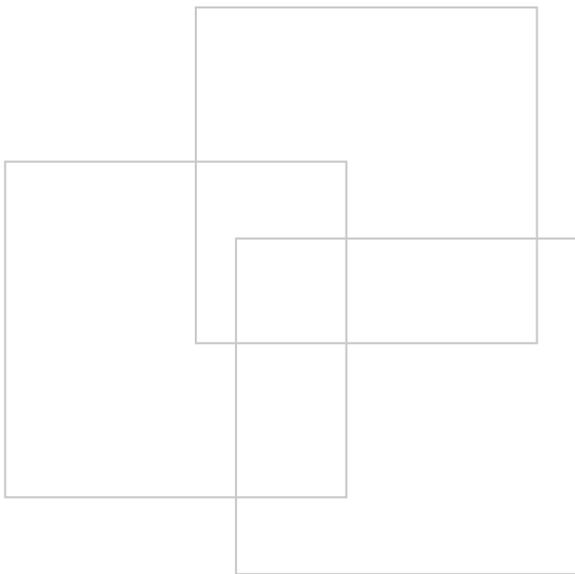


MANUEL DE PROCÉDURES POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES CHERCHEURS D'EMPLOI

- Partie 1: Processus d'interventiv en counseling d'emploi
Partie 2: Processus d'accompagnement et outils de profilage
Partie 3: Communauté de pratique



Avec l'appui de

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES
DANIDA | COOPÉRATION DANOISE
AU DÉVELOPPEMENT

MANUEL DE PROCÉDURES POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES CHERCHEURS D'EMPLOI

Partie 1: Processus d'intervention en counseling d'emploi

Partie 2: Processus d'accompagnement et outils de profilage

Partie 3: Communauté de pratique

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: rights@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Données de catalogage avant publication du BIT

Manuel de procédures pour l'accompagnement des jeunes chercheurs d'emploi 2016 / Organisation internationale du Travail ; Bureau de pays de l'OIT pour l'Algérie, la Libye, le Maroc, la Tunisie et la Mauritanie. - Alger: OIT, 2016.

ISBN: 978-92-2-231124-8 (Print)

ISBN: 978-92-2-231125-5 (Web pdf)

Organisation internationale du Travail ; Bureau de pays de l'OIT pour l'Algérie, la Libye, le Maroc et la Tunisie.

Emploi des jeunes / Formation Professionnelle / Chercheur d'emploi / Insertion professionnelle / Tunisie

13.01.3

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des plateformes de distribution numérique. On peut aussi se les procurer directement en contactant ilo@turpin-distribution.com.

Pour plus d'information visitez notre site Web: www.ilo.org/publns ou contactez ilopubs@ilo.org.

REMERCIEMENTS

Le manuel de procédures pour l'accompagnement des jeunes chercheurs d'emploi est le fruit de la coopération entre l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) et le projet PEJTUN «Emplois décents pour la jeunesse tunisienne», financé par la Coopération danoise au développement (DANIDA) et mis en œuvre par l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

L'élaboration du manuel a été assurée par Madame Christine Levesque, consultante auprès du Bureau International du Travail, sous la supervision du Directeur Général de l'ANETI, Monsieur Mustapha Wadder, ainsi que du Directeur de l'Information et de l'Orientation Professionnelle de l'ANETI, Monsieur Lotfi Haddaji. En outre, ce manuel n'aurait pas pu être finalisé sans la coordination effective de la Directrice de la Coopération Internationale, Madame Salwa Lachheb et la participation active de Mesdames HelaTlili et Radhia Ben Moussa. Enfin, l'auteure est reconnaissante pour le soutien efficace des chefs des bureaux de l'emploi et du travail Indépendant des Gouvernorats de Béja, Jendouba, Siliana et le Kef.

L'auteure saisit volontiers cette opportunité pour remercier Monsieur Michel Grégoire, Conseiller Technique Principal du Projet PEJTUN, pour son expertise appropriée et ses orientations stratégiques tout au long du processus de préparation du manuel, ainsi que Madame Nawel Marzouki, Coordinatrice Nationale du Projet PEJTUN, pour sa contribution technique substantielle et son soutien indéfectible à tous les stades de l'élaboration de ce manuel. Enfin, ces remerciements s'adressent aussi à Messieurs Anis Lassoued, Fakhreddine Mehadhbi et Monaem Khmissi, Coordinateurs Locaux du projet PEJTUN, pour leur appui logistique et le suivi de l'expérimentation opérationnelle du manuel, tant à Béja, qu'à Jendouba, Siliana et le kef.

De même, de vifs et sincères remerciements vont à Monsieur Mohamed Ali Deyahi, Directeur du Bureau International du Travail pour les Pays du Maghreb, pour son appui sans faille à la présente initiative, ainsi qu'à Madame Christine Hofmann, Spécialiste en Développement des Compétences du BIT pour ses précieuses contributions et ses commentaires judicieux.



TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIFS DU MANUEL DES PROCEDURES	09
• Comment utiliser ce manuel	09
• Fiche d'emploi:	
○ Conseiller d'orientation professionnelle	10
○ Conseiller en placement et insertion	10
• Conditions permettant de conduire un entretien individuel	11
• Tenue du dossier du chercheur d'emploi et notes évolutives	12
DEFINITION DES CONCEPTS CLES	13
• Profilage individu	13
• Chercheur d'emploi	13
• Relation d'aide	13
• Counseling d'emploi	13
• Entretien initial	14
• Séance d'information collective	14
• Le respect	14
• L'authenticité	14
• L'empathie	14
• Communauté de pratique	15
PARTIE 1: PROCESSUS D'INTERVENTION EN COUNSELING D'EMPLOI	17
VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT EN COUNSELING D'EMPLOI	17
PHASE 1	
IDENTIFICATION ET CLARIFICATION DU PROBLEME D'EMPLOI, AVEC LE CHERCHEUR D'EMPLOI	18
• Déroulement de la première phase	18
• Fiche technique:	
○ Le respect en counseling d'emploi	19
○ L'authenticité en counseling d'emploi	21
○ Ecoute active	22
• Outil:	
○ Déroulement de la phase 1	23
PHASE 2	
CLARIFICATION DU PROBLEME D'EMPLOI	24
• Déroulement de la deuxième phase	24
• Fiche technique:	
○ Les niveaux d'expérience du chercheur d'emploi	27

○	Cycle des réactions devant la perte d'un emploi	29
○	Communication empathique	31
○	Spécificité	33
●	Outil:	
○	Liste de sentiments	35
○	Inventaire des ressources et limites environnementale et personnelle	37

PHASE 3

	ETABLISSEMENT DES OBJECTIFS POUR RESOUDRE LA SITUATION A PROBLEME	39
●	Déroulement de la troisième phase	39
●	Fiche technique:	
○	Confrontation empathique	40
●	Outil:	
○	Tableau de génération d'option et de validation	41
○	Plan d'action	42

PARTIE 2: PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT ET OUTILS DE PROFILAGE 43

VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT 43

●	2.1 Accueil du chercheur d'emploi	44
●	2.2 Séance d'information collective	44
●	2.3 Activités d'accompagnement	46
●	2.4 Évaluation de la démarche d'accompagnement	47
●	2.5 Suivi	47
●	Fiche technique:	
○	Suivi	49
●	Outil:	
○	Fiche de renseignement	50
○	Engagement entre le conseiller et le chercheur d'emploi dans la démarche d'accompagnement	53
○	Suivi des démarches et des résultats	54

PARTIE 3: COMMUNAUTE DE PRATIQUE 55

VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS DE LA COMMUNAUTE DE PRATIQUE 55

●	Déroulement d'une rencontre de communauté de pratique	56
●	Outil:	
○	Document de préparation	57
○	Fiche de l'animateur	59

OUVRAGES DE RÉFÉRENCE 61

OBJECTIFS DU MANUEL DES PROCEDURES

Ce manuel est un outil de travail qui vous permettra d'avoir un vocabulaire et une approche commune avec les autres conseillers des bureaux d'emploi. Cet outil sera un ouvrage de référence et vous pourrez vous y référer aux besoins à des fins de ressourcements.

- **COMMENT UTILISER CE MANUEL**

La première partie de ce manuel est inspirée du travail de M. Conrad Lecompte¹ qui met au cœur de l'accompagnement en counseling d'emploi les valeurs de respect et d'authenticité, ainsi que les habiletés en communication empathique. Elle explique les 3 phases qui permettent de conduire un entretien d'évaluation de besoin. Il y a deux types d'entretien: l'entretien initial qui précède la séance d'information collective et qui dure environ 15 à 20 minutes (la fiche de renseignement sera le document de base pour la conduite de l'entretien initial, (vous la trouverez dans la section outil de la deuxième partie). Les différents entretiens que vous pourrez avoir avec un chercheur d'emploi durant une activité d'accompagnement, seront plus longs, de manière à vous permettre de bien comprendre la difficulté vécue par le chercheur d'emploi.

La deuxième partie explique les étapes du processus d'accompagnement et les outils de profilage: l'orientation des chercheurs d'emploi, la fiche de renseignement, la séance d'information collective, l'engagement, les services offerts, le suivi et l'évaluation des services. Vous retrouverez dans cette partie toutes les informations utiles aux bons usages des outils proposés.

La troisième partie explique le fonctionnement d'un groupe de communauté de pratique, la mise en place et les outils permettant la préparation des séances et de l'animation.

¹ LECOMPTE, C., TREMBLAY, L. Entrevue d'évaluation en counseling d'emploi. Institut de recherches psychologiques, INC. 1987

• FICHE D'EMPLOI

Conseiller d'orientation professionnelle	Conseiller en placement et insertion
Aider l'individu à explorer et à clarifier sa situation ainsi qu'à établir ses objectifs personnels et professionnels rencontrer les gens individuellement ou en groupe.	Aider les clients dans des domaines telles que les aptitudes à l'emploi, les stratégies de recherche d'emploi, la rédaction du curriculum vitae et la préparation avant une entrevue.
<p>Évaluer l'individu quant à ses intérêts, ses aptitudes, ses capacités, sa personnalité, ses expériences professionnelles et ses besoins personnels à l'aide de méthodes appropriées telles que des tests d'intérêts (Holland);</p> <p>Rencontrer les personnes pour obtenir des renseignements sur leurs antécédents professionnels et scolaires, ainsi que leurs objectifs professionnels. Évaluer les besoins des personnes et les diriger vers les services appropriés.</p>	
Organiser et animer des activités d'information, de recherche d'emploi. Former et coordonner des groupes sur les techniques de recherche d'emploi.	
Interpréter l'évaluation de l'individu et utiliser le counseling pour l'aider à se questionner et à se construire une image globale de lui-même.	Recueillir des renseignements sur le marché du travail et informer la personne des possibilités d'emploi, des conditions d'accès à la profession, des compétences requises et autres renseignements sur les professions.
Aider l'individu à comprendre, à assumer et à surmonter ses problèmes personnels et sociaux.	Donner des conseils aux employeurs sur les ressources humaines et autres sujets liés à l'emploi.
Se renseigner sur les éléments pertinents et informer sa clientèle sur les exigences scolaires, les possibilités professionnelles et l'évolution du monde du travail.	Effectuer la correspondance entre les offres et les CV disponibles.
Aider l'individu à saisir la signification réelle des renseignements reçus et le guider sur les façons adaptées d'explorer l'éventail de ses choix en fonction de ses intérêts, de ses aptitudes, de ses valeurs, de sa personnalité et de la réalité du marché du travail.	Proposer des CV aux entreprises.

Aider l'individu à établir des stratégies de recherche d'emploi et à se préparer aux entrevues de sélection.	Fournir des services de consultation aux groupes et organismes, aux entreprises et à l'industrie, ainsi qu'à d'autres organisations qui s'occupent de fournir des ressources dans la collectivité au niveau de la planification de carrières.
Aider l'individu qui éprouve des difficultés d'adaptation, de motivation, de comportement ou d'apprentissage dans le milieu scolaire et professionnel.	Visiter les CFP pour dispenser de l'information sur les services de l'ANETI aux étudiants et aux conseillers.
	Effectuer des visites aux entreprises afin de collecter des offres d'emploi et de stage.
	Réaliser le suivi des stages en cours.

- **CONDITIONS PERMETTANT DE CONDUIRE L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION DE BESOIN**

Il doit permettre de répondre à 2 questions:

- Quelle est la mesure la plus efficace pour régler le problème de cette personne? et
- Qui doit intervenir et de quelle façon ?

Répondre à ces questions nécessite des habiletés de communication de base qui permettent d'établir une relation d'aide et de collaboration, tout en représentant le plus possible la réalité du chercheur d'emploi. Pour ce faire, vous devez posséder des habiletés d'écoute, de compréhension des messages verbaux et non verbaux, de communication empathique et spécifique. A ces habiletés se greffent des valeurs fondamentales d'authenticité et de respect qui éviteront l'usage technique de la communication.

- **TENUE DU DOSSIER DU CLIENT ET NOTES ÉVOLUTIVES**

Lorsqu'un chercheur d'emploi participe à une séance d'information collective et qu'il désire participer à une activité d'accompagnement offerte par le bureau d'emploi, un dossier sera ouvert. Il contiendra tous les documents facilitant l'intervention auprès du chercheur d'emploi. Vous devez, lors de l'entretien initial, utiliser la fiche de renseignements qui vous permettra de détailler le problème d'emploi, les ressources et les limites environnementales et personnelles. Ces informations vous permettront de mieux comprendre le contexte de la réalité du chercheur d'emploi. Le document sera disponible dans le dossier du chercheur d'emploi avec son plan d'action. Le conseiller qui travaillera avec lui aura des informations qui lui permettront d'adapter son intervention. Vous prendrez le soin d'écrire dans le dossier toute information utile durant la durée de l'accompagnement. En ce qui concerne les données administratives, elles seront consignées dans le système informatique de l'ANETI.

DEFINITION DES CONCEPTS CLES

- PROFILAGE INDIVIDU

C'est un outil de diagnostic pour l'évaluation des forces, des faiblesses et des possibilités du chercheur d'emploi. Le profilage englobe toutes les qualifications professionnelles, les compétences sociales, en plus de la classification des professions et des années d'études; ce qui permet de mieux évaluer les possibilités et de mieux cibler les interventions. Avoir un objectif de carrière ainsi que connaître et savoir utiliser les bonnes techniques de recherche d'emploi sont des éléments importants pour trouver un emploi et ils devront être pris en compte dans un plan d'action.

Lorsqu'on parle de profilage, il faut s'attarder à la notion de ciblage des chercheurs d'emploi. Il est préférable de mettre l'accent sur le regroupement de clients ayant des profils similaires en segments de clients ayant les mêmes besoins et nécessitant les mêmes interventions et l'on identifie les programmes et services de l'ANETI qui répondent le mieux à ces besoins. On prévoit, à la phase 3, que le chercheur d'emploi et le conseiller s'entendent sur un plan d'action. Le conseiller prévoit de faire le suivi avec le chercheur d'emploi et s'assure qu'il reçoit toute l'aide dont il a besoin pour réussir à trouver un emploi.

- CHERCHEUR D'EMPLOI

C'est une personne à la recherche d'un emploi, souhaitant changer son emploi actuel ou une personne se trouvant en chômage. Cette personne désire bâtir un projet professionnel ou trouver un nouvel emploi. Le terme chercheur d'emploi amène une dimension plus proactive pour la personne se trouvant dans la position de trouver un emploi.

- RELATION D'AIDE

Relation interpersonnelle au cours de laquelle une personne se rend disponible à une autre pour l'assister dans ses difficultés et l'aider à assumer, elle-même, la résolution de son problème.²

- COUNSELING D'EMPLOI

Le counseling est une relation d'aide en situation. Sa première caractéristique est d'apporter une aide, une facilitation, une médiation à un groupe ou une personne dans son contexte propre. Le counseling s'exerce dans l'ici et le maintenant de la réalité sociale, et ce dans tous les domaines de la vie personnelle, professionnelle et collective. Le counseling s'applique à toutes les dimensions bio-psycho-sociologiques de la personne.³

² LEGENDRE, RONALD, L. Dictionnaire actuel de l'éducation 3e édition. Édition Guérin 2005.

³ <http://www.oocities.org/afcacp/COUNSELING.html#2.DEFINITION%20DU%20COUNSELING>

- **ENTRETIEN INITIAL**

C'est un outil de profilage permettant d'obtenir de l'information pertinente concernant les difficultés d'emploi du chercheur d'emploi et d'identifier les variables importantes qui contribuent au problème. Elle permet de planifier l'intervention qui sera la plus adaptée. L'évaluation des difficultés doit permettre de formuler des objectifs concrets qui lui faciliteront l'obtention d'un emploi. Une bonne cueillette d'information concernant les difficultés vécues par le chercheur d'emploi, contribue à maximiser le taux de réussite de sa réintégration sur le marché du travail.

- **SÉANCES D'INFORMATION COLLECTIVE**

Elles permettront de fournir aux chercheurs d'emploi les informations concernant les services des bureaux d'emploi de l'ANETI. Ces séances sont planifiées et annoncées dans les bureaux d'emploi. Les gens s'y inscrivent et par la suite un entretien initial se tient. Suite à cette séance, le chercheur d'emploi détient les informations nécessaires concernant les services qui lui sont proposés.

- **LE RESPECT**

Sentiment de considération envers quelqu'un et qui porte à le traiter avec des égards particuliers; manifestations de ces égards: manquer de respect à quelqu'un.⁴

- **L'AUTHENTICITÉ**

Sincérité des sentiments, vérité d'un témoignage: l'authenticité d'un amour.⁵

- **L'EMPATHIE**

Selon Carl Rogers, l'empathie consiste en la perception correcte du cadre de référence d'autrui et les valeurs personnelles qui s'y rattachent. Percevoir de manière empathique, c'est percevoir le monde subjectif d'autrui "comme si " on était cette personne – sans toutefois ne jamais perdre de vue qu'il s'agisse d'une situation analogue, "comme si". La capacité empathique implique donc que l'on éprouve la peine ou le plaisir d'autrui comme il l'éprouve, et qu'on en perçoive la cause comme il la perçoit (c'est-à-dire qu'on explique ses sentiments ou ses perceptions comme il se les explique), sans jamais oublier qu'il s'agit des expériences et des perceptions de l'autre. Si cette dernière condition est absente ou cesse de jouer, il ne s'agit plus d'empathie mais d'identification.

⁴ Larousse

⁵ Larousse

- COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

Un moment d'apprentissage qui met l'accent sur la force de l'entraide, afin de permettre aux membres du groupe de trouver des solutions propres aux problèmes qu'ils rencontrent dans leurs pratiques d'accompagnement en counseling d'emploi.

De façon concrète une communauté de pratique c'est:

Un groupe d'individus ayant des centres d'intérêts communs;

Coopérant et échangeant leur savoir;

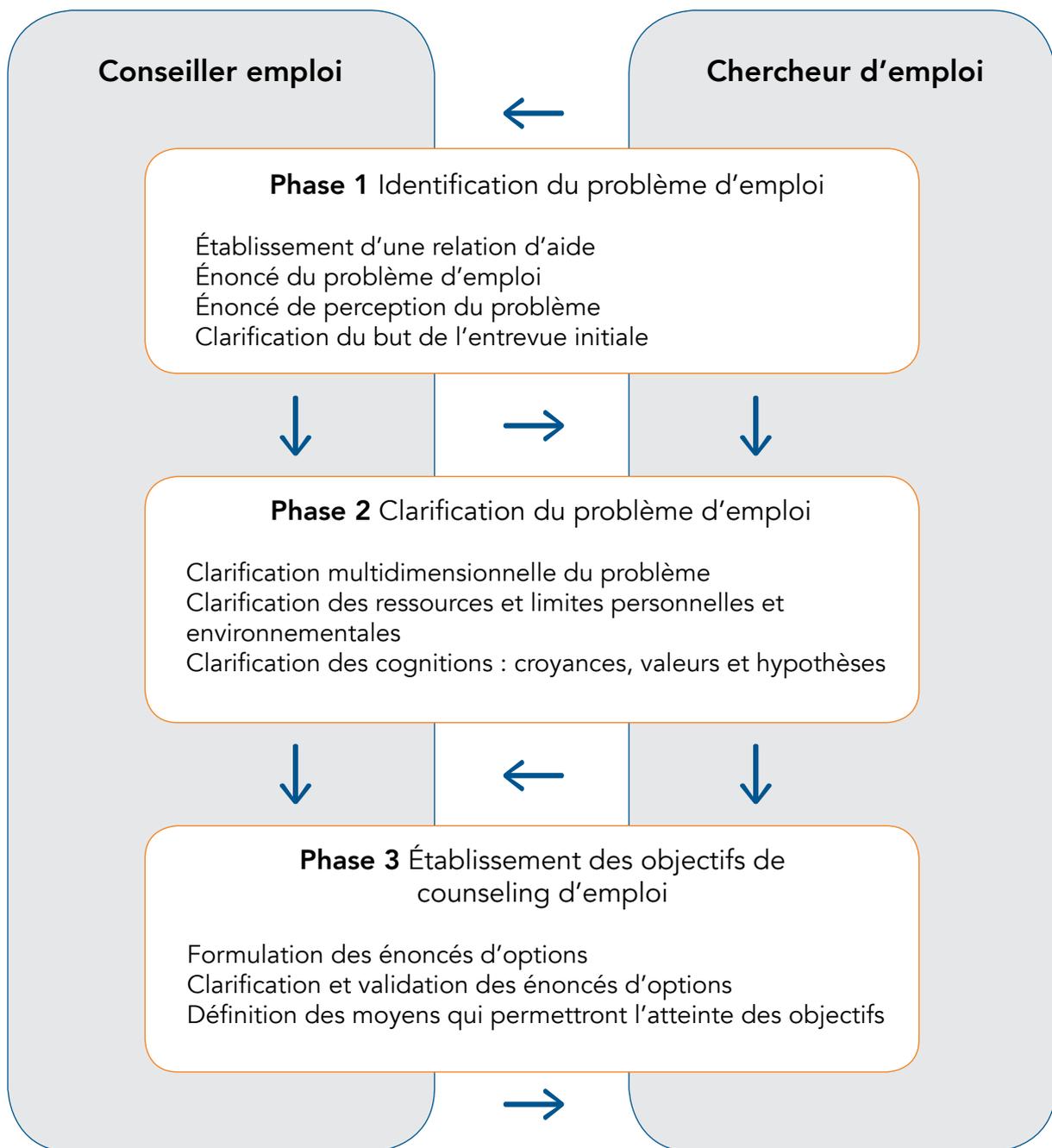
Partageant des ressources communes;

Au sein d'un processus d'apprentissage collectif;

Ayant une culture commune, tout en conservant leurs intérêts individuels.

PARTIE 1: PROCESSUS D'INTERVENTION EN COUNSELING D'EMPLOI

VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS D'INTERVENTION EN COUNSELING D'EMPLOI



PHASE 1

IDENTIFICATION ET CLARIFICATION DU PROBLÈME D'EMPLOI, AVEC LE CHERCHEUR D'EMPLOI

- DÉROULEMENT DE LA PREMIÈRE PHASE

ETAPE 1: ETABLISSEMENT D'UNE RELATION D'AIDE

Une relation de collaboration

Il ne faut pas voir cette étape comme une étape isolée dans le processus. La présenter comme une étape distincte souligne plutôt le caractère essentiel de la relation qui doit se développer entre le conseiller et le chercheur d'emploi. **Vous avez la responsabilité de maintenir la qualité de la relation dans l'ensemble du processus.**

Les premières impressions

Les premières secondes du premier contact sont très souvent durables, de là l'importance de bien se présenter au début de la rencontre. Le chercheur d'emploi a un effet sur vous et vous avez un effet sur lui. Tout en étant naturel, il faut être conscient des sentiments que nous font vivre les chercheurs d'emploi. Il est tout à fait normal d'avoir plus de facilité à entrer en relation avec une personne qu'avec une autre. La reconnaître et l'accepter permettront d'établir des collaborations respectueuses. La valeur du respect est une nécessité pour la réussite de l'entretien d'évaluation. Un outil vous est proposé pour vous guider dans la phase 1.

ETAPE 2: ENONCÉ DU PROBLÈME D'EMPLOI

Lorsque le chercheur d'emploi se présente à vous, il vous exprime facilement son problème. A cette étape, l'énoncé reste vague et vous devez vous assurer de bien comprendre le message de la personne. Il faut arriver à se former une idée générale du problème exprimé et il arrive souvent que le chercheur d'emploi exprime plusieurs problèmes et ce n'est qu'à la phase 2 que vous établirez une priorité dans la résolution du problème.

ETAPE 3: ENONCÉ DE PERCEPTION

Elle prend souvent la forme de «Je ne peux pas faire X parce que Y»

Votre objectif est de vous centrer sur la perception et l'explication que le chercheur d'emploi a de son problème. Il faut l'aider à expliquer comment il le voit.

Exemple: Je n'ai pas d'emploi parce qu'il y a trop de chômage. Vous aurez tendance à vous faire des hypothèses par rapport à son problème. Il est important de se rappeler que vous devez vous concentrer sur l'explication qu'il s'en fait afin de mieux comprendre son schème de référence.

ÉTAPE 4: CLARIFICATION DU BUT DE L'ENTREVUE D'ÉVALUATION

Cette étape sert à vérifier si le chercheur d'emploi veut examiner son problème d'emploi avec vous. Elle doit être la plus brève possible. C'est aussi à cette étape que vous pourriez référer la personne à un service plus adapté à sa situation.



- **FICHE TECHNIQUE 1**
LE RESPECT EN COUNSELING

IMPLICATION DU CONSEILLER

Respecter l'horaire de rendez-vous et s'assurer d'un environnement confidentiel. Les informations devront demeurer confidentielles ou être divulguées si cela permet d'aider le chercheur d'emploi. La rigueur et la confidentialité contribueront à démontrer au chercheur d'emploi que vous vous engagez et que vous désirez travailler avec lui. Par votre implication, vous lui démontrerez qu'il est digne de respect.

ATTITUDE BIENVEILLANTE

Nécessite d'éliminer tout jugement face à la situation vécue par le chercheur d'emploi. Assurez-vous d'offrir une écoute et une présence en ne laissant pas interférer vos pensées. Respecter le chercheur d'emploi consiste entre autres à écouter sa réalité et à l'aider à explorer son problème d'emploi en définissant des objectifs de changements. Il est important que vous soyez conscient de vos propres valeurs, croyances et préjugés.

EXPRESSION DE CHALEUR

Cette manifestation s'exprime par la posture, le ton de voix et l'expression faciale. Accueillir de manière chaleureuse invitera au développement d'un climat de respect. A l'inverse, les stratégies et les habiletés seront perçues par le chercheur d'emploi comme étant mécaniques et froides.

ÉCOUTE ET COMMUNICATION

C'est en utilisant ces deux habiletés que vous manifestez votre respect face au chercheur d'emploi. En utilisant les stratégies d'écoute, vous lui démontrez que vous vous intéressez à comprendre son problème d'emploi.

ENCOURAGEMENT

Vise à mettre en valeur les atouts et les forces du chercheur d'emploi afin qu'il développe sa confiance et qu'il désire fournir les efforts afin qu'il devienne autonome. Bien que le chercheur d'emploi se présente à vous avec découragement, cette caractéristique affecte le chercheur d'emploi dans sa capacité à trouver des solutions à son problème d'emploi. Vos encouragements ont un impact positif dans le processus de résolution de problème et amèneront le chercheur d'emploi à prendre des risques et à reprendre confiance en lui. Vous devez être conscient de l'importance d'avoir une attitude positive, mais réaliste du contexte dans lequel le chercheur d'emploi évolue. Voici les différentes façons de manifester de l'encouragement chez le chercheur d'emploi:

- Accordez de l'importance aux progrès et aux efforts, et non seulement aux résultats;
- Insistez sur les forces et les aspects positifs, surtout évitez d'être négatif;

- Soyez clair dans la formulation de vos demandes; Exemple: le but de notre rencontre est de clarifier ensemble vos difficultés d'emploi ; ce qui nous permettra de définir un plan d'action. (Étape 4);
- Facilitez le développement de l'autonomie: encouragez le client à poser des actions plutôt que de les faire pour lui.
- Réflétez les sentiments positifs communiqués par le client (fiche technique, communication empathique);
- Acceptez le client comme il est et non pas comme vous aimeriez qu'il soit;
- Aidez-le à prendre des risques et à relever des défis;
- Adoptez une attitude d'ouverture et d'optimisme face à la vie;

Voici quelques phrases d'encouragement, à utiliser :

Qu'avez-vous l'intention de faire maintenant?

J'apprécie ce que vous avez fait

Regardons pourquoi ça n'a pas marché

Je vois que vous avez fait des progrès

Je suis heureux que vous soyez satisfait

NB : Ce ne sont que des exemples, soyez créatifs



- **FICHE TECHNIQUE 2**
L'AUTHENTICITÉ EN COUNSELING D'EMPLOI

CONGRUENCE

Vous devez être en adéquation avec vos sentiments et vos actions face au chercheur d'emploi.

SPONTANÉITÉ ET OUVERTURE

Ce sont deux qualités qui témoignent de votre authenticité. Vous vous exprimerez naturellement selon la situation. Vous serez ouvert, ce qui vous amènera au dévoilement lorsque ce sera nécessaire vous devez orienter votre aide sur les besoins du chercheur d'emploi et non sur les vôtres.

EXAGÉRATION DU RÔLE

Votre authenticité implique que vous n'exagérez pas votre rôle de conseiller ou d'expert. Vous êtes un professionnel à l'aise et capable de vous adapter de manière appropriée aux situations qui se présentent à vous. Vous êtes aussi capable de vous respecter et de respecter les autres. Vous croyez aux potentiels du chercheur d'emploi et vous l'accompagnez dans ce sens.



- **FICHE TECHNIQUE 3**
ECOUTE ACTIVE

L'écoute active est l'un des éléments de l'écoute empathique qui selon Carl Rogers, est la «capacité à pénétrer dans le monde perceptuel de l'autre et de s'y sentir à l'aise. Il faut pour cela ressentir, au moment même, les perceptions changeantes de cette personne, de la peur, de la colère, à la tendresse et à la confusion et toutes les émotions qui l'habitent. Cela signifie qu'il s'agit d'accompagner temporairement cette personne dans son vécu, sans porter de jugements »⁶. Il est important de retenir qu'écouter activement c'est avoir la capacité d'être présent physiquement et psychologiquement.

POSTURE

Au niveau postural, si vous voulez témoigner d'une qualité d'écoute à l'égard du chercheur d'emploi, vous devez être attentif à certains aspects:

- Etre assis face à la personne
- Avoir une posture d'ouverture. Il n'y a pas de règle absolue, vous devez vous demander «Est-ce que ma posture démontre mon ouverture et ma disponibilité d'écoute?»
- S'incliner légèrement vers le chercheur d'emploi peut lui indiquer que vous êtes réellement avec lui. Attention, il ne faut pas exagérer sa posture, car si elle est trop inclinée, elle aura le même effet négatif que la posture du retrait. Vous devez adapter votre posture à la situation qui se présente.

CONTACT VISUEL

Vous devez vous assurer d'établir un contact visuel fréquent, car il indique une bonne qualité de présence. Le dosage est évidemment de mise, avoir un regard trop soutenu pourrait avoir l'effet inverse sur le chercheur d'emploi.

EXPRESSION NON VERBALE

Vous devez être attentif à vos expressions non verbales, car elles communiquent des messages au chercheur d'emploi. Elles doivent être congruentes sur le plan verbal et non verbal. Une écoute active efficace repose sur votre capacité d'être authentique et respectueux.

⁶ Communication dans la relation d'aide, Gérard Egan p.85



- **OUTIL**
DÉROULEMENT DE LA PHASE 1

Accueillir le chercheur d'emploi et lui offrir de s'asseoir

Lorsque vous êtes assis, vous vous présentez (votre nom et votre rôle au sein du bureau d'emploi)

Par la suite vous pouvez demander au chercheur d'emploi:

Qu'est-ce qui vous amène ici? ou Que puis-je faire pour vous? ou Comment puis-je vous aider ?

Ce qui l'amènera à effectuer **l'énoncé du problème d'emploi**

Afin que vous puissiez savoir comment il explique son problème, vous pourrez lui demander: Comment? Expliquez vous ...

L'identification d'un énoncé explicatif vous permettra d'entrer dans sa réalité.

L'étape de **l'énoncé du but de l'entrevue initiale** sera le point de départ de l'entretien.

L'énoncé suivant confirmera le début de la rencontre:

Je vous propose d'utiliser cette rencontre afin de clarifier votre problème et de voir quelles sont les solutions qui pourraient être envisagées. Êtes-vous d'accord?

Il est aussi possible que vous ne puissiez pas aider le chercheur d'emploi car son problème sort de votre champ d'intervention, c'est donc à ce moment là que vous l'orienterez vers le service ou l'organisme qui lui conviendra.

C'est à partir de ce moment que vous regardez la fiche de renseignement avec le chercheur d'emploi.

La phase 2 vous permettra de clarifier avec lui les informations qu'il a écrites.

PHASE 2

CLARIFICATION DU PROBLEME D'EMPLOI

- **DEROULEMENT DE LA DEUXIEME PHASE**

Maintenant que le chercheur d'emploi a exprimé son problème d'emploi, votre rôle est de l'aider à préciser son problème de façon multidimensionnelle, identifier ses ressources et limites et clarifier ses cognitions face à sa difficulté d'emploi. À cette phase, les difficultés d'emploi sont définies comme des transitions, c'est-à-dire un changement marqué par un événement qui peut être le chômage, la perte d'un emploi qui va modifier les relations, les valeurs, les rôles ou les routines de vie. Durant cette phase, il est important d'identifier les ressources et les limites du chercheur d'emploi et de vous faire un portrait d'ensemble. Les derniers aspects à prendre en compte sont: les valeurs de la personne, ses croyances, ainsi que les hypothèses qu'elle entretient face à elle-même et à son environnement. Voici maintenant le détail de chacune des étapes:

ÉTAPE 5: CLARIFICATION MULTIDIMENSIONNELLE DU PROBLÈME

Durant la première phase, le problème et l'énoncé de perception ont été formulés de manière générale.

Cette étape vous permettra d'aider le chercheur d'emploi à spécifier les différentes facettes du problème et d'explorer l'impact qu'il a dans sa vie. Chaque personne a sa propre façon de parler de son problème.

Il est important de clarifier tous les niveaux de son expérience (perception, sentiment cognitif, comportemental et conceptuel), afin de comprendre et de clarifier complètement le problème. Référez-vous à la fiche technique: les niveaux d'expérience du chercheur d'emploi.

Durant l'entretien, il y a 2 réalités que vous devez bien cerner: l'importance des répercussions du problème et le cycle d'adaptation suite à la perte d'un emploi (voir fiche technique : le cycle des réactions devant la perte d'un emploi).

Votre rôle à cette étape est d'aider le chercheur d'emploi à parler de son problème en explorant les 5 dimensions énoncées plus haut (perception, sentiment, cognitif, comportemental et conceptuel) et noter pour vous même les aspects qui vous semblent distordus, ce n'est qu'à l'étape 7 que vous amènerez le chercheur d'emploi à corriger ses perceptions.

ÉTAPE 6: CLARIFICATION DES RESSOURCES ET DES LIMITES PERSONNELLES ET ENVIRONNEMENTALES

Ressources et limites personnelles

Pour établir un plan d'action, il est important de comprendre l'environnement du chercheur d'emploi. Toutefois, il ne vous sera pas possible à l'intérieur d'une entrevue d'une heure de connaître parfaitement le chercheur d'emploi. C'est pour cette raison que vous vous attarderez sur les caractéristiques personnelles et démographiques, sur les ressources psychologiques et sur les stratégies d'adaptation.

Les caractéristiques personnelles et démographiques sont le niveau de formation, ses aptitudes, ses expériences, son niveau d'information et de son statut démographique.

Les ressources psychologiques, c'est-à-dire les attitudes, ses traits de personnalité et ses valeurs qui pourront influencer son adaptation face à sa situation.

Les différentes stratégies d'adaptation seront les habiletés qui lui permettront de s'adapter à sa situation. On parle ici des habiletés à: communiquer, prendre des décisions adaptées aux nouvelles situations et à la recherche d'emploi.

Ressources et limites environnementales

Afin de bien comprendre le problème dans son ensemble, il est important de considérer l'environnement de la personne. On parle ici des conditions qui entourent et influencent ses dimensions personnelles et d'adaptation; c'est-à-dire les systèmes de soutien et le contexte environnemental.

Vous avez à votre disposition une grille vous permettant de faire l'inventaire des ressources et limites du chercheur d'emploi que vous retrouverez dans les outils de cette phase. Elle pourra être utilisée en complément à la fiche de renseignement lors de l'entretien initial et lors des rencontres où le chercheur d'emploi vous présentera un problème d'emploi durant l'accompagnement. Cette grille vous permet de consigner toutes les informations que le chercheur d'emploi vous exprime, que ce soit une ressource ou une limite, tant au niveau environnemental que personnel.

ÉTAPES 7: CLARIFICATION DES COGNITIONS: LES VALEURS, CROYANCES ET HYPOTHÈSES

Nous sommes ce que nous pensons

Lorsque l'on parle de cognition, on fait référence à la manière dont le chercheur d'emploi explique son problème. Clarifier les cognitions permettra de comprendre ses comportements. La façon de percevoir un problème est plus importante que le problème lui-même. Si les cognitions du chercheur d'emploi sont faussées ou invalides, les conséquences auront un impact négatif. Donc votre rôle, à cette étape, est de clarifier les cognitions du client face à ses difficultés d'emploi. Retenez que bien que cette démarche de clarification des cognitions soit décrite comme une étape distincte, elle transparaît dans l'ensemble de la 2e phase.

Examen des croyances, des valeurs et des hypothèses durant l'entrevue d'évaluation des besoins

A cette étape, vous serez en présence d'hypothèses, de croyances et de valeurs et il vous faudra les clarifier. Finalement, nommer les conséquences positives et négatives de l'hypothèse, de la croyance ou de la valeur sur le problème d'emploi.

LES HYPOTHESES

- Explication vraie ou fausse d'une situation
- Le conseiller devra vérifier si elles sont vraies
- Elles reposent sur des informations concrètes

Exemple : «Le train de la vie a emporté tout le monde sauf moi»

LES CROYANCES

- Explication non vérifiable que le chercheur d'emploi se fait de la situation
- Ils les perçoivent vrai et les expriment de façon rigide
- Elles sont difficilement modifiables, car elles partent de données contradictoires
- La modification de celles-ci se fera avec une intervention sortant du cadre de l'entrevue initiale

Exemple : « Les conseillers des bureaux d'emploi doivent me donner un ticket qui me permettra d'obtenir un emploi ».

LES VALEURS

- Préciser à l'aide du conseiller
- Le conseiller aide à la prise de conscience des valeurs
- Ne tente jamais de les modifier même s'il n'est pas en accord avec les valeurs du chercheur d'emploi.

Exemples: prospérité, liberté, bonheur, amour, ambition, sagesse, courage, politesse etc.



- **FICHE TECHNIQUE 4**
LES NIVEAUX D'EXPERIENCE DU CHERCHEUR D'EMPLOI

AFFECTIF: LES SENTIMENTS

Le niveau affectif du chercheur d'emploi réfère à ses sentiments et ses émotions. L'expérience affective peut être abordée de quatre manières:

- La personne peut exprimer ses sentiments de manière explicite
Exemple: *«Je me sens dépourvu face à ma recherche d'emploi »*
- La personne ne nomme pas de sentiment, mais le conseiller peut percevoir l'émotion
Exemple: Le chercheur d'emploi évite le regard du conseiller en parlant des démarches de recherche d'emploi qu'il n'a pas faites sans nommer sa honte.
- Le client exprime une émotion et le conseiller en perçoit une autre.
Exemple: Le client parle au conseiller d'une entrevue qui ne s'est pas bien passée pour lui, en lui faisant des reproches, car selon lui, il aurait dû être mieux préparé. Derrière ces reproches, le conseiller identifie de la déception de ne pas avoir été retenu pour le poste.
- Le chercheur d'emploi n'exprime pas de sentiments ou d'émotions face à son problème. Le conseiller devra inciter le chercheur d'emploi face aux émotions ou sentiments que son problème d'emploi lui fait vivre.

Explorer ce niveau est souvent complexe, il est toutefois important que vous en fassiez l'exploration car elle vous renseigne sur les résistances et les motivations du chercheur d'emploi. Il y a une liste de sentiments dans la section fiche technique de cette phase

COGNITIF: PERCEPTIONS ET PENSEES

Les pensées, les dialogues internes, les croyances et les perceptions sont les dimensions qui définissent le niveau cognitif de l'expérience. Souvent, les perceptions découlent des croyances et des pensées. Il est relativement facile d'obtenir des informations par rapport à ce niveau, car les gens en parlent souvent de manière spontanée. Votre défi sera d'identifier le contenu et la validité des perceptions que le chercheur d'emploi a de lui et de son environnement. Il n'est pas rare qu'il généralise et amplifie un événement en en tirant des conclusions hâtives. Vous devez être attentif aux croyances irrationnelles.

INTENTION: DESIRS

Ce sont ses souhaits. Souvent il s'agit de trouver un emploi. Si ses intentions sont réalistes, on pourra envisager un changement positif. Si elles ne sont pas réalistes, les conséquences risquent de conduire à un échec. L'exploration de ce niveau pourra permettre au chercheur d'emploi d'éviter de vivre des situations d'échecs.

COMPORTEMENTAL: ACTIONS

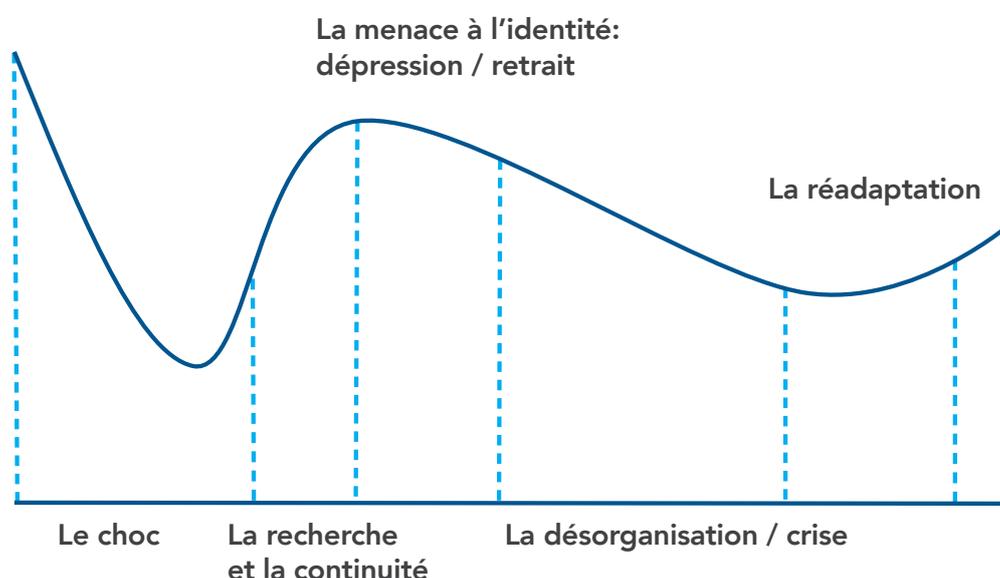
Il s'agit des actions concrètes et observables du problème, les gens ont de la difficulté à expliquer de manière précise leurs actions. Vous devrez donc examiner de façon concrète ce niveau d'expérience, afin que les informations recueillies soient utiles à la clarification du problème d'emploi.

CONTEXTE D'APPARITION DE LA DIFFICULTÉ

Hors contexte, les informations recueillies sont d'une utilité limitée. Vous serez en mesure d'adapter votre intervention selon le contexte du problème d'emploi, car vous comprendrez le problème dans sa totalité.



- **FICHE TECHNIQUE 5**
CYCLE DES REACTIONS DEVANT LA PERTE D'UN EMPLOI



LE CHOC

C'est le moment où la personne apprend la nouvelle. Elle franchira 5 étapes: le refus, la colère, la négociation, la dépression et l'acceptation de la situation. C'est à la fin de cette première phase que les chercheurs d'emploi arrivent dans les bureaux d'emploi. Regardons maintenant les manifestations de cette phase. Il lui arrivera souvent de nier, voire refuser la nouvelle. Il continuera sa vie, comme si de rien n'était. Par la suite, il entrera dans l'étape de la colère où il blâmera l'employeur, le contexte, la situation de fin d'emploi. Cette colère pourra être interne ou externe. Le marchandage ou la négociation fera son apparition, le chercheur d'emploi tentera de faire changer la décision; ce qui l'amènera vers un état de dépression, car le marchandage est souvent inutile. Il voudra donc être laissé à lui-même et se sentira abattu. Enfin, il franchira l'étape de l'acceptation et c'est là qu'il acceptera la fin d'emploi et la réalité qu'il doit en trouver un autre.

LA RECHERCHE ET LA CONTINUITE

Cette phase se manifestera en 4 étapes: l'enthousiasme, la stagnation, la frustration et l'apathie. Certains chercheurs d'emploi trouveront un emploi et d'autres non. C'est avec ces derniers que votre intervention sera importante. Vous devrez vous servir de leurs ressources environnementales et personnelles pour les aider à garder la motivation dans la recherche d'emploi. La première étape se caractérise par l'enthousiasme. Le chercheur d'emploi fait ce qu'il doit faire pour trouver un emploi, sans relâche. Si les résultats tardent à arriver, il se démobilisera de son objectif pour arriver à l'étape de stagnation et ensuite de frustration de ne pas trouver d'emploi malgré les efforts fournis. À cette étape, il aura le besoin de trouver un responsable pour justifier la situation. Finalement, il arrivera à l'étape de l'apathie, son niveau d'énergie baissera et sa confiance en lui sera affectée.

LA MENACE A L'IDENTITÉ : DEPRESSION / RETRAIT

Cette phase se caractérise par un chômage qui se prolonge et qui génère chez le chercheur d'emploi un changement de son mode de vie, car ses moyens financiers sont fragiles. On sait que les gens se définissent par leur rôle professionnel ; et l'absence d'un emploi le conduira au découragement et à l'affaiblissement de l'image qu'il se fait de lui-même, face à lui et à son entourage. Si vous recevez un chercheur d'emploi à cette phase, vous devrez prendre le temps de l'écouter et lui communiquer qu'il n'est plus seul. A ce stade, il ne faut pas lui dire que tout va se régler, mais il faut plutôt l'aider à revoir ses options pour l'aider à trouver des solutions à son problème d'emploi.

LA DESORGANISATION / CRISE

À cette phase, dûe à un chômage prolongé, il y aura une aggravation de la phase précédente. La dépression, les séparations et le suicide sont des conséquences possibles dûs à l'absence d'emploi. Toutefois, le chercheur d'emploi trouve généralement des solutions et surmonte l'épreuve. Ici, vos compétences en counseling sont capitales (au besoin, vous pourrez vous référer à vos collègues pour obtenir du support).

LA READAPTATION

La phase de réadaptation conduira le chercheur d'emploi à s'adapter à sa nouvelle situation et à accepter son statut et elle peut être positive ou négative. Positive parce qu'elle fera en sorte que le chercheur d'emploi identifiera de nouvelles options et hypothèses. Négative, car le chercheur d'emploi cessera de rechercher de l'emploi.

Le cycle d'adaptation face à la perte d'un emploi vous permet d'identifier et de comprendre où le chercheur d'emploi se situe dans le cycle et d'adapter votre intervention face à lui.



- **FICHE TECHNIQUE 6**
COMMUNICATION EMPATHIQUE

C'est une habileté pour aider le chercheur d'emploi à clarifier son problème d'emploi. Cette habileté vous permettra de comprendre la réalité du chercheur d'emploi et vous servira de reflet empathique pour vous assurer de votre compréhension de la réalité du chercheur d'emploi. Il est important de le comprendre le mieux possible et de lui démontrer votre compréhension. Il existe 5 types de réponses-reflet multidimensionnelles:

PERCEPTION

Reformuler le message en mettant l'accent sur ce que le chercheur d'emploi a vu, entendu ou perçu d'une situation.

Exemple:

Chercheur d'emploi: «Le bureau d'emploi ne me donne que des calmants quand il me propose de nouveaux programmes».

Conseiller: *«Il vous semble que les conseillers du bureau d'emplois ne vous aident pas réellement?»*

Ce reflet s'adresse uniquement à la perception que le chercheur d'emploi a de l'aide qu'il reçoit des conseillers et ignore les pensées, sentiments et action du chercheur d'emploi.

PENSÉE

Le conseiller doit reformuler les pensées avec de nouveaux mots équivalents les hypothèses et les croyances du chercheur d'emploi.

Exemple:

Chercheur d'emploi: *«Le bureau d'emploi ne me donne que des calmants quand il propose des nouveaux programmes, je crois que les conseillers sont responsables de me trouver un emploi ».*

Conseiller: *«Vous croyez que leur rôle est de chercher un emploi pour vous?»*

Le reflet du conseiller met l'emphase sur la pensée du chercheur d'emploi sans tenir compte des autres dimensions.

SENTIMENT

Le conseiller doit reformuler en des mots différents et équivalents les sentiments du chercheur d'emploi

Exemple:

Chercheur d'emploi: *«Le bureau d'emploi ne me donne que des calmants quand il propose des nouveaux programmes, je crois que les conseillers sont responsables de me trouver un emploi et je doute qu'ils puissent m'aider».*

Conseiller: *«Vous êtes sceptique face à leur capacité de vous aider?»*

INTENTION DU CLIENT

Le conseiller reformule en des mots équivalents et nouveaux les intentions du chercheur d'emploi.

Exemple:

Chercheur d'emploi : *«Le bureau d'emploi ne me donne que des calmants, quand il propose de nouveaux programmes, je crois que les conseillers sont responsables de me trouver un emploi et je doute qu'ils puissent m'aider. Je crois que je vais développer un projet»*

Conseiller: *«Vous désirez créer votre entreprise?»*

ACTION

Le conseiller reformule en des mots équivalents la portion du message qui concerne l'action du chercheur d'emploi.

Exemple:

Chercheur d'emploi: *«Le bureau d'emploi ne me donne que des calmants quand il propose des nouveaux programmes, je crois que les conseillers sont responsables de me trouver un emploi et je doute qu'ils puissent m'aider, je vais aller à l'espace entreprendre».*

Conseiller: *«Vous allez vous informer pour développer votre projet».*

Le conseiller va choisir le reflet qui va lui permettre de clarifier la dimension qu'il veut. En utilisant les reflets, il démontre au chercheur d'emploi qu'il l'écoute et le comprend.



- **FICHE TECHNIQUE 7**
SPECIFICITE

Cette habileté vous permettra de guider le chercheur d'emploi dans l'exploration concrète et précise en termes de perceptions, pensées, sentiments, intentions et actions. Le chercheur d'emploi qui se présente à vous vous parlera de son problème d'emploi de façon floue. Le fait que vous ayez pris soin dès le début de l'entretien de favoriser un climat de confiance, vous aidera à amener le chercheur d'emploi à être plus spécifique. Sans la spécificité, vous n'arriverez pas à comprendre ce qu'il vous explique et il est fort probable qu'il manque de direction et que son niveau d'implication soit faible. Cette fiche technique vous permettra de savoir comment intervenir de manière spécifique. A première vue, la réponse est simple: il suffit de questionner le chercheur d'emploi. Toutefois, poser des questions peut favoriser ou entraver la communication. Lorsque le chercheur d'emploi se présente à vous, c'est qu'il n'a pas réussi à résoudre son problème seul. Lorsqu'il vous parle de sa difficulté, il sera vague et vous donnera des informations incomplètes de son expérience multidimensionnelle. Nous parlons des omissions, de la distorsion et des généralisations.

OMISSION

Lorsque le chercheur d'emploi omet une information dans son message

Exemple:

Chercheur d'emploi: «*Je me sens perdu!*»

Vous ne savez pas pourquoi il se sent perdu.

DISTORSION

Les évènements sont présentés de manière inexacte

Exemple:

Chercheur d'emploi: «*Le bureau d'emploi fait de la discrimination!*»

Il fait une hypothèse, mais on ne sait pas de quoi il parle précisément. Sa situation et sa réaction doivent être précisées.

GÉNÉRALISATION

Ce sont des conclusions générales et le chercheur d'emploi n'a pas de preuve et de données précises de ce qu'il avance

Exemple :

Chercheur d'emploi: «*Je ne trouverai jamais d'emploi!*»

Il est important de lui faire clarifier les termes «jamais et aucun». Ces termes développent des croyances irrationnelles.

Il est important de vous rappeler que vous ne devez jamais tenir pour acquis ce que vous comprenez. Dès que le message vous semble flou ou incomplet, faites-le préciser. Enfin, pour aider le chercheur d'emploi à être spécifique, vous devrez utiliser les reflets spécifiques, poser des questions, empêcher le chercheur d'emploi de se disperser et utiliser les silences.

REFLETS SPÉCIFIQUES

Permet au conseiller de reformuler, en ces mots, ce qu'il comprend du message du chercheur d'emploi dans le but de l'amener à préciser son message, concernant les informations manquantes de son expérience multidimensionnelle.

Exemple:

Chercheur d'emploi: *«Je ne sais vraiment plus. C'est vraiment une situation étrange, mais je n'arrive pas à préciser ce qui ne va pas. J'essaie, je n'y arrive pas. C'est dur.»*

Conseiller: *«Vous avez de la difficulté à préciser vos sentiments et c'est à la fois troublant et un peu décourageant à présent?»*

QUESTIONS

Elles sont utiles pour commencer l'entrevue, explorer certains sujets, obtenir des exemples concrets, préciser l'expérience du chercheur d'emploi et l'encourager à donner plus d'information. Il y a 2 types de questions: ouvertes et fermées.

On se sert des questions ouvertes pour faciliter l'exploration. Elles débutent par quoi, comment, pourquoi, quand et où. Les questions fermées sont utiles pour avoir une information précise.

RÉPONSES DE FOCALISATION

Elles permettent d'amener le chercheur d'emploi à ne pas se perdre dans les détails et votre rôle sera de l'amener à être plus concret dans l'explication de sa situation.

Par exemple:

Chercheur d'emploi: *«Je me suis fait offrir un emploi dans un autre gouvernorat et ma femme croit que je devrai l'accepter même si j'ai toujours habité ici, moi je ne veux pas m'éloigner de ma famille et de mes amis».*

Conseiller: *«Vous avez obtenu un emploi?»*

LES SILENCES

Il existe différents types de silence et vous devrez évaluer la pertinence de l'usage du silence dans vos interventions. Il peut autant permettre au chercheur d'emploi de réfléchir et de comprendre un message, qu'éviter de parler d'un sujet. Lorsque vous serez en présence du premier type de silence, vous pourrez remarquer que le chercheur d'emploi est détendu et concentré. En présence du deuxième type de silence, vous remarquerez que le chercheur d'emploi sera plus nerveux et tendu. Il n'existe pas de manière unique pour répondre à un silence, votre rôle sera de le reconnaître. Vous pourrez alors procéder de la façon suivante:

- Respecter son silence en étant silencieux et attentif aux comportements non verbaux. Après un silence de quelques minutes, vous pouvez inviter le chercheur d'emploi en lui posant une question ouverte à vous dire où il en est. Certains chercheurs d'emploi ne sauront pas comment briser le silence, de là l'importance d'être attentif.
- Ensuite, vous pourrez à l'aide de reflet lui faire spécifier son cheminement intérieur, afin de donner une direction à l'entretien.



- **OUTIL**
LISTE DES SENTIMENTS

joie	excité	sûr de soi
plein d'affection	expansif	surexcité
amoureux	en extase	touché
apaisé	exubérant	tranquille
attendri	fasciné	vivant
attentif	fier	vivifié
aventureux	fou de joie	tristesse
de bonne humeur	gonflé à bloc	à bout
calme	en harmonie	abattu
captivé	heureux	accablé
centré	hilaré	affligé
comblé	impatient	l'âme en peine
concentré	insouciant	anéanti
concerné	inspiré	apathique
confiant	intéressé	blessé
confortable	intrigué	cafardeux
content de soi	joyeux	chagriné
plein de courage	léger	avoir le cœur brisé
curieux	libre	crevé
décontracté	optimiste	déchiré
délivré	ouvert	découragé
détaché	paisible	déçu
détendu	passionné	défait
déterminé	pétillant	démoralisé
disposé	proche	démotivé
ébahi	radieux	démuni
ébloui	rassuré	dépassé
emballé	rayonnant	déprimé
émerveillé	réceptif	dérouté
ému	réconforté	désappointé
enchanté	reconnaissant	désenchanté
plein d'énergie	régénéré	désespéré
enflammé	réjoui	désorienté
enjoué	remonté	dans le doute
enthousiaste	rempli d'espoir	effondré
plein d'entrain	revigoré	sans élan
épanoui	satisfait	épuisé
espiègle	sécurisé	las
plein d'espoir	serein	léthargique
étonné	soulagé	lourd
exalté	stimulé/e	mal

mal à l'aise
malheureux
en avoir marre
maussade
mécontent
mélancolique
ne pas avoir le moral
morose
navré
nonchalant
peiné
renfermé
résigné
seul
sombre
soucieux
souffrant
tiraillé
tourmenté
vidé
peur
affolé
alarmé
angoissé
anxieux
apeuré
plein d'appréhension
choqué

confus
craintif
sur la défensive
détaché
déstabilisé
en désarroi
désemparé
distant
en détresse
effrayé
sur ses gardes
honteux
horrifié
inquiet
insécure
méfiant
mortifié
paniqué
perplexe
préoccupé
sceptique
sidéré
suspicieux
surpris
tendu
terrifié
vulnérable
colère

agité
amer
consterné
décontenancé
contrarié
crispé
déconcerté
dégoûté
écoeuré
embêté
énervé
enragé
envieux
exaspéré
excédé
fâché
fou de rage
frustré
furieux
grognon
haineux
hors de soi
irrité
jaloux
sur les nerfs
nerveux
plein de rancœur
plein de ressentiment



- **OUTIL**
INVENTAIRE DES RESSOURCES ET
LIMITES ENVIRONNEMENTALE ET PERSONNELLE

Parcours scolaire et professionnel	Ressources/ limites
Connaissance de soi au travail (qualités professionnelles, estime/ confiance en soi etc.)	Ressources/ limites
Objectif d'emploi (Niveau d'engagement et connaissance du marché du travail et réalisme);	Ressources/ limites

Perception de l'absence d'emploi dans l'entourage immédiat (famille)	Ressources/ limites
Recherche d'emploi	
Démarches réalisées	Ressources/ limites
Communication verbale et écrite	
Connaissance de (s) la LANGUE(S) Communication non-verbale	Ressources/ limites
Curriculum vitae	Ressources/ limites

PHASE 3

ETABLISSEMENT DES OBJECTIFS POUR RESOUDRE LA SITUATION/ LE PROBLEME

- DÉROULEMENT DE LA TROISIÈME PHASE

Les 2 premières phases ont permis de clarifier le problème d'emploi. Maintenant, l'objectif de cette phase est de formuler des objectifs pour résoudre les difficultés d'emploi de la personne. Vous devriez d'ailleurs avoir identifié des pistes de travail, pour la phase 3. Les pistes auront été nommées spontanément par le chercheur d'emploi. Toutefois, il est important d'attendre la phase 3 pour les examiner plus profondément. L'essentiel de ce processus est de recueillir un maximum d'information concernant les ressources et limites personnelles et environnementales et de ne pas brusquer la prise de décision. Il y a donc 3 étapes qui conduiront à l'élaboration du plan d'action: la formulation d'énoncés d'options; la clarification et la validation de ces énoncés; la formulation d'un plan d'action. Ces 3 étapes doivent être réalisées l'une après l'autre, car si elles sont combinées, cela risque de solder la phase 3 par un échec.

ÉTAPE 8: FORMULATION DE L'ÉNONCÉ D'OPTION

Cette étape vous permettra d'aider le chercheur d'emploi à inventorier le plus grand nombre possible de solutions en incluant celles qui semblent farfelues. Ces options sont considérées comme des hypothèses de travail. Vous devrez les prendre en note au fur et à mesure. Il pourrait s'agir de: retourner aux études, changer de type d'emploi, accepter un emploi de courte durée etc. A ce moment ci, il n'est pas important de savoir si l'option est réaliste ou non, mais plutôt d'en générer. Les options les plus farfelues peuvent être celles qui seront retenues. Dans la section outil, vous retrouverez un document qui vous permettra de lister les énoncés d'option. La première colonne vous permettra de lister les différentes options et à l'étape 9 vous vous servirez de la deuxième colonne pour les valider.

ÉTAPE 9: CLARIFICATION ET VALIDATION DE L'ÉNONCÉ D'OPTION

Il s'agit maintenant d'examiner chacun des énoncés générés à l'étape 8. Vous devrez utiliser les ressources et les limites personnelles et environnementales du chercheur d'emploi pour l'aider à identifier les avantages et les inconvénients des options identifiées à l'étape 8. À la fin de cette étape, le chercheur d'emploi devrait pouvoir se dire : *«je sais où je vais»*. L'étape 10 quant à elle vous permettra de définir comment y aller.

ÉTAPE 10: DÉFINITION DES MOYENS QUI PERMETTRONT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Les 2 premières étapes de la phase 3 ont permis de mettre en place les objectifs et ce sont les éléments essentiels à la mise en place de moyens qui permettront l'atteinte des objectifs. Cette étape vise à définir le quoi et le comment faire. Il faudra donc préciser un ou des objectifs réalistes et pertinents et formuler un plan d'action concret et spécifique.



- **FICHE TECHNIQUE 8**
CONFRONTATION EMPATHIQUE

L'utilisation de cette habileté avancée en communication nécessite que vous ayez une connaissance suffisante du chercheur d'emploi pour l'utiliser. Ce sera lors de la phase d'accompagnement que vous pourrez en faire usage. Il serait prématuré de vous en servir lors de l'entretien initial, car votre relation avec le chercheur d'emploi n'est pas suffisante pour en faire usage et vous risquez plutôt de nuire à la relation.

La confrontation empathique peut avoir un effet très fort sur le chercheur d'emploi, évidemment si cette habileté est utilisée avec empathie, car elle permet au chercheur d'emploi de pousser plus loin sa connaissance de soi. Elle permet au conseiller d'intervenir sur les distorsions, les fausses croyances, les jeux, afin de permettre au chercheur d'emploi de trouver des pistes de solutions à sa difficulté. La confrontation empathique est une invitation chaleureuse et exigeante faite au chercheur d'emploi à devenir plus conscient de ses incompatibilités qui l'empêchent d'explorer, de comprendre et d'agir.

La confrontation empathique comporte 2 étapes:

a) Le reflet d'incompatibilité: vous reflétez 2 ou plusieurs éléments qui vous semblent contradictoires

Exemples de formulation: Vous me dites que ... et pourtant vous dites que ... ou Vous dites que ... et il me semble que

b) Une invitation au chercheur d'emploi à donner une signification à l'incompatibilité: cette étape permet au chercheur d'emploi de prendre conscience de l'incompatibilité; vous pouvez croire à une contradiction et l'explication du chercheur d'emploi vous permet de mieux comprendre la situation, d'éviter l'impression de menace, en posant une question ouverte, vous donnez plutôt l'impression de valider l'information; vous serez enfin en mesure d'évaluer le degré d'ouverture du chercheur d'emploi.

Exemples de formulations: Comment expliquez-vous ceci ? Qu'est-ce que ça signifie pour vous ?

Exemple d'une confrontation empathique: Vous dites que vous êtes motivé à trouver du travail, par contre je remarque que vous vous absentez souvent. Comment expliquez vous cela ?

Cette habileté avancée en communication nécessitera de la pratique. Assurez-vous aussi d'identifier des comportements qui décrivent ce qui a été dit ou fait, afin de ne pas tomber dans le piège de l'interprétation.



- **OUTIL**
TABLEAU DE GÉNÉRATION D'OPTION ET DE VALIDATION

Enoncés d'option	Ressources et limites favorisant le choix ou le refus

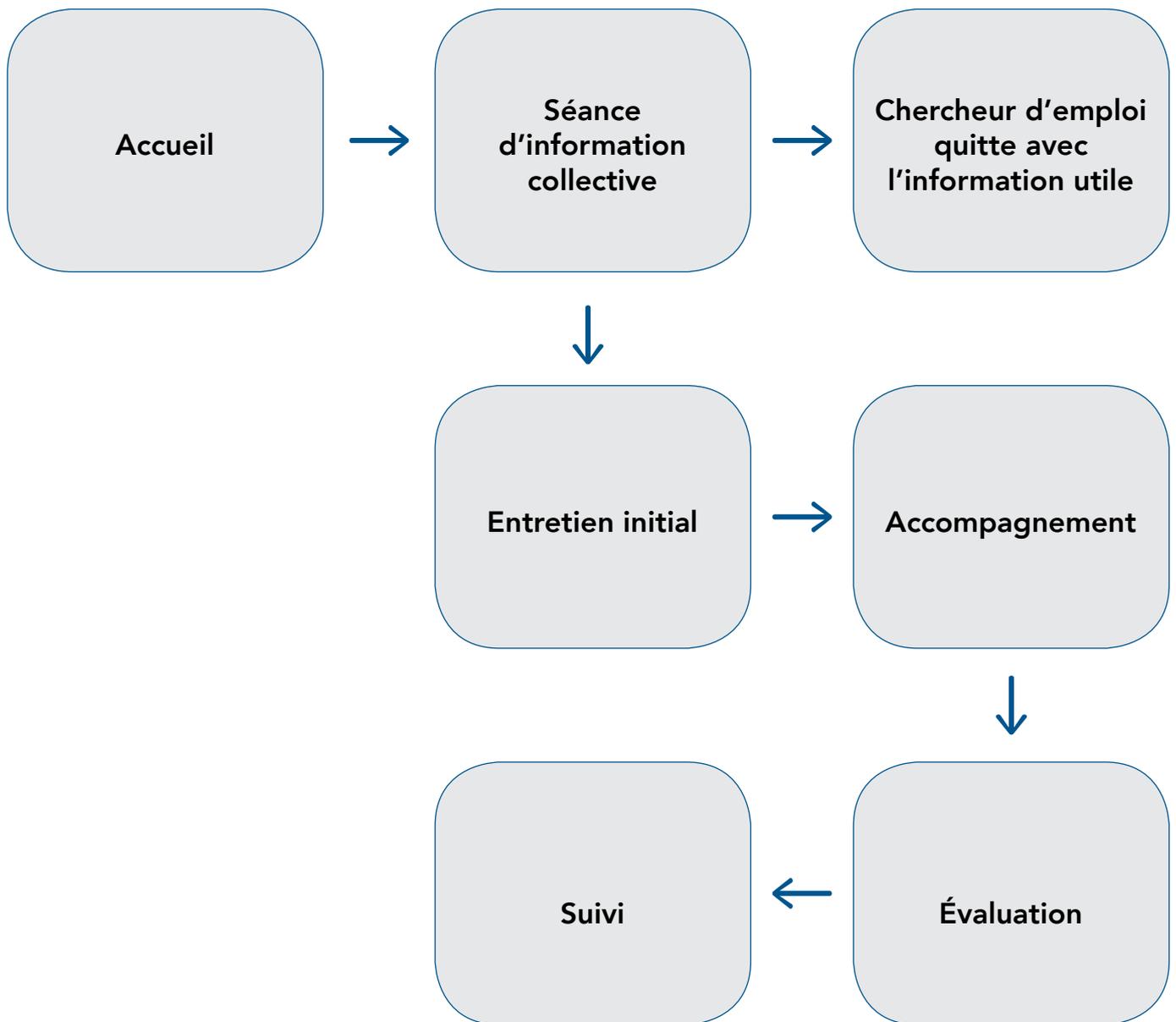


- **OUTIL**
PLAN D'ACTION

Quoi (énoncé retenu)	
Comment faire (ce qui devra être effectué pour y parvenir)	

PARTIE 2: PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT ET OUTILS DE PROFILAGE

VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT



• 2.1 ACCUEIL DU CHERCHEUR D'EMPLOI

Lorsque le chercheur d'emploi se présente en personne ou lorsqu'il téléphone au bureau d'emploi, il sera accueilli par une personne qui lui demandera ce qu'elle pourrait faire pour lui. Une fois la demande formulée, l'employé du bureau d'emploi l'orientera vers le bon service ou la bonne personne. Je définirai ici quatre cas de figure:

- Un chercheur d'emploi qui se présente pour la première fois qui veut faire son inscription. La personne qui va l'accueillir l'inscrira dans le système informatisé. Il devra avoir avec lui sa carte d'identité nationale et son diplôme. Il pourra avoir en sa possession les documents suivants: son attestation de fin d'études, son certificat d'études, son attestation de stage professionnel, son permis de conduire, son diplôme de formation privée, son attestation de travail ou son carnet blanc. Par la suite, il sera inscrit à une séance d'information collective.
- Un chercheur d'emploi qui se présente au bureau d'emploi et pose une question simple. Le conseiller pourra y répondre et l'orienter selon sa demande. En voici quelques exemples: effectuer son pointage, connaître les offres d'emploi, avoir des informations concernant d'autres administrations, signer un contrat SIVP (si un groupe est organisé), obtenir un document (exemple une fiche d'inscription), connaître les concours ou le début d'un programme, virement des bourses, remettre un document pour son dossier (exemple une attestation), actualiser son dossier administratif etc.
- Un chercheur d'emploi qui se présente en détresse, en pleur ou en colère sera rencontré par un conseiller dans un bureau fermé. Le conseiller pourra à ce moment, déterminer avec le chercheur d'emploi, le service pertinent selon sa situation. Il y a aussi des demandes d'information concernant une démarche (concours ou autre), un besoin d'être informé sur des offres dans d'autres bureaux et les CFP.
- Un chercheur d'emploi qui se présente en formulant une demande telle que connaître les programmes, obtenir de l'aide à la recherche d'emploi, avoir de l'information sur le fonctionnement du site de l'ANETI, aide à la préparation d'entrevue ou CV, obtenir de l'information concernant un projet d'immigration, avoir de l'information sur les entreprises et les associations, avoir de l'information concernant les CFP, les programmes d'emplois (surtout pour les nouveaux diplômés) et les formations complémentaires. Il sera inscrit à une séance d'information collective. La date de rendez-vous lui sera fournie, ainsi que l'heure à laquelle le chercheur d'emploi devra se présenter. Il demandera au chercheur d'emploi d'apporter une copie du curriculum vitae qui sera remise au conseiller lors de l'entretien initial.

• 2.2 SÉANCE D'INFORMATION COLLECTIVE

Avant de parler d'un engagement dans l'action, le chercheur d'emploi sera invité à une séance d'information collective dont l'objectif est de:

- Présenter et expliquer en détail les programmes et les services offerts, afin que chacun des candidats puisse prendre une décision.

- Faire prendre conscience aux chercheurs d'emploi que le marché du travail offre toujours un bassin d'emplois disponibles.
- Répondre aux questions sur le marché du travail, sur les programmes et sur les critères de sélection.

2.2.1 AVANT LA SÉANCE D'INFORMATION COLLECTIVE

Vous devrez prendre connaissance du nombre d'inscriptions pour la séance d'information;

Veillez à ce que la salle contienne suffisamment de chaises et qu'elle soit aménagée afin de pouvoir accueillir les personnes.

2.2.2 DÉROULEMENT DE LA SÉANCE D'INFORMATION COLLECTIVE

La séance d'information collective est d'une durée moyenne d'une heure. Vous devrez commencer par féliciter les personnes présentes de s'être déplacées pour venir s'informer, c'est une attitude gagnante. Il faut expliquer le but et le déroulement de la séance d'information.

Vous pouvez susciter la participation, selon le nombre de personnes présentes, en demandant à chaque candidat de se présenter avec son objectif d'emploi.

Vous expliquerez les services offerts au besoin avec un support visuel et répondre aux questions pertinentes. Vous évitez les questions à caractère trop général ou encore reportez à l'entretien initial les questions personnelles.

Vous devez insister sur certains points essentiels à l'intégration dans un groupe ou pour l'accompagnement individuel.

2.2.3 A LA FIN DE LA SÉANCE D'INFORMATION COLLECTIVE

Chaque personne désirant intégrer un programme de l'ANETI offert par le bureau d'emploi est rencontrée en individuel. Le déroulement de l'entretien initial sera d'une durée d'environ 15-20 minutes car le chercheur d'emploi aura préalablement rempli la fiche de renseignements qui permettra au conseiller d'avoir de l'information concernant les aspects multidimensionnels du problème d'emploi, tant au niveau des ressources, des limites, que des croyances, des hypothèses et des valeurs. Il devra toutefois être à l'écoute et ne pas s'en tenir qu'à la fiche de renseignements et clarifier avec le chercheur d'emploi les informations qu'il a besoin de préciser pour bien comprendre son problème d'emploi et la manière dont il se l'explique. Le curriculum vitae sera également parcouru de manière à permettre au conseiller d'avoir une idée du parcours professionnel du chercheur d'emploi. Les questions ouvertes peuvent servir à évaluer le niveau de langue à l'écrit.

Afin de permettre aux deux parties (conseiller et chercheur d'emploi) d'être au clair avec ce qu'ils peuvent attendre l'un de l'autre, ils signeront un consentement où les obligations des deux parties sont définies. Il est important de comprendre qu'il s'agit d'une entente morale et non légale.

• 2.3 ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Les activités proposées par l'ANETI pour favoriser l'accompagnement des chercheurs d'emploi sont multiples. Nous parlons d'activité individuelle ou de groupe. Dans les deux cas, ces activités permettront au chercheur d'emploi d'avoir l'accompagnement nécessaire pour favoriser son intégration professionnelle. Tout au long du processus d'accompagnement, vous serez amené à utiliser les 3 phases y relatives, car durant ce processus, le chercheur d'emploi rencontrera d'autres difficultés qui nécessiteront que vous l'assistiez dans la clarification du problème rencontré et dans l'identification des objectifs qui le conduiront à l'élaboration d'un plan d'action. La durée de ces rencontres peut être élevée à une heure.

2.3.1 TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI POUR LES JEUNES

Ce service est une prestation dynamique qui se déroule en groupe. Il vise à fournir aux chercheurs d'emploi des compétences qui contribuent à faire des choix de carrière et à développer des compétences de recherche d'emploi.

Cet atelier est constitué de 3 sections thématiques (section 2,3 et 4 du guide)

- Connaissance de soi
- L'exploration du marché de l'emploi (« Connaître son environnement »)
- Les techniques de recherche active d'emploi (« Passer à l'action »)

Ces 3 sections sont au cœur du travail et elles répondent à des besoins spécifiques exprimés ou latents chez les chercheurs d'emploi.

2.3.2 PROGRAMME FORSATI

Ce programme vise à fournir un accompagnement personnalisé lors de l'identification de son projet professionnel. Voici les moyens proposés:

- Fournir au chercheur d'emploi des formations complémentaires lui permettant de réaliser son projet professionnel (cours de langue, informatique (TIC), compétences techniques.
- Améliorer de façon continue ses compétences et aptitudes.
- Renforcer son adaptation aux besoins du marché de l'emploi et des entreprises afin de faciliter son emploi salarié ou un travail indépendant.

2.3.3 LES STAGES D'INITIATION À LA VIE PROFESSIONNELLE (SIVP)

Ce programme vise à aider le chercheur d'emploi à acquérir des compétences afin de faciliter son insertion professionnelle.

2.3.4 APPLICATION RECHERCHE D'EMPLOI ANDROÏD

Cette application mobile permettra de rendre le guide sur « les techniques de recherche d'emploi » plus accessible aux chercheurs d'emploi en leur fournissant les outils nécessaires pour effectuer leur recherche d'emploi et d'être en mesure de faire les choix qui correspondent à leurs atouts et aspirations.

2.3.5 PROGRAMME JEUNES DÉLINQUANTS

C'est un programme pour des jeunes de 14 à 18 ans qui sortent de prison ou de centres de détention, avec la convention du ministère des affaires sociales. Ce programme qui permet aux jeunes de:

- Suivre un programme de formation en CFP
- Poursuivre leurs études
- Créer un projet d'entreprise

• 2.4 EVALUATION DE LA DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT

A la fin du processus d'accompagnement, un formulaire d'évaluation sera remis au chercheur d'emploi. L'objectif de l'évaluation est de mesurer la satisfaction de la clientèle dans le but d'ajuster l'offre de services à leurs besoins. Vous devrez être prudent lors de la lecture de celle-ci, car l'interprétation ne doit pas être faite avec les données brutes. Elles s'insèrent, en effet, dans un contexte spécifique (dynamique du groupe, réalité démographique et économique). Toutefois, les données recueillies peuvent permettre d'affiner l'intervention ou les programmes selon les besoins réels de la clientèle. On peut d'ailleurs recueillir des informations permettant le développement de nouveaux services ou programmes. Vous prendrez le temps de les lire et par la suite de les remettre au responsable du bureau d'emploi.

• 2.5 SUIVI

Que l'on parle d'activités d'intervention individuelle ou en groupe, cette phase est importante pour favoriser la consolidation des connaissances acquises. Deux types de suivi sont possibles, à savoir le suivi de groupe et le suivi individuel. Il sera aussi possible, lorsque le chercheur d'emploi a des difficultés à se déplacer vers le bureau d'emploi, que le suivi soit réalisé au téléphone. Cette étape de l'accompagnement permettra aussi au chercheur d'emploi de revoir ses objectifs et son plan d'action.

2.5.1 SUIVI DE GROUPE

Afin d'éviter une rupture trop brutale avec l'encadrement proposé durant la séance de groupe, le dernier jour de la session TRE, chaque participant prépare un plan d'action. Il mettra ce plan d'action à jour, jusqu'à l'obtention de l'emploi convoité. Lors de ces rencontres, les participants retrouvent leurs anciens coéquipiers et font la connaissance des chercheurs d'emploi d'autres groupes, élargissant encore leur réseau. Ils partagent leurs dernières expériences, profitent de la période pour effectuer des contacts avec des employeurs, échangent sur certaines difficultés ou inquiétudes avec le conseiller présent, même si ce n'était pas le conseiller attribué

durant la session TRE. À la fin du suivi de groupe, le conseiller réunit le groupe et donne les informations nécessaires, afin d'aider les participants à poursuivre leurs démarches en conservant les techniques de recherche d'emploi apprises et leur demande d'actualiser leur plan d'action pour le prochain suivi.

2.5.2 SUIVI INDIVIDUEL

Il peut être effectué dans deux cas de figure. Le premier, suite à une démarche de groupe, le conseiller et le chercheur d'emploi s'entendent à l'effet que le suivi se fera par téléphone (voir fiche technique suivi). Le deuxième est que le conseiller, dans le cadre d'une démarche personnalisée, gardera le contact avec le chercheur d'emploi, afin de le suivre dans ses démarches de recherche d'emploi. Ils se seront entendus sur une fréquence et le conseiller, lors du suivi, prendra le temps d'écouter le chercheur d'emploi, répondra à ses questions et l'encouragera dans ses démarches.



- **FICHE TECHNIQUE 9**
SUIVI

Lorsque les conditions le permettent, le suivi s'effectue en groupe, dans les locaux du BE, avec un conseiller, et ce; de façon régulière. Un calendrier de suivi pour chaque groupe est établi, trois rencontres réparties en semaines quatre, six et huit permettent une transition avec la recherche de façon totalement autonome. Les chercheurs d'emploi utiliseront l'outil suivi des démarches et des résultats pour se fixer des objectifs pour les démarches de recherche d'emploi qu'ils feront de manière autonome. Ces objectifs seront révisés avec vous lors du suivi individuel ou de groupe. Ils auront à écrire la date du suivi à laquelle ils sont convoqués, leur coordonnées et noms; ce qui vous évitera d'avoir à chercher ces informations lors de la prise de contact ou de la confirmation de présence (selon que le suivi soit individuel ou en groupe). Le chercheur d'emploi devra aussi se fixer des objectifs d'appels, d'entrevues et de CV envoyés. Évidemment, ce sont des objectifs, il n'y a pas d'obligation d'atteinte. C'est plutôt une forme d'engagement envers lui et vous. Si les résultats ne sont pas atteints, ce sera l'occasion pour vous lors du suivi, de vérifier ce qui a pu arriver. Vous ferez cette clarification de manière empathique, en vous appuyant sur les phases de l'entrevue en counseling d'emploi.

Selon le nombre de conseillers dans une organisation et aussi pour tenir compte de certaines contraintes géographiques, il est possible d'effectuer les suivis par téléphone. Chaque mois, durant six mois, vous prendrez contact avec les participants de votre groupe qui sont toujours en recherche d'emploi. Avec le plan d'action personnel, selon les questions qui se présentent, vous offrirez le support à distance pour chaque participant.

Certains BE vont mettre une salle à la disposition des membres, en plus des suivis formels ou comme unique mesure de soutien après la démarche d'accompagnement. Les membres ont accès aux répertoires d'entreprises et aux ressources facilitant la réalisation de la recherche d'emploi (ordinateur, téléphone, etc.). Dans tous les cas, il s'agit de briser l'isolement des chercheurs d'emploi et de retrouver l'ambiance active et chaleureuse du BE pour les encourager à poursuivre leurs démarches jusqu'à l'obtention de l'emploi recherché.

Les premières semaines de recherche d'emploi de façon autonome sont cruciales pour le maintien des nouveaux comportements acquis au BE. Quelle que soit la forme que prend le suivi d'accompagnement, des mesures concrètes permettent d'effectuer cette transition de façon plus souple et d'augmenter la capacité du chercheur d'emploi à réussir son insertion professionnelle.



OUTIL FICHE DE RENSEIGNEMENTS



Date : _____

Conseiller : _____

Prénom : _____ Nom : _____

Age : _____ Date de naissance jour / mois / année Sexe M / F

Adresse : _____

Gouvernorat : _____ Délégation : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Vous êtes sans emploi depuis :

- de 6 mois	
6 mois à 1 an	
2 à 5 ans	
5 à 10 ans	
10 et +	

Niveau linguistique: 1 faible à 5 langue élevée

Chercheur d'emploi		Conseiller Votre évaluation	
Arabe			
Français			
Anglais			

	Spécialisation	Terminé ?			Année d'obtention
		oui		non	
Primaire		oui		non	
Collège		oui		non	
Lycée		oui		non	
CAP		oui		non	
BTP		oui		non	
BTS		oui		non	
Licence		oui		non	
Ecole d'ingénieurs		oui		non	
Maîtrise		oui		non	
Master		oui		non	
Doctorat		oui		non	

Dernier emploi Stage	du : / / au / /
	Titre :
	Heure / semaine
	Raison de fin d'emploi

Titre de l'emploi recherché durant votre accompagnement :

Titre de l'emploi recherché durant votre accompagnement : _____

Énumérez les démarches de recherche d'emploi que vous avez effectuées récemment :

Démarches	Résultats

Pourquoi voulez-vous faire votre recherche d'emploi chez nous ?

Quelle différence y a-t-il, selon vous, entre travailler en groupe ou chercher seul ?

Quelles sont vos forces et points à améliorer en tant que chercheur d'emploi?

Forces	Points à améliorer

Quelle est votre perception du marché de l'emploi dans votre domaine?

Etes-vous prêt pour votre insertion professionnelle?	oui	non	Je ne sais pas
J'ai une idée précise des secteurs d'activités qui m'intéressent			
J'ai une bonne idée du type de candidature recherchée dans mon domaine			
J'ai développé et j'entretiens régulièrement mon réseau de contacts			
Je peux parler de mes réalisations les plus importantes			
Je peux parler de mes compétences (savoir-faire)			
Je peux parler de mes habiletés et aptitudes (savoir-être)			
Je peux parler de mes forces et de mes points à améliorer			
Je sais faire des liens entre mes forces, mes habiletés et l'emploi qui m'intéresse			



- **OUTIL**
ENGAGEMENT ENTRE LE CONSEILLER ET LE CHERCHEUR D'EMPLOI DANS LA DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT

Le conseiller s'engage à apporter au candidat:

Un suivi personnalisé individuel et/ou en groupe

Le recours aux services et prestations de l'ANETI (ateliers, séances collectives, contrats de stages...)

La mise à disposition des outils et du matériel pendant toute la période d'accompagnement

Un appui dans la prise de contact avec l'entreprise

La possibilité de mettre en œuvre les mesures d'encouragement à l'emploi pour favoriser son intégration en emploi.

Signature du conseiller : _____

Le chercheur d'emploi s'engage à:

Être disponible et actif dans sa recherche d'emploi pendant toute la durée de l'accompagnement.

Adhérer à la démarche d'accompagnement individuel et collectif.

Participer à l'ensemble des animations, ateliers de travail et entretiens proposés par son conseiller.

Se présenter à chaque rendez-vous.

Mener personnellement des actions construites et constantes de recherche d'emploi avec l'aide de son conseiller afin d'atteindre ses objectifs.

Réaliser activement les actions convenues avec le conseiller.

Communiquer au conseiller toutes les informations concernant sa recherche d'emploi et son placement.

Mener personnellement et collectivement (en binôme) la prospection en entreprises.

Participer aux suivis (individuel et/ou de groupe) de démarche, afin de faire le point de ses recherches d'emploi.

Signature du chercheur d'emploi : _____



- **OUTIL**
SUIVI DES DÉMARCHES ET RÉSULTATS

Nom du chercheur d'emploi _____

Téléphone _____

Nombre de jours par semaine consacrés à la recherche d'emploi _____

Date	Entreprises contactées	CV	Entrevue

NB: Ce plan d'action a pour objectif de permettre au conseiller de suivre le chercheur d'emploi dans ses démarches de recherche d'emploi. Le chercheur d'emploi se fixe des objectifs et révisé, lors des suivis avec le conseiller, l'atteinte des objectifs fixés.

PARTIE 3: COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS DE LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE



Ce cycle démontre l'interrelation qui existe dans un tel groupe. Une personne demande une consultation à l'équipe et elle sortira d'une telle réunion avec un enrichissement de ses compétences. Les autres personnes de l'équipe qui agissent, eux, à titre de consultants auront le sentiment de contribuer au développement de l'équipe; ce qui permet de développer l'entraide et la collaboration entre les professionnels. La partie 3 vous explique le déroulement d'une rencontre de communauté de pratique, elle met à votre disposition les outils de préparation et d'animation.

• DÉROULEMENT D'UNE RENCONTRE DE COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

Le travail de conseiller est un emploi exigeant qui fait appel à des compétences techniques et aussi à des compétences relationnelles. Il arrive très souvent que l'on se sente seul face aux difficultés que rencontrent les chercheurs d'emploi. Mettre en place un groupe de communauté de pratique vous permettra de partager vos expériences avec les autres conseillers (en ayant toujours en tête les valeurs de respect et d'authenticité). Les règles de fonctionnement seront définies par le groupe lors de la première rencontre, c'est-à-dire la fréquence, la durée, les sujets. A titre d'exemple, une équipe dans un bureau d'emploi pourrait décider de se rencontrer tous les 4e vendredi du mois entre 15h30 et 17h et le sujet aura été préparé par l'un des membres du groupe qui désire aborder une problématique particulière. Les informations suivantes vous guideront dans la mise sur pied d'un groupe de communauté de pratique. Il sera, d'ailleurs, important de consigner par écrit les règles de fonctionnement, pour pouvoir les rendre accessibles à toute personne qui intègre le groupe.

Mettre en place un groupe de communauté de pratique pour apprendre collectivement et se soutenir mutuellement permettra d'améliorer l'accompagnement des chercheurs d'emploi, car il s'agit de rencontre qui permet de travailler sur des situations qui demandent le support des conseillers. Par exemple, suite à une formation, il serait possible de pratiquer les notions apprises, d'aider un collègue à trouver des solutions face à une problématique qu'il rencontre etc.

Une communauté de pratique rencontre aussi des enjeux dont vous devez tenir compte.

Parle-t-on des mêmes choses?

Avons-nous un lexique commun?

Comment allons-nous intégrer et former des nouveaux?

Favoriser le pouvoir de la reconnaissance, plutôt que le pouvoir du savoir.

Valoriser l'exemple et les réussites comme locomotives de l'avancement de la communauté de pratique.

Évaluer individuellement et collectivement nos pratiques.

Toujours penser au contexte et à l'ambiance.



- **OUTIL**
DOCUMENT DE PREPARATION⁷

1. Préparer un sujet pour le groupe de communauté de pratique (problématique, préoccupation ou un projet)
2. Choisissez **un titre**. Il doit être frappant, le titre exprime tout le sujet.
3. Informer le groupe de communauté de pratique une semaine avant, de manière à leur permettre de se préparer (au besoin)
4. Résumez **l'essentiel du sujet**, présentez le en 4-5 lignes. Soyez synthétique
5. Notez les **éléments importants**: l'historique, le décor, les acteurs, les enjeux, ce qui a été essayé, vos peurs, vos attentes, vos sentiments, les effets que cette situation a sur vous et les autres, votre stratégie... Rappelez-vous qu'il faut aller à l'essentiel. Exprimez-vous librement afin d'offrir l'information la plus pertinente à vos collègues.
6. Identifiez le **résultat que vous souhaitez**. Quel est votre besoin ? Quelles sont vos attentes à l'issue de cette consultation ?
7. Spécifiez le **type de consultation que vous souhaitez** et exprimez-le au groupe. Par exemple:
 - a. J'aimerais penser à voix haute et que vous vous limitiez à des questions de compréhension
 - b. J'aimerais que vous m'aidiez à comprendre les enjeux de cette situation
 - c. Brainstorming
 - d. Aidez-moi à comprendre le rôle que je joue dans la situation que je vous ai décrite
8. Important de fournir aux collègues toutes les informations utiles et connues et aussi tout ce que vous avez fait de manière à ce qu'ils vous proposent de nouvelles façons de voir ou de comprendre la situation.

Voici quelques questions pour vous assurer d'une bonne préparation:

- a. S'agit-il d'un problème, d'un projet ou d'une préoccupation globale?
- b. Ai-je fourni toute l'information connue sur le sujet?
- c. Actions essayées, degré de succès, hypothèses d'action envisagées?
- d. A quel degré suis-je la cause du problème? Quel est mon degré de contrôle de cette situation ?

Prévoyez une copie par participant

⁷AQCP - 2012

Titre

Résumé de la situation

Éléments essentiels

Résultat souhaité

Consultation désirée



- **OUTIL**
FICHE DE L'ANIMATEUR⁸

Nom du conseiller

Titre de la consultation

Présentation de la situation du problème par le conseiller (5 à 10 minutes)

Nommer les éléments clés, les sentiments et le résultat attendu à l'issue de la consultation

Clarification de la situation / problème (15 minutes)

Comprendre la situation, l'environnement et ce que vit la personne qui présente la problématique. L'animateur cherche à comprendre la situation.

Mandat de consultation et précision des besoins (5 minutes)

Précision du besoin et attente face au groupe

Commentaires et suggestions (20 minutes)

Prévoir 5 minutes afin que les participants puissent réfléchir à la situation / problème de manière à pouvoir proposer des pistes de solutions.

Les participants nomment leur perception de la situation, proposent sans imposer et ne cherchent pas de solution unique.

Le conseiller clarifie au besoin sans se justifier

Synthèse et pistes retenues par le conseiller (5 minutes)

Apprentissages réalisés et évaluation de la séance (15 minutes)

(5 minutes sont prévues afin de permettre à chacun d'écrire ses idées)

Ce que j'ai appris qui m'aidera dans ma pratique?

Mon appréciation de la rencontre?

A-t-on bien répondu au mandat du conseiller?

Ai-je des satisfactions ou des insatisfactions à citer au groupe?

Proposition de sujets

⁸ Inspiré du document "outil du consultant en groupe de codéveloppement" créé par Michel Desjardins, 2015

OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

LECOMPTE, C., TREMBLAY, L. **Entrevue d'évaluation en counseling d'emploi**. Institut de recherches psychologiques, INC. 1987

Egan, G., **Communication dans la relation d'aide**. Beauchemin. 2005

Amundson, N. E., Borgen, W. A., Pollard, D. E., Westwood, M. J., **Le groupe de recherche d'emploi, la filière du counseling**, CCC éditions, 2008

Wenger, E., **La théorie des communautés de pratique, apprentissage, sens et identité**, Les presses de l'université Laval, 2005

Desjardins, M., « **outil du consultant en groupe de codéveloppement** », Association Québécoise du Codéveloppement Professionnel, 2015

Manuel élaboré dans le cadre du
projet PEJTUN « Emplois décents
pour la jeunesse tunisienne »

