des histoires, même des relations.
32. Contemplation	Vous êtes caractérisé par une activité spirituelle. Vous réfléchissez beaucoup et appréciez les discussions spirituelles.
33. L'amour de l'apprentissage	Vous avez un grand désir d'apprendre et vous voulez constamment vous améliorer. Ce qui vous excite, c'est le processus d'apprentissage malgré son résultat.
34. Réflexion stratégique	Vous créez d'autres moyens de progresser vers votre objectif. Dans une situation ou un événement que vous rencontrez, vous pouvez rapidement reconnaître les sujets et les modèles pertinents.

TEST D'AUTO-AUTO-ASSESEMENT

QUESTIONNE

1. Dans vos mots, décrivez ce que signifie l'inclusion sociale?
2. Quels sont les facteurs les plus importants que les professionnels doivent prendre en considération lorsqu'ils participent aux procédures d'intégration des MNARs?
3. Veuillez nommer au moins cinq (5) termes utilisés sous l'égide LGBTQI+ et décrire leur signification.
4. Lorsque vous traitez avec une survivante de la VFS, quelles sont, à votre avis, les premières étapes et l'ensemble des questions que vous devez poser?
5. Décrivez au moins trois (3) raisons pour lesquelles la VFS se produit?
6. Nommez cinq (5) choses « Ne pas faire » que les professionnels doivent avoir à l'esprit lorsqu'ils traitent avec des survivants de la VFS

RÉPONSES

1. Voir chapitre 1 (1.1, 1.2)
2. Voir chapitre 1 (1.2, 1.3)
3. Voir chapitre 3 (3.2)
4. Voir chapitre 2 (2.3)
5. Voir chapitre 2 (2.2)
6. Voir chapitre 2 (2.4)

ZONE DE CONSEIL 6 : SUIVI DU MNAR

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

La zone de conseil 6 est conçue comme une phase transversale tout au long de l'intervention, mais aussi comme un moyen de garder le contact une fois que le MNAR a trouvé un emploi.

Pour toutes les zones de conseil précédentes, l'importance du suivi est mutuelle. Dans l'une des zones de conseil, un suivi continu tout au long du processus pourrait être préférable, tandis que dans d'autres cas, il pourrait être suffisant pour assurer un suivi après que l'initiative a été mise en œuvre.

Dans ce module, vous serez initié à la suite à donner dans le cadre de toutes les initiatives présentées dans les zones de conseil précédentes.

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles pour l'inclusion dans le marché du travail
- Bénévoles pour l'inclusion sociale
- Autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR
- Spécialistes des sciences sociales travaillant avec les MNAR

Longueur et effort	
	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	1 heure 30 minutes
Les exercices	1 heure 00 minutes
Le matériel vidéo/audio	0 heure 05 minutes
L'auto-évaluation	0 heure 10 minutes
Le MOOC au total	2 heures 45 minutes

Index des chapitres de cette zone de conseil

Chapitre 1 : Suivi de la conception de l'intervention

Chapitre 2 : Suivi de la formation

Chapitre 3: Suivi de l'emploi

Chapitre 4: Suivi des synergies pour l'inclusion sociale et l'inclusion dans le travail

Chapitre 5 : Suivi de la participation sociale

CHAPITRE 1 : SUIVI DE LA CONCEPTION DE L'INTERVENTION

Ce module illustrera les principaux outils de suivi des procédures décrites dans le module 1 Conception d'interventions. Dans le chapitre 1, plus que sur les procédures, nous nous sommes concentrés sur le profil de l'opérateur et sur certains moments fondamentaux de son travail de prise en charge du MNRA, tels que l'entretien et la rédaction du Projet éducatif individualisé (PEI).

Nous allons donc analyser certaines des stratégies qui nous permettent de suivre, vérifier si le processus d'intervention et donc le parcours individuel défini est conforme aux objectifs initiaux proposés ou s'il y a eu des changements à prendre en compte pour remodeler le plan socio-éducatif individualisé. Nous définirons également les spécificités de l'approche et de la méthodologie de choix dans cette phase de la conception de l'intervention.

Dans un deuxième instant, nous nous concentrerons plutôt sur la figure de l'opérateur, sur sa centralité et sur l'importance de fournir des outils de confinement, de formation et de soutien pour cette figure.

1. Le plan éducatif individualisé – modifications rétrospectives

Certains changements au Plan éducatif individualisé, tel que présenté au chapitre 1.3 du MOOC, pourraient être apportés en fonction d'une certaine progression de la situation du migrant, en termes de besoins, d'espoirs, d'objectifs et de rôle dans la société. Nous avons souligné la nature flexible de cet outil, une caractéristique nécessaire qui le rend actualisable au moment même où des changements importants se produisent dans la vie du migrant. Cette flexibilité et cette actualité sont structurelles, c'est-à-dire que la structure même de nos outils est sujette à des changements substantiels.

Certains paramètres fondamentaux que nous, en tant que professionnels travaillant avec les migrants, devrions constamment garder à l'esprit lorsque nous structurons les interventions avec ce qui précède, sont les suivants:

- **L'approche holistique**, qui rend souhaitable, par exemple, qu'une seule personnalité professionnelle disposant du matériel pédagogique nécessaire, prenne soin et soit considérée comme responsable des progrès du migrant et de son adhésion au plan arrangé. Il est implicite dans ce type d'approche que l'adulte de référence – généralement un éducateur qualifié – va couvrir tous les différents aspects de la vie du migrant, se faisant porteur de sens et un guide privilégié. L'équipement pluridisciplinaire, avec leurs compétences spécifiques et nécessaires (dont certaines seront hors de portée de notre professionnel de référence, c'est-à-dire : compétences médicales, juridiques, etc.) sera convoqué par les susdit si nécessaire : l'adulte de référence pour notre migrant agira ainsi comme intermédiaire entre le migrant et la figure professionnelle. Cette approche comprend encore une autre approche.
- **L'approche informelle**: l'adulte comme point de référence va « aimer » le jeune bénéficiaire en se présentant à la fois comme un camarade de jeu confidentiel et une figure stable qui est préoccupée d'eux, ce qui nous amène directement à un autre mot clé important.

- **Dévotion**, dans son sens original de « loyauté, fidélité, allégeance », « dévouement profond; consécration ». La relation de proximité doit être maintenue afin de reconnaître et de résoudre rapidement tout problème. Lorsque la connexion est efficace, la loyauté constante, le dévouement profond, nous serons en mesure de prévenir le risque de ne pas reconnaître les risques et de les laisser devenir des problèmes appropriés. Le concept de « dévotion » est donc profondément lié à celui de « temps », un mot clé qui a déjà été exploré dans 1.3 du MOOC. Ce concept est également essentiel à une autre approche de référence pour les professionnels travaillant avec les migrants.
- **L'approche affective humaniste** et le concept relatif de filtre **affectif** (S. Krashen, 1985). Cela dit :
- Une **approche pragmatique** doit toujours être le résultat d'une telle base théorique acquise par la formation et l'échange mutuel.

En ce qui concerne ce dernier point: on néglige souvent l'importance d'acquérir des outils pratiques et pas seulement théoriques. Par exemple, les réunions périodiques visant à évaluer la réalisation des objectifs décrits dans le plan ne devraient jamais être conçues et menées comme un outil purement théorique, mais comme un moyen efficace d'obtenir positivement une série de résultats concrets.

Les entrées du plan concernant des points spécifiques ne doivent pas être conçues comme des objectifs abstraits, mais elles doivent être des objectifs pratiques et faciles, rendus minimes par un processus de réduction et facilement déclinables en actions courtes et concrètes. Ces actions doivent être détaillées en termes de temps, d'espace, de mode de développement. Par exemple: nous ne devrions pas formuler un objectif en termes d'«amélioration de l'estime de soi », plutôt que de « participation à des événements publics » - en précisant également quels événements publics, avec tout le moment et le comment - et des actions similaires spécialement conçues pour notre MNRA en fonction de leur personnalité.

Le plan final sera signé par nos bénéficiaires afin d'officialiser leur participation à sa rédaction.

Grâce à sa révision constante, certaines modifications structurelles peuvent être effectuées, en accord avec notre bénéficiaire.

2. UN EXEMPLE DE RÉVISION DU PLAN

Donnons un exemple d'édition positive dans la structure et le contenu du plan individualisé. Après qu'un MNAR particulier a été suivi pendant quelques mois sur son chemin, les questions suivantes se sont posées: y a-t-il quelque chose à changer? La réponse étant oui : qu'est-ce qui va changer ? Y a-t-il quelque chose à soustraire? quelque chose à ajouter? quelque chose à modifier? Donnons un exemple d'ajout au plan :

VIE SPIRITUELLE

OBJECTIFS	OUTILS	HEURE	RÉSULTATS OBTENUS (AVEC DATE DE COMPILATION)

L'équipe en examen, à travers les commentaires des MNARs et des professionnels de référence respectifs, est arrivée à la conclusion que la vie spirituelle, et la routine qui y est liée, devait être incluse comme un point en soi dans le plan pour ce groupe particulier de MNAR, loin d'être un thème mineur à ne parler que tangentiellement (et c'est souvent le cas, en raison d'une fausse « approche laïque œcuménique » qui n'est souvent qu'un moyen facile de sortir d'un problème complexe).

Conformément à notre approche pragmatique, des points spécifiques de la vie spirituelle et de la religion doivent être analysés avec le migrant et renégociés avec eux, c'est-à-dire: quel médicament éviter en raison des règles religieuses; les substances à éviter de manipuler sur le lieu de travail (c.-à-d. l'alcool); quels rituels doivent être respectés et quand/ où/ comment; etc. (ce sont tous des aspects cruciaux que tous les professionnels doivent nécessairement connaître et maîtriser). Tout cela devrait prendre la forme d'un calendrier graphique (voir ci-dessus pour un exemple), et donc être traité de la même manière que les autres aspects, en termes d'objectifs, de temps, d'outils, de résultats.

Pour satisfaire à toutes les exigences susmentionnées, le plan doit être rendu convivial, fourni avec un élément graphique (par exemple: un dessin d'une fleur à peindre progressivement au fur et à mesure que les objectifs sont atteints).

Le MNRA signera le Plan afin d'officialiser toutes les modifications qui y seront apportées.

La convergence du MNRA sur les objectifs doit être totale. Des enquêtes fréquentes sur des lieux clés (par exemple: le lieu de travail) peuvent être fondamentales pour clarifier les objectifs.

3. LES LIMITES DE LA TRANSCULTURALITÉ DANS LA CONCEPTION DE NOUVELLES INTERVENTIONS

Il est important de donner au MNRA les moyens d'avoir une connaissance claire de la culture cible, afin de donner des interprétations cohérentes des actions et des réactions de leurs nouveaux voisins. Une approche trop transculturelle s'est avérée inefficace à cet égard : prise pour acquise le respect total et absolu de tous les rituels inhérents à la culture source, il est également fondamental de transmettre au MNRA la culture cible, afin de construire des représentations vertueuses et fructueuses de toutes les expressions de ladite culture.

En concevant de nouvelles interventions avec le MNRA, nous ne devrions pas « culturaliser » le MNAR, ce qui signifie que nous ne devrions pas conférer un poids excessif à la culture elle-même, en leur attribuant des aspects de la culture source qui peuvent être obsolètes et plutôt marginaux dans leur personnalité; nous devrions plutôt nous concentrer sur l'aspect évolutif de la culture. En fait, ils peuvent présenter (comme presque toujours) de nombreux aspects qui ne sont pas vraiment inhérents à la culture source. N'oublions pas, par ailleurs, que le fait même de quitter le pays d'origine, et de s'intégrer dans le tissu social et culturel d'un nouveau pays, implique une grande ouverture à la culture cible.

Un relativisme trop culturel n'est pas la meilleure approche à adopter pour les professionnels travaillant avec les MNARs, car il implique un bloc d'émancipation culturelle qui est un processus clé pour le MNAR, étant un moyen de radicaliser la culture, ce qui peut déclencher dans le MNAR la nécessité de s'accrocher à des aspects bien connus de la culture source - et c'est déjà un processus fréquent chez les personnes dont l'identité est encore fragile, renégociable et compromis

à la fois au jeune âge et aux traumatismes endurés. Par conséquent, nous ne devrions pas, en nous penchant sur ce genre de relativisme culturel, entraver ce processus, renforçant ainsi une idée statique de la culture qui est également erronée, car l'évolution est inhérente à la culture.

4. LE SUIVI comme outil pour soutenir les professionnels travaillant avec les MNAR

Après nous être interrogés sur les outils de suivi, de vérification et de support à notre disposition, nous avons répondu que la centralité de l'opérateur, de son équilibre, passe par un outil de confinement, de formation continue, de soutien et éventuellement de soins. Cet outil est le suivi, comprise non seulement comme une forme de suivi pour les opérateurs, mais aussi comme un outil de prévention de l'épuisement professionnel et d'amélioration des services.

Voyons en quoi il consiste. Il s'agit d'un véritable suivi, à travers une série de rencontres en présence d'un superviseur, tant du travail de groupe que de la performance de l'individu, quant à la capacité d'accueillir, de collaborer et de gérer les facteurs de stress.

Les éléments qui le caractérisent sont essentiellement l'accent de l'intervention sur la personne seule et sur le groupe placé dans le contexte spécifique attention aux faits concrets apportés par les superviseurs l'accent mis sur la définition des rôles et des tâches et sur le partage des objectifs et des résultats qui visent à l'amélioration des compétences relationnelles, promouvoir la définition de la réduction professionnelle du stress personnel et de la prévention de l'épuisement professionnel l'acquisition de micro-compétences et de stratégies alternatives.

Cependant, c'est un instrument sur la pratique duquel il vaut la peine de faire une réflexion critique qui investit à la fois son fonctionnement et son dysfonctionnement. En fait, il arrive souvent que les chemins n'hésitent pas dans les changements évolutifs, qu'il n'y ait aucune preuve de l'utilité du dispositif, c'est-à-dire que le temps et l'énergie utilisés ne trouvent pas toujours une réponse positive.

La principale limite de cet outil est vécue lorsque le suivi devient une extension de toute réunion d'équipe dont l'objectif est une fois de plus les bénéficiaires et non les opérateurs par rapport à eux.

Le suivi n'est pas la supervision de la « dynamique de l'opérateur ». Ces dynamiques existent évidemment mais sont également prises en considération non pas « en tant que telles » mais exclusivement dans la mesure où elles croisent les relations des opérateurs avec leurs utilisateurs. Le suivi ainsi compris diffère des nombreuses formes possibles d'« expériences de groupe » qui peuvent être activées à des fins éducatives ou thérapeutiques. C'est un contrôle qui concerne le « gaspillage » de la relation : par « déchet » on entend tout ce qui, à la fin d'un échange, pose un problème de « sens » à l'opérateur.

CHAPITRE 2 : SUIVI DE LA FORMATION

Le présent chapitre est axé sur le suivi des initiatives de formation. Nous nous référerons aux compréhensions et aux outils introduits dans la zone de conseil 2: Formation et recommandons donc au lecteur d'avoir terminé ce MOOC avant de lire ce chapitre.

1. EXEMPLE DE CAS : ELISA

Nous avons construit le chapitre autour de la MNAR imaginaire « Elisa ». Elisa est née en Syrie mais est arrivée au Danemark en tant que réfugiée il y a 2 ans avec son mari et des enfants de 3 et 5 ans.

Depuis leur arrivée, Elisa s'occupe de ses enfants, s'assurant qu'ils ont été inscrits au jardin d'enfants local et qu'ils se sont bien installés. Elisa a également suivi le cours d'introduction « Nouveau au Danemark » animé par le Job center local et a suivi les cours de danois obligatoires à l'école de langue locale et est à mi-chemin de son enseignement formel de la langue danoise. Le mari d'Elisa a trouvé un emploi dans une entreprise d'entrepôt assurant à la famille un revenu stable et maintenant le temps est venu pour Elisa de trouver son propre emploi. Elisa n'a aucune expérience de travail formelle de son pays d'origine. Elle a un diplôme d'études secondaires et a travaillé dans le café de son frère pendant 1 an et demi jusqu'à ce qu'elle soit mariée, tombe enceinte et devienne une mère au foyer.

2. ÉTABLISSEMENT D'OBJECTIFS D'EMPLOI INITIAUX

En collaboration avec son conseiller en emploi au Job center local, Elisa a travaillé sur son plan d'emploi ABC en se concentrant sur l'obtention d'un emploi dans l'hôtellerie (voir la zone de conseil 2 pour une explication détaillée du plan d'emploi):

A: Réceptionniste

B : Serveur (non formé)

C : Assistante à l'entretien ménager



Elisa et son conseiller en emploi utilisent également la feuille de route pour se fixer son premier objectif. Le début en se concentrant sur son emploi de rêve en tant que réceptionniste. Mais en raison du fait qu'Elisa a une éducation formelle et une expérience professionnelle limitée dans son pays d'origine et du fait que la « réceptionniste » est une formation professionnelle de trois ans au Danemark, la décision de cet objectif est plus loin dans l'avenir. Ils parlent ensuite de travailler en tant que serveur, mais en raison du fait qu'Elisa n'est encore qu'à mi-chemin de son éducation danoise et du fait qu'elle est un peu timide et n'a pas été pratiquée ses compétences linguistiques danoises en dehors de l'école de langue, l'exigence linguistique pour travailler comme serveur semble être un peu trop pour Elisa à ce stade.

Par conséquent, ils décident qu'Elisa se concentrera sur l'obtention de son premier emploi dans l'industrie hôtelière dans l'entretien ménager, où la demande de compétences linguistiques en danois est plus faible et où Elisa peut utiliser son expérience avec le nettoyage, le rangement et la fabrication de lits de son travail quotidien en tant que mère au foyer. Après avoir regardé une vidéo des tâches d'entretien ménager dans l'une des plus grandes chaînes hôtelières, Elisa se sent très confiante qu'elle sera en mesure de gérer un travail en tant qu'assistante d'entretien ménager. Elisa et son conseiller en emploi parlent également du fait que l'entretien ménager est Elisa en premier, mais pas le dernier emploi.

Après un an ou pour travailler dans l'assistante d'entretien ménager, terminer ses cours de danois et devenir plus à l'aise de parler danois (et un peu d'anglais), elle peut ensuite postuler pour un emploi de serveur non qualifié ou même examiner les conditions préalables pour commencer une formation professionnelle pour devenir réceptionniste et les options de devenir réceptionniste stagiaire à l'hôtel où elle a travaillé comme assistante d'entretien ménager.

3. ÉTABLIR DES OBJECTIFS DE FORMATION ET DEVENIR ASSISTANT D'ENTRETIEN MÉNAGER

Elisa commence par postuler à des emplois d'assistante d'entretien ménager, mais en raison de son manque d'expérience de travail pertinente et de son réseau professionnel limité au sein de l'industrie, elle ne reçoit aucun rappel. Par conséquent, Elisa et son conseiller en emploi décident qu'Elisa devrait commencer dans une formation de stage pour les compétences dures et douces pertinentes, qu'elle n'a pas encore été en mesure de convaincre un employeur qu'elle a déjà. Ils communiquent avec l'un des plus grands hôtels de la ville où le responsable de l'entretien ménager est prêt à rencontrer Elisa pour discuter de l'objectif de la formation et du calendrier du stage.

Lors de la réunion, après qu'Elisa se soit présentée et ait expliqué pourquoi elle aimerait suivre une formation pour un poste d'assistante d'entretien ménager, son conseiller d'emploi demande au gestionnaire de l'entretien ménager de définir les compétences techniques et générales nécessaires pour se qualifier pour le poste d'assistante d'entretien ménager ainsi que l'ordre naturel dans lequel ces compétences seraient formées. Le conseiller en emploi demande également au gestionnaire de l'entretien ménager s'il y aurait un poste ouvert pour Elisa si elle acquiert ces compétences pendant le stage et le gestionnaire de l'entretien ménager confirme qu'ils auront besoin d'aide et qu'elle serait en mesure d'offrir à Elisa un poste à temps partiel si elle atteint ses objectifs de formation. Elisa serait heureuse d'un poste à temps partiel, car cela lui laisserait le temps de continuer à suivre des cours de danois tout en gardant un revenu pour la famille.

4. COMMENT DÉVELOPPER LE CERTIFICAT DE QUALIFICATION⁶⁷

Le certificat de qualification est un outil d'évaluation et de suivi permettant d'évaluer les compétences et les qualifications avant, pendant et après un stage ou une autre activité de formation en cours d'emploi.

Pour assurer le suivi de l'activité exacte de formation au travail, il est important que la carte de qualification soit spécifiée pour l'emploi en question. S'il n'existe pas déjà de carte de qualification spécifiquement disponible, il est facile pour le conseiller en emploi de se développer en coopération avec le superviseur le plus proche. Dans le cas d'Elisa, il s'agirait du gestionnaire de l'entretien ménager. Lors de l'élaboration de la carte de qualification, divisez la carte en deux sections; 1) liste de contrôle préliminaire pour les exigences et les conditions de base et les compétences personnelles, et 2) compétences pratiques. La première section fait référence à l'évaluation des attentes sur le lieu de travail et aux compétences non spécifiques à l'emploi, telles que la langue, la personnalité sortante, etc. La deuxième section fait référence à des compétences spécifiques à l'emploi, dans le cas de l'entretien ménager, il s'agirait de compétences telles que la fabrication du lit, le nettoyage de la salle de bain, etc.

L'échelle sur laquelle les compétences sont mesurées ne doit pas nécessairement être numérique, mais le point le plus élevé de l'échelle devrait indiquer que la compétence est complètement atteinte conformément à ce que l'on attend d'une femme de ménage.

⁶⁷ Exemple disponible en téléchargement sur le site Web d'Association New Dane : <https://www.forening-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

C'est toujours une bonne idée d'évaluer l'offre d'emploi lors de l'élaboration de la carte de qualification, donc ceux-ci ont tendance à inclure des listes de contrôle sur les points souhaités et attendus pour le poste.

Suivi de la formation en cours d'emploi avec la carte de qualification

Il est très avantageux d'utiliser la carte de qualification avant l'activité de formation et pour le suivi pendant et après l'activité de formation.

Avant qu'Elisa ne commence son stage à l'hôtel, elle a une réunion d'introduction avec son superviseur le plus proche à l'hôtel. Le superviseur a imprimé une copie de la carte de qualification avec le nom Elisa. Ensemble, ils passent en revue les questions. Ils planifient une séance de suivi trois semaines après le stage, pour s'assurer qu'Elisa progresse et sait également où concentrer sa formation.

Après trois semaines, le superviseur et Elisa évaluent la carte de qualification, d'abord individuellement, puis ensemble. Ils conviennent qu'il est clair qu'Elisa a déjà amélioré bon nombre des compétences pratiques depuis ses débuts, et elle fait presque les lits et nettoie les chambres aussi rapidement que le personnel régulier. Elisa pense qu'elle améliore également ses compétences linguistiques, mais elle et le superviseur conviennent qu'il lui reste encore un peu à faire avant d'être complètement « bonne à partir » lorsqu'il s'agit de parler et de comprendre les invités et les collègues. Le superviseur et Elisa conviennent qu'Elisa devrait se concentrer sur l'amélioration de ses compétences linguistiques et de sa petite conversation avec les invités et les collègues jusqu'à leur prochaine séance de suivi dans trois semaines.

Après le stage, Elisa et le superviseur ont eu 3 séances de suivi, toutes avec un saut des cartes de qualification. Lors de la dernière session de suivi, après tout le stage, ils comparent les premiers x'es qu'ils ont faits, et sont tous deux heureux de voir qu'Elisa a amélioré de nombreuses compétences personnelles et pratiques. Elisa doit encore travailler sur ses compétences linguistiques, mais on lui offre le poste de femme de ménage à l'hôtel.



5. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR

Exercice de réflexion : suivi et définition de nouveaux objectifs de formation

Deuxième objectif : Planifier l'obtention d'un poste de réceptionniste

Maintenant qu'Elisa a acquis les compétences nécessaires pour l'entretien ménager et qu'elle est employée, de nouveaux objectifs de formation devraient être fixés, afin de continuer à progresser vers les réceptionnistes.

Imaginez que vous êtes le suivi professionnel avec Elisa après la formation pour le ménage.

- Quelles compétences Elisa a-t-elle acquises tout au long de ce stage, et de quoi a-t-elle besoin pour poursuivre sa formation?
- Quelles sont les prochaines étapes de l'entraînement d'Elisa ?

Tâche: Établissez une feuille de route rapide, avec un « Début » et un « Objectif », le But étant Réceptionniste, quelle activité de formation serait sur la voie de devenir réceptionniste? Tracez-les sur votre dessin.

CHAPITRE 3: SUIVI DE L'EMPLOI

Le présent chapitre porte sur les initiatives de suivi en faveur de l'emploi. Pour comprendre le chapitre, il sera fait référence aux concepts et aux outils mentionnés dans la zone de conseil 3 (Emploi), ainsi qu'aux outils introduits dans la zone de conseil 2 (formation).

1. VERIFIEZ LES OBJECTIFS

Afin de faire un bon suivi auprès de votre utilisateur, vous devrez d'abord vous mettre d'accord sur les objectifs que vous poursuivez dans le domaine de l'emploi. Pour tenir compte de ces objectifs, vous pouvez utiliser le modèle ABC (voir la zone de conseil 2, chapitre 2 « Que former ») ou les questions proposées dans la zone de counseling 3 (voir la zone de conseil 3, 1.2 « Phase de diagnostic et d'évaluation »). Il est important que les objectifs soient réalistes, réalisables et puissent être appuyés par le professionnel qui s'occupe du MNAR. Si l'un de ces prémisses n'est pas respecté, il est important que nous redéfinissions les objectifs avec le client, avant de poursuivre l'intervention.

2. SUIVI DES OBJECTIFS AU COURS DU PROCESSUS D'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

Le suivi des utilisateurs commence à partir du moment où ils décident d'atteindre des objectifs spécifiques. Cette évaluation et ce suivi des objectifs seront rendus opérationnels à travers les différentes activités que nous définirons avec l'utilisateur (voir l'exemple d'accord dans la section 1.1. de la zone de conseil en emploi: « Phases d'orientation vers la main-d'œuvre: phase d'accueil du MNAR »). Vous pouvez établir un mécanisme de « liste de contrôle » avec l'utilisateur pour voir si les actions proposées sont menées à bien, ainsi que pour évaluer la fréquence et le degré de conformité avec les actions pour atteindre les différents objectifs fixés. Examinez l'exemple suivant :

Rebeca est actuellement à la recherche d'un emploi. Son objectif est de « trouver un emploi lié à la vente de produits technologiques et au service à la clientèle ». Afin d'atteindre cet objectif, compte tenu de l'expérience antérieure de Rebeca, le conseiller en emploi a convenu avec Rebeca de réaliser les actions suivantes :

- *Inscrivez-vous à des cours de formation pour améliorer les techniques de vente.*
- *Créer un CV adapté aux demandes des entreprises qui vendent des produits informatiques.*
- *Créez une lettre de motivation standard qui peut être envoyée aux différentes entreprises qui commercialisent des produits technologiques.*
- *Créez un profil pour rechercher des emplois via des méta-moteurs de recherche tels que « InfoJobs » ou « LinkedIn ».*

- Réaliser des simulations d'« entretiens d'embauche » avec le conseiller en emploi.
- Inscrivez-vous aux offres d'emploi pour les postes « Ventes de produits technologiques ».

Pour évaluer le degré de conformité aux mesures proposées, le conseiller peut utiliser une « liste de contrôle » comme celle ci-dessous :

Actions	√/ x	Commentaires:
<i>Inscrivez-vous à des cours de formation pour améliorer les techniques de vente.</i>		
<i>Créer un CV adapté aux demandes des entreprises qui vendent des produits informatiques.</i>		
<i>Créez une lettre de motivation standard qui peut être envoyée aux différentes entreprises qui commercialisent des produits technologiques.</i>		
<i>Créez un profil pour rechercher des emplois via des méta-moteurs de recherche tels que « InfoJobs » ou « LinkedIn ».</i>		
<i>Réaliser des simulations d'« entretiens d'embauche » avec le conseiller en emploi.</i>		
<i>Inscrivez-vous aux offres d'emploi pour les postes « Ventes de produits technologiques ».</i>		
...		

Il est important que ce suivi puisse être effectué sur une base hebdomadaire, afin que l'utilisateur puisse observer directement leurs progrès et en être conscient. Un suivi hebdomadaire avec l'utilisateur peut aider à le motiver à continuer à mener à bien les actions qui permettront d'atteindre les résultats escomptés. Il est important que les buts définis initialement ne soient pas trop complexes ou difficiles à atteindre, afin que l'utilisateur ait le sentiment d'atteindre les objectifs et qu'il ne soit pas démotivé à long terme.

Rappelez-vous que la situation de chômage peut parfois être frustrante et stressante; pour cette raison, il est important de motiver l'utilisateur en utilisant des ressources telles que celle présentée ci-dessus. D'autre part, il est important de mentionner qu'au cours du processus d'orientation vers le travail, des événements peuvent se produire qui modifient les objectifs ou les actions possibles proposés par l'utilisateur (par exemple, Rebeca peut avoir reçu une nouvelle opportunité d'emploi qui n'a pas à voir avec la commercialisation de produits technologiques; elle peut avoir découvert un nouvel intérêt professionnel; ou elle peut vouloir changer d'action en raison de sa situation personnelle). Tout cela doit être pris en considération, et c'est pourquoi il est important de procéder à un suivi conjoint des actions et des objectifs proposés dans le cadre du programme d'intervention sur le marché du travail.

3. SUIVI APRÈS L'ACCOMPLISSEMENT DE L'OBJECTIF DU TRAVAIL

Le processus d'orientation professionnelle ne s'arrête pas une fois que la personne a atteint son objectif. Nous devons effectuer un suivi continu pour évaluer le degré de satisfaction de l'utilisateur dans sa situation d'emploi. À de nombreuses occasions, les MNARs peuvent être exposés à des situations d'exploitation par le travail, d'emplois mal rémunérés, d'absence de droits en tant que travailleur, etc. Le suivi de la personne sur son lieu de travail est une tâche fondamentale afin de connaître les conditions de travail, la relation avec ses collègues sur le lieu de travail et la satisfaction de l'utilisateur. Pour effectuer ce suivi, il est conseillé de recourir à des techniques d'évaluation telles que les « entretiens semi-structurés » par le biais d'un suivi télématique. Voici quelques-unes des questions que vous pouvez poser :

- *Êtes-vous satisfait de votre emploi actuel?*
- *Pensez-vous avoir atteint l'objectif initialement fixé dans l'accord?*
- *Quelles sont vos conditions de travail dans l'entreprise ?*
- *Quel type de contrat avez-vous signé ?*
- *Souhaitez-vous continuer à faire partie du programme emploi malgré avoir trouvé un emploi?*
- *Qu'aimeriez-vous changer de votre emploi actuel?*

Enfin, il est important de fournir à l'utilisateur un questionnaire d'évaluation du programme pour l'emploi. Cette évaluation nous permettra de connaître le degré de satisfaction de l'utilisateur à l'égard de notre service en tant que conseillers, ainsi que d'améliorer les interventions futures auxquelles assisteront les utilisateurs suivants. Voir un exemple de questionnaire d'évaluation ci-dessous :

4. QUESTIONNAIRE DES SERVICES DE L'EMPLOI:

Données sociodémographiques

Sexe: Femme Homme Autre

Âge : ____

Nationalité: _____

Évaluation:

S'il vous plaît, marquez avec un « X » la case que vous considérez, étant « 1 » = « Rien » et « 5 » = « Beaucoup ».

	1 (Rien)	2 (Un peu)	3 (Normal)	4 (Pas mal)	5 (Beaucoup)
<i>Le service d'orientation professionnelle vous a-t-il aidé à atteindre vos objectifs de carrière?</i>					
<i>Le conseiller a-t-il été utile pendant le processus d'orientation professionnelle?</i>					
<i>Considérez-vous que vous disposez des outils et des ressources nécessaires pour atteindre vos objectifs de carrière?</i>					
<i>L'équipe d'orientation professionnelle dispose-t-elle du bon équipement pour vous aider à atteindre vos objectifs de carrière?</i>					
<i>Le contenu travaillé au cours du processus d'orientation professionnelle vous a-t-il permis d'atteindre vos objectifs professionnels?</i>					
...					

Autres commentaires :

CHAPITRE 4 : SUIVI DES SYNERGIES

CHAPITRE 5: SUIVI DE LA PARTICIPATION SOCIALE

La participation sociale, comme nous l'avons vu dans la zone de conseil 4, est un processus qui couvre différents sujets, étroitement liés aux modules précédents: conception de l'intervention, formation, emploi et synergies de l'inclusion sociale et du travail. En ce sens, à travers cette dernière section, nous avons l'intention d'offrir des recommandations générales sur le « suivi » qui peuvent favoriser l'un de ces domaines, et qui impliqueront par conséquent une promotion dans les processus de participation du MNAR. Grâce au contenu ci-dessous, le lecteur recevra une vision globale des recommandations, des guides et des outils, afin de faciliter le suivi des processus de participation sociale d'un point de vue général.

1. SUIVI OU RÉÉVALUATION DU BÉNÉFICIAIRE

Modèle de gestion de cas

La gestion de cas est un modèle utilisé pour les domaines liés à la santé, les conseillers en emploi et de nombreux autres professionnels. La gestion de cas est un processus de planification, de recherche, de défense et de surveillance des services de différents services sociaux ou organismes de soins de santé afin de soutenir un bénéficiaire. Des professionnels bien formés élaborent et améliorent des systèmes de soutien (y compris des systèmes de prestation de services, des ressources, des possibilités et des soutiens sociaux naturels) qui font progresser le bien-être des personnes, des familles et des collectivités.

Le suivi

Le suivi ou la réévaluation du bénéficiaire est un élément essentiel du protocole de gestion des cas. Comme le terme l'indique, le suivi consiste à recueillir des informations ou des données sur les bénéficiaires ou à prendre contact avec eux après la fin de la fourniture de l'adresse des besoins. Il est exécuté tout au long de l'étape de l'intervention et est crucial pour déterminer si les objectifs ont été atteints. Les évaluations et les suivis peuvent prendre la forme d'un questionnaire, d'une réunion en tête-à-tête où le personnel social peut recevoir des commentaires du bénéficiaire sur le processus, d'une échelle d'atteinte des objectifs que le bénéficiaire remplit et de bien d'autres moyens. L'espoir est que les objectifs soient atteints et que le bénéficiaire commence à se sentir mieux et prenne des mesures pour continuer à travailler de manière indépendante sur les questions discutées entre les deux parties. Toutefois, il est parfois nécessaire de recommencer les étapes de l'évaluation et de la mise en œuvre si le bénéficiaire estime que des questions spécifiques n'ont pas été traitées de manière adéquate. Il est essentiel pour le processus de s'assurer que les services à long terme fournis aux bénéficiaires sont appropriés, efficaces et gérés en temps opportun pour aider les bénéficiaires à atteindre leurs objectifs.⁶⁸

Les résultats

⁶⁸ Seth Isaiah Rubin (2013), L'importance du suivi, San Francisco <https://sirseth.net/the-importance-of-follow-up/>

De plus, les résultats du suivi et des évaluations sont utilisés pour les normes de pratique, l'établissement d'objectifs, la gestion des risques et de nombreux autres aspects sur le terrain. Comme d'autres aspects de la pratique de gestion de cas, la participation du bénéficiaire à ce processus est essentielle. Il reconnaît et réorganise les forces et les besoins du bénéficiaire, fournit des services appropriés à la situation du bénéficiaire actuel, prépare le bénéficiaire, les autres membres du système familial et les fournisseurs de services aux transitions lorsque les services sont interrompus ou transférés, etc. L'agent chargé de cas communique avec le bénéficiaire pour s'assurer qu'il poursuit toujours ses objectifs, qu'il utilise ses compétences et qu'il s'assure qu'il va bien, que ses besoins sont satisfaits ou qu'il y a des mises à jour à ce sujet. À tout le moins, les travailleurs sociaux doivent faire un suivi et avoir des contacts avec leurs bénéficiaires sur une base mensuelle. Les contacts peuvent se faire en personne et en non-face à face, avec au moins un face à face chaque mois pour la plupart des bénéficiaires. En outre, un suivi plus étendu doit se produire, par l'intermédiaire de face-à-face tous les six (6) mois.

Information

Les renseignements doivent être recueillis et consignés pour chaque bénéficiaire. De plus, les notes de cas, les plans de soins et les onglets de référence doivent être mis à jour. Le plan d'action-cas d'un bénéficiaire sera mis à jour à chaque visite, à mesure que les objectifs seront atteints et que de nouveaux objectifs seront établis. Le suivi n'est pas toujours possible en raison de différentes situations telles que le décès, la réinstallation et le changement de coordonnées, etc. Dans ce cas, les gestes accomplis par le chargé de cas doivent également être inclus dans le dossier du bénéficiaire.

But

Le suivi vise à :

- Assurer un soutien adéquat pour des résultats optimaux et la mise en œuvre du plan.
- Veiller à ce que les bénéficiaires bénéficient de services, d'aiguillages et de liens pour répondre à leurs besoins.
- Évaluer régulièrement le niveau de fonctionnement du bénéficiaire pour s'assurer que l'inscription au bon niveau de soins.
- Gardez le bénéficiaire motivé dans ses soins globaux.
- S'assurer que le plan de soins demeure pertinent et approprié aux besoins ou aux situations changeants du bénéficiaire, et surveiller l'achèvement étape par étape des objectifs énoncés dans le plan.
- Mettre à jour les renseignements clés sur les bénéficiaires et s'assurer que le bénéficiaire répond toujours aux critères d'admissibilité aux services.
- Assurer la coordination des soins avec les fournisseurs du système.
- Réduire le dédoublement des services.
- Tenir des dossiers exacts pour la production de rapports.
- Soutenir et montrer qu'il existe toujours un moyen de communication même à la fin d'un processus, afin que le bénéficiaire sache qu'il y a quelqu'un qui peut encore soutenir et aider en cas de besoin qui pourrait survenir et qu'il ne peut pas y répondre par lui-même seulement.

Plan :

Le suivi varie selon le cas et la ou les demandes. Elle commence habituellement lorsque la ou les revendications de base sont accomplies. Il s'agit de la période pendant laquelle le bénéficiaire devient indépendant par une évaluation des actions entreprises et des résultats de la relation professionnelle. Le professionnel doit « éduquer » la personne sur la façon de gérer et de satisfaire ses besoins ainsi que sur la façon de faire face à toute relation (interpersonnelle-professionnelle, etc.) Les progrès dépendent beaucoup du degré de confiance développé dans la relation entre le bénéficiaire et le sociologue. Cela dépend aussi de la préparation par le professionnel à l'étape de la « séparation ». Plus précisément, un gestionnaire de cas devrait assurer le suivi de chaque cas à une période précise déjà déterminée. Cela peut différer, mais dans de nombreux cas, cela peut être le suivant: après 1 mois; après 3 mois; après 6 mois; après 9 mois; après 12 mois.⁶⁹

Parfois, lorsqu'une prolongation est nécessaire, on peut ajouter une période de plus (p. ex., après 3 mois de plus). Habituellement, chaque trimestre peut avoir un objectif différent, ce qui entraîne des besoins de gestion différents. Indépendamment des nouvelles demandes, au cours des deux premiers trimestres, le gestionnaire de cas vise à assurer une acceptation harmonieuse de la nouvelle situation et une adaptation adéquate. Les deux trimestres suivants sont caractérisés par une communication sporadique, visant à clarifier le bien-être du bénéficiaire, en restant discrètement solidaire si nécessaire.

Résultats et progrès

Le suivi efficace est divisé en deux (2) catégories. Le premier fait référence au suivi du bénéficiaire en ce qui concerne le suivi des besoins de chaque bénéficiaire, et l'autre fait référence au suivi en tant que contact organisé avec le bénéficiaire pour s'assurer que les objectifs atteints sont respectés.

La progression du bénéficiaire peut être divisée en trois (3) étapes : vers le haut ; stable; rechute. On parle de la rechute lorsqu'un bénéficiaire semble revenir à son état antérieur. Par exemple, un bénéficiaire formé à la recherche d'emploi par le biais de conseils en matière d'emploi fait des rechutes lorsqu'au cours du suivi s'attend à ce que le professionnel lui montre à nouveau comment trouver un emploi.⁷⁰

Les actions entreprises varient en fonction de la demande ou de sa situation actuelle. Une action peut faire référence à une séance, un appel téléphonique, la fourniture d'informations, l'accompagnement, la coopération-référence, etc. Le résultat peut être soit via des commentaires-description et / ou via une somme de sessions.⁷¹

⁶⁹ Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet.*)

⁷⁰ Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet.*)

⁷¹ Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet.*)

Le professionnel devrait prêter attention à l'appréciation des objectifs de suivi. Le bénéficiaire pourrait ne pas cesser d'introduire de nouvelles demandes. Il n'est pas rare de le ressentir comme particulièrement vulnérable en tant que mécanisme de défense en raison de la séparation professionnelle.⁷²

Il est recommandé d'exploiter chaque réclamation et chaque réaction du bénéficiaire comme une occasion de préparer le bénéficiaire à son indépendance. Par exemple, nous ne sommes pas intéressés ici à simplement éduquer la personne pour résoudre les conflits dans son environnement de travail, mais notre objectif principal est de révéler les raisons pour lesquelles elle n'a pas utilisé les connaissances qu'elle a acquises au cours de la phase principale de sa relation avec le professionnel.

Suivi

Pour assurer une prestation de services efficace, le gestionnaire de cas doit surveiller les fonctions de base dont il a été question jusqu'à maintenant (évaluation, planification et intervention). La phase de planification est un moment important pour le gestionnaire de cas afin de déterminer les indicateurs qui permettront de surveiller les progrès dans l'atteinte des objectifs énoncés dans un plan décidé. Dans le cadre de la surveillance, le gestionnaire de cas doit également examiner les progrès réalisés par d'autres personnes dans la mise en œuvre de la prestation de services, comme les membres des réseaux sociaux et professionnels. Le professionnel doit déterminer si les services ont été fournis aux bénéficiaires de manière appropriée et en temps opportun. Lorsque la fonction de surveillance de la gestion des cas est exercée, il faut faire le suivi des éléments suivants :

- Si le plan est mis en œuvre de manière appropriée et en temps opportun
- Comment le bénéficiaire part-il à atteindre les buts et les objectifs énoncés dans le régime?
- Quels services ont été fournis au bénéficiaire et comment les services ont été fournis afin de répondre à ses besoins (ce suivi devrait permettre la révision et la réorientation afin d'améliorer le processus d'aide)
- Les résultats du service (ces résultats, suivis au fil du temps, peuvent montrer la nécessité de réviser le plan)
- Besoins supplémentaires qui, s'ils sont identifiés, nécessiteront des changements dans le plan.⁷³

⁷² Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet*).

⁷³ Département des services aux migrations et aux réfugiés (2011), Manuel de gestion des cas - L'application des principes du travail social, de l'éthique et de l'Approche de gestion des cas dans la prestation de services aux réfugiés, Washington, DC <https://www.ritare-sources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

2. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR : EXERCICE DE MISE EN ŒUVRE DU SUIVI



Questions de suivi qui peuvent être utilisées pendant la séance de suivi. Ces questions en sont un exemple :

Vérification de l'humeur

- *Comment allez-vous? Cela fait un mois que nous avons eu notre dernière réunion. Les choses se passent-elles bien?*

Examiner les objectifs de la dernière session et la façon dont le bénéficiaire a-t-il réagi?

- *Au cours de notre dernière séance, nous avons parlé de fixer des objectifs pour trouver un emploi. Y a-t-il des nouvelles à ce sujet? Avez-vous utilisé des outils que vous avez appris?*

Attentes/situations actuelles ou futures

- *Donc, actuellement, avez-vous fait des progrès concernant la question ou l'objectif que vous vous êtes fixé?*
- *Avez-vous pensé à ce problème auquel vous êtes confronté et aux moyens de le résoudre?*
- *Y a-t-il quelque chose que vous pouvez penser qui pourrait vous permettre d'atteindre votre objectif jusqu'à notre prochaine réunion? Et s'il y en a, s'il vous plaît dites-moi afin que nous puissions voir ensemble comment je peux être utile?*
- *Voulez-vous que nous élaborate?*

Il est particulièrement important que les sessions de suivi disposent d'un plan de la procédure de suivi qui identifie les domaines d'intérêt en fonction des besoins du bénéficiaire. Les deux parties doivent parvenir à une entente, et le chargé de cas doit suivre l'exemple du bénéficiaire, car c'est lui qui décide de ce dont il a besoin.

TEST D'AUTO-ASSESEMENT

QUESTIONS

Question pour le chapitre 1:

Qu'est-ce que le suivi ?

Question pour le chapitre 2:

Lors de l'élaboration de la carte de qualification pour le suivi des activités de formation, il est recommandé de diviser la carte en deux sections. Que devraient inclure les deux articles?

Question pour le chapitre 3:

Lorsque vous effectuez un processus d'orientation professionnelle, veuillez mentionner les éléments clés sur lesquels vous devez vous concentrer afin d'assurer un suivi pendant l'intervention.

Question pour le chapitre 4:

Synergies pour l'inclusion sociale et l'inclusion du travail

Question pour le chapitre 5:

À votre avis, pourquoi le processus de suivi est-il important dans la procédure de gestion des cas?

RÉPONSES

Réponse 1 :

Est un outil pour prévenir l'épuisement professionnel des opérateurs et améliorer les services. Il s'agit d'un véritable suivi, à travers une série de rencontres en présence d'un superviseur, tant du travail de groupe que de la performance de l'individu, quant à la capacité d'accueillir, de collaborer et de gérer les facteurs de stress.

Réponse 2 :

Lors de l'élaboration de la carte de qualification, divisez la carte en deux sections; 1) liste de contrôle préliminaire pour les exigences et les conditions de base et les compétences personnelles, et 2) compétences pratiques.

La première section fait référence à l'évaluation des attentes sur le lieu de travail et aux compétences non spécifiques à l'emploi, telles que la langue, la personnalité sortante, etc. La deuxième section fait référence à des compétences spécifiques à l'emploi, dans le cas de l'entretien ménager, il s'agirait de compétences telles que la fabrication du lit, le nettoyage de la salle de bain, etc.

Réponse 3 :

Il est important de se concentrer sur les objectifs en premier lieu. Les objectifs d'emploi du MNAR peuvent changer tout au long du processus d'intervention. C'est important, car le suivi et - par conséquent - l'intervention seront adaptés en fonction des nouveaux objectifs ou des changements au cours du processus de recherche d'emploi. Afin de vérifier si les objectifs ont été atteints, il est important de les transformer en activités opérationnelles. Vous pouvez vérifier que les activités proposées ont été réalisées à l'aide d'outils tels que la « *check list* »: vous pouvez ainsi évaluer la fréquence ou le degré de conformité des actions proposées.

Réponse 4 :

Réponse 5 :

Le suivi ou la réévaluation du bénéficiaire est un élément essentiel du protocole de gestion des cas. Comme le terme l'indique, le suivi consiste à recueillir des informations ou des données sur les bénéficiaires ou à prendre contact avec eux après la fin de la fourniture de l'adresse des besoins. Les évaluations et les suivis peuvent prendre la forme d'un questionnaire, d'une réunion en tête-à-tête où le personnel social peut recevoir des commentaires du bénéficiaire sur le processus, d'une échelle d'atteinte des objectifs que le bénéficiaire remplit et de bien d'autres moyens. L'espoir est que les objectifs soient atteints et que le bénéficiaire commence à se sentir mieux et prenne des mesures pour continuer à travailler de manière indépendante sur les questions discutées entre les deux parties. Il est essentiel pour le processus de s'assurer que les services à long terme fournis aux bénéficiaires sont appropriés, efficaces et gérés en temps opportun pour aider les bénéficiaires à atteindre leurs objectifs. De plus, les résultats du suivi et des évaluations sont utilisés pour les normes de pratique, l'établissement d'objectifs, la gestion des risques et de nombreux autres aspects sur le terrain. À l'instar d'autres aspects de la pratique de gestion de cas, la participation du bénéficiaire à ce processus est essentielle.
