

euro  guidance

Le conseil en mobilité

Partenaires impliqués dans la réalisation de ce projet:

Belgique: Centres Euroguidance flamand et francophone
Dominique Lorent
Josef Vanraepenbusch

France : Centres Euroguidance du ministère de l'Education nationale en
collaboration avec l'ONISEP
Graziana Boscato
Elisabeth Gros
Claudine Roux

Luxembourg: centres Euroguidance
Jos Noesen
Karin Mayer
Stephan Hawlizky

Roumanie : centre Euroguidance
Mihai JIGAU

Le conseil en mobilité : sommaire

Avant-propos.....	p 4
INTRODUCTION	
Bref historique du réseau Euroguidance	p 5
Définitions	p 6
Chiffres de la mobilité.....	p 7
LES OBJECTIFS EUROPEENS p 8	
Les outils qui favorisent la mobilité.....	p 10
Des programmes	
Des outils pour une meilleure lisibilité des diplômes et qualifications	
Des réseaux d'appui à la mobilité	p 11
Mobilité et qualité – Mobilité et orientation	p 13
1^{er} CHAPITRE : ELEMENTS DE CONTEXTE THEORIQUE.	
Une analyse de la mobilité et ses conséquences pour l'orientation avant, pendant et après un séjour à l'étranger.....	p 14
Annexe 1: 'Colourful Flanders'	p 23
Annexe 2: L'inventaire de développement interculturel (IDI) (Hammer 2005).	P 24
Références	p 26
2^{ème} CHAPITRE : MODELISATION DU CONSEIL EN MOBILITE.	
Le processus de conseil en mobilité.....	p 27
Exemples de bonnes pratiques de conseil en mobilité.....	p 21
3^{ème} CHAPITRE : UNE DEMARCHE DE QUALITE POUR UN CONSEIL EN MOBILITE	
Une approche qualité.....	p 34
Définition de standards	p 36
Indicateurs	p 38
4^{ème} CHAPITRE : LES PROFESSIONNELS DU CONSEIL EN MOBILITE	
Compétences professionnelles et connaissances nécessaires pour le professionnel du conseil en mobilité.....	p 42
Professionnels qui font du conseil en mobilité	
Méthodologies de travail utilisées par ces professionnels	p 43
Annexes	
Outils :	
Première partie	p 44
Deuxième partie	p 65
Bibliographie.....	p 71

« Le monde est un livre et ceux qui ne voyagent pas n'en lisent qu'une page »

Saint-Augustin

Avant-propos

Ce document est destiné aux professionnels de l'orientation qui font du conseil en mobilité. C'est un outil pratique créé par des partenaires du réseau Euroguidance pour diffuser leur expérience auprès d'autres professionnels de l'orientation. Il permet de réfléchir, de spécifier une pratique et de l'ancrer dans une démarche de qualité. On trouvera aussi dans ce document, une liste d'outils utilisés par les professionnels dans les différents pays de l'Union européenne dans un contexte d'orientation tout au long de la vie. Les partenaires de ce projet sont partis de réflexions sur leurs pratiques, ils ont défini une démarche méthodologique et ont tenté de la mettre en forme dans ce document.

INTRODUCTION

Depuis des années, dans le cadre du réseau Euroguidance, des conseillers d'orientation sont passés progressivement du conseil en orientation au conseil en mobilité. Ce glissement s'est fait sur le terrain, en réponse aux demandes des consultants. Il nous a paru utile de formaliser ces nouvelles pratiques, d'inventorier les outils utilisés afin de définir clairement le process du conseil en mobilité dans l'optique d'une démarche qualité. L'objectif final est de pouvoir être en mesure de transférer ces compétences nouvelles aux autres membres du réseau d'Euroguidance dans un souci de cohérence, de transparence et de lisibilité des pratiques. Pour la diffusion de bonnes pratiques l'objectif est de transférer à terme auprès de tout praticien de l'orientation confrontés ou intéressés par la dimension internationale et ceci dans l'intérêt bien compris de l'utilisateur.

Bref historique du réseau Euroguidance

En 1992, à l'initiative de la Commission Européenne, un réseau européen de centres nationaux de ressources et d'informations sur l'orientation, les Centres Nationaux de Ressources pour l'Orientation Professionnelle (NRCVG), aujourd'hui appelé « réseau Euroguidance », a été créé.

La création de ce réseau était motivée par le fait que l'orientation jouait et joue encore aujourd'hui un rôle important dans les politiques de l'UE en matière d'éducation, de formation et d'emploi. La fourniture d'un conseil en orientation tout au long de la vie est une condition préalable reconnue pour qui veut faire de l'apprentissage tout au long de la vie une réalité pour les citoyens européens.

En janvier 1992, l'orientation professionnelle était l'un des trois axes du programme PETRA (Action III). Trois catégories principales d'activités ont été élaborées dans le cadre de cette action :

- La création d'un *réseau de Centres Nationaux de Ressources pour l'Orientation Professionnelle* (aujourd'hui appelé « réseau Euroguidance »)
- Des *projets de développement* qui portaient sur des thèmes présentant un intérêt commun et reposaient sur la coopération de trois centres ou plus
- Le *projet transnational pour la formation des conseillers*, qui était ciblé sur les aspects européens de l'orientation.

A ses début, le réseau de Centres Nationaux de Ressources pour l'Orientation Professionnelle rassemblait 12 pays (BE, DE, DK, EL, ES, FR, IE, IT, LU, NL, PT et UK) mais certains pays candidats et pays de l'EEE participaient aux travaux.

Entre 1995 et 2006, les Centres Nationaux de Ressources pour l'Orientation Professionnelle ont été financés dans le cadre du programme Leonardo da Vinci (première phase 1995-1999 et deuxième phase 2000-2006). Au cours de ces 10 ans, le réseau Euroguidance s'est élargi en 1995, avec l'entrée dans l'UE de l'Autriche, de la Finlande et de la Suède, et en 2004 avec l'entrée dans l'UE de 10 des 12 pays candidats. La Bulgarie et la Roumanie ont suivi en 2007, mais beaucoup de ces 12 nouveaux pays membres prenaient déjà part aux travaux du réseau depuis plusieurs années. Aujourd'hui, le réseau compte des centres dans 32 pays : 27 Etats membres plus la Turquie (depuis 2005). La Norvège, l'Islande, le Liechtenstein et la Suisse en font également partie mais sans financement de la Communauté. Depuis 2007, le reste du réseau est financé dans le cadre du programme pour l'Education et la Formation Tout au Long de la Vie (Programme transversal).

DEFINITIONS

Définition du conseil en mobilité

Le conseil en mobilité recouvre des activités d'aides, d'informations, d'élaboration et d'accompagnement d'un projet de mobilité dans un contexte d'orientation tout au long de la vie. (Contexte d'études, d'emploi, de reconversion, ...)

Le conseil en mobilité doit se faire dans le cadre d'une éthique de neutralité et de confidentialité au bénéfice du consultant. Il doit être crédible, efficace, utile, tenant compte des feedback des parties prenantes. Le professionnel de l'orientation dans ce contexte doit utiliser des méthodologies concises et transparentes.

Activités que recouvre le conseil en mobilité

Elles sont diverses et variables selon le contexte et peuvent se retrouver dans les dénominations suivantes : l'entretien-conseil, l'élaboration du projet, l'accompagnement du projet, le conseil à distance, la valorisation de la mobilité dans un projet personnel, l'animation de séances de sensibilisation...

Définition de la mobilité

C'est partir dans un pays étranger pour une période plus ou moins longue dans le cadre d'études, de stages, de perfectionnement linguistique, de travail, de volontariat...

Il faut bien distinguer deux grands types de mobilité: la mobilité institutionnelle, la mobilité individuelle.

Citons, pour l'exemple, le rapport français du Conseil national pour le développement de la mobilité internationale des étudiants qui pour la première fois dans un cadre officiel considère les types de mobilités (Rapport pour l'année 2003-2004)

ftp://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/rapport/rapport_cndmie_04.pdf

« Les étudiants français en mobilité sortante s'inscrivent plus fréquemment dans le cadre de dispositifs institutionnalisés établis sur la base de conventions de coopération et d'échange conclues entre les établissements d'enseignement supérieur ou sur la base de programmes bilatéraux ou multilatéraux mis en place par les gouvernements ou par d'autres autorités. Cependant une part importante de l'effectif concerné organise sa mobilité sur la base d'une initiative individuelle en s'appuyant sur les ressources essentiellement familiales »

Ce qui est important à souligner c'est que la demande sociale des différents acteurs, étudiants, familles, enseignants...en matière de mobilité est de plus en plus forte et s'observe de plus en plus tôt ! Citons encore le rapport « On peut ainsi parler de l'enracinement d'une véritable culture de la mobilité internationale.. »

Ces remarques peuvent s'appliquer aux autres pays européens aussi.

Les grands principes de la mobilité institutionnelle, c'est qu'elle est organisée par l'établissement d'origine, plus précisément par le service des relations internationales, les frais de scolarité sont payés dans le pays d'origine, le temps de formation passé à l'étranger est validé dans son parcours de formation du pays d'envoi. La sélection se fait sur critères linguistiques, universitaires et motivationnels. Cette mobilité est souvent soutenue financièrement par les institutions.

Les universités et autres établissements d'enseignement supérieur ont de nombreuses conventions de partenariats et des accords bilatéraux dont bénéficient leurs étudiants.

LES CHIFFRES DE LA MOBILITE

Les liens ci dessous renvoient à des analyses sur la mobilité et mettent en avant des chiffres

Les statistiques de l'Unesco sur la mobilité mondiale des étudiants :

http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=33154&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Les notes de Campusfrance

N°14 juillet 2008

La mobilité sortante des étudiants français : éléments de mise en perspective

http://editions.campusfrance.org/notes/NOTE_CAMPUSFRANCE_14.pdf

Rapport sur la mobilité étudiante Erasmus

Ce célèbre programme d'échanges universitaires a eu 20 ans en 2007, il a déjà permis à plus d'un million et demi d'étudiants européens de faire un séjour d'études dans un autre pays !

Détails sur la mobilité entrante et sortante par pays dans l'étude suivante :

http://ec.europa.eu/education/erasmus/doc922_en.htm

Les statistiques de la mobilité des étudiants dans le cadre d'Erasmus

http://ec.europa.eu/education/erasmus/doc920_en.htm

Rapport OCDE 2008

Regards sur l'Education

<http://www.oecd.org/dataoecd/23/24/41284079.pdf>

Voir le chapitre Indicateur C3 « Qui sont les étudiants internationaux et où choisissent-ils d'étudier ? » P.368-396

LES OBJECTIFS EUROPEENS

La mobilité est un enjeu politique, social et économique pour l'Europe qui la soutient à travers de nombreux outils. La mondialisation, l'interdépendance des économies, la globalisation, le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication sont les éléments du contexte de la mobilité. Cette nécessité de moderniser l'économie européenne, s'est traduite au Conseil européen de Lisbonne (2000) par l'objectif ambitieux à atteindre d'ici 2010 pour faire de l'Europe

« ...l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale »

Le Conseil européen de Lisbonne en 2000 a donc fixé comme objectif pour l'Europe d'être la société de la connaissance et l'économie la plus compétitive au monde.

L'Europe mise sur la connaissance, l'innovation, la mobilité et la valorisation du capital humain. Ceci a des conséquences sur les citoyens et sur les institutions et en particulier pour les activités de formation et d'emploi.

Au niveau des institutions il est nécessaire d'adapter les systèmes européens d'éducation et de formation aux besoins de la société de la connaissance. Ceci va se traduire par des actions dans tous les secteurs: la recherche scientifique, l'éducation, la formation professionnelle, la protection sociale, l'emploi...

La concurrence mondiale augmente, en particulier celle pour attirer les personnes hautement qualifiées, l'Europe doit mettre en place des politiques pour préparer les générations nouvelles à faire face aux défis globaux en développant une identité européenne et un esprit de collaboration et d'ouverture. La mobilité est l'instrument nécessaire pour développer la citoyenneté européenne.

Recommandation du Parlement Européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs. « *La mobilité transnationale des personnes contribue à l'épanouissement des différentes cultures nationales et permet aux intéressés d'enrichir leur propre bagage culturel et professionnel, et à l'ensemble de la société européenne de bénéficier de ces effets* »

Pour l'éducation et la formation la réalisation de l'espace européen de l'enseignement supérieur permettra aux universités européennes de peser davantage dans la concurrence internationale, d'attirer des étudiants et des chercheurs. Il est nécessaire d'accroître la mobilité des étudiants, celle-ci ne concerne pour l'instant que 4% des étudiants européens ont inscrit un séjour à l'étranger dans leur cursus. Les professionnels de l'orientation doivent intégrer cette dimension dans leur travail quotidien.

euro guidance

Les chiffres concernant la mobilité des travailleurs (inférieur à 2%) en Europe sont encore plus bas et n'évolue que très peu malgré la nécessité de construire un espace européen dynamique et réactif adapté aux réalités du travail.

Voir les textes à partir du lien ci-dessous datés de 2006, année de la mobilité des travailleurs, qui présente des chiffres et les enjeux de la mobilité des travailleurs dans la mise en œuvre de la stratégie de Lisbonne.

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/05/229&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=en>

LES OUTILS EUROPEENS QUI FAVORISENT LA MOBILITE

L'Europe s'est doté d'outils qui soutiennent et favorisent la mobilité. Pour en citer quelques uns qui concernent l'orientation tout au long de la vie.

A. Des programmes

- Le programme Education formation tout au long de la vie (EFTVL) et ses programmes sectoriels (2007-2013), avec le plus connu des programmes sectoriels Erasmus
- http://ec.europa.eu/education/index_en.htm
-
- Le programme Jeunesse en Action et en particulier son action phare , le Service Volontaire Européen (SVE)
- http://europa.eu/youth/volunteering_-_exchanges/european_voluntary_service/index_eu_fr.html

B. Des outils pour une meilleure lisibilité des diplômes et des qualifications

- L'Europass –mobilité, initiative adoptée en 2005, ce portfolio contient 5 documents utiles pour tous les citoyens qui peuvent rendre visibles leurs compétences et valoriser leurs expériences de mobilité : "Europass-Curriculum vitæ" , la validation du parcours "Europass-Mobilité", l'"Europass-Supplément au diplôme" (pour les diplômes d'enseignement supérieur), l'"Europass-Portfolio des langues" (pour les connaissances linguistiques) ,"Europass-Supplément au certificat" (pour la formation professionnelle)
- <http://europass.cedefop.europa.eu/>
-
- Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC/EQF recommandation adoptée en février 2008). Cadre de référence commun en Europe qui met en correspondance les systèmes nationaux de certifications et facilitera la communication entre eux. Il est composé de huit niveaux de référence qui couvrent l'ensemble des niveaux de certifications acquis dans l'enseignement général, l'enseignement et la formation professionnels ainsi que l'enseignement supérieur et il se base sur les résultats de l'apprentissage.(savoirs, aptitudes, compétences) Comparaison, transférabilité et lisibilité plus aisées des certifications en se référant au même outil. D'ici 2012, inscriptions dans leurs certification la référence au CEC. Ceci permettra aussi une plus grande mobilité des travailleurs et des apprenants
- http://ec.europa.eu/education/policies/educ/eqf/eqf08_fr.pdf
- Un dispositif pour le transfert, la capitalisation et la reconnaissance des acquis des apprentissages : savoirs, aptitudes et compétences (ECVET), via des crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnels. Des unités d'acquis d'apprentissage correspondant à un certain nombre de crédits sont mises en place dans les qualifications acquises dans les pays européens.
- http://ec.europa.eu/education/index_en.html
- http://ec.europa.eu/education/ecvt/index_fr.html

C. Des réseaux d'appui à la mobilité

Ils informent, mettent en place des outils de diffusion de la mobilité (publications, portails, sites internet,...) pour des publics spécifiques.

EUROGUIDANCE est un réseau de Centres Nationaux de Ressources Pour l'Orientation Professionnelle dans 32 pays d'Europe (25 pays membres de l'UE, 4 pays de l'EEE et 3 pays candidats). L'objectif du réseau Euroguidance est de contribuer à la mobilité en Europe en fournissant une information et un conseil en orientation de qualité et aussi en promouvant la dimension européenne dans les systèmes nationaux de conseil et d'orientation. Les groupes cibles du réseau sont les conseillers d'orientation, les étudiants, les élèves, les professionnels l'enseignement et de la formation et les adultes.

<http://www.euroguidance.net/>

EURES - European Employment Services – est un réseau de coopération destiné à faciliter la libre circulation des travailleurs dans l'espace économique européen et la Suisse. Les partenaires du réseau comprennent les services publics de l'emploi, les syndicats et organisations professionnelles. La Commission européenne en assure la coordination.

<http://www.europa.eu.int/eures/>

EURYDICE, créé en 1980 réseau d'information sur l'éducation en Europe, fait partie du programme d'action communautaire sur l'éducation tout au long de la vie et couvre tous les systèmes éducatifs de tous les pays impliqués dans ce programme. Eurydice s'engage à dynamiser la coopération dans le domaine de l'éducation en favorisant une meilleure connaissance des systèmes et des politiques.

<http://eacea.ec.europa.eu/eurydice/>

ENIC-NARIC

Le réseau ENIC (European Network of Information Centres)

Pour mettre en œuvre la Convention de Reconnaissance de Lisbonne et de manière générale développer des politiques et pratiques pour la reconnaissance des qualifications, le Conseil de l'Europe et l'UNESCO ont mis en place le réseau ENIC (European Network of National Information Centres on academic recognition and mobility / réseau européen de centres nationaux d'information sur la reconnaissance académique des diplômes et la mobilité). Le Conseil de l'Europe et l'UNESCO/CEPES assurent ensemble le secrétariat du réseau ENIC. Le réseau ENIC travaille en étroite collaboration avec le réseau NARIC de l'Union Européenne.

Ce réseau se compose de centres nationaux d'information qui sont implantés dans les états signataires de la Convention Culturelle Européenne ou de la Région Europe de l'UNESCO. Un centre ENIC est un organe créé par les autorités nationales. Si la taille et les compétences spécifiques des différents centres ENIC peuvent varier, ils fournissent généralement des informations sur :

- la reconnaissance des diplômes et qualifications étrangers ;

- les systèmes éducatifs des pays étrangers et du pays dans lequel le centre ENIC est situé ;
- les possibilités d'étudier à l'étranger, avec une information sur les prêts et bourses disponibles ainsi qu'un conseil sur les questions pratiques liées à la mobilité et aux équivalences.

Le réseau NARIC (National Academic Recognition Information Centres).

Le réseau NARIC a été créé en 1984 à l'initiative de la Commission Européenne. Ce réseau a pour objectif d'améliorer la reconnaissance académique des diplômes obtenus et des périodes d'études effectuées dans les Etats membres de l'UE, les pays de l'EEE, les pays associés d'Europe Centrale et d'Europe de l'Est et Chypre. Il s'inscrit dans le cadre du programme SOCRATES/ERASMUS de la Communauté, qui favorise la mobilité des étudiants et du personnel entre les établissements d'enseignement supérieur de ces pays.

Tous les états de l'UE et de l'EEE, tous les pays associés d'Europe Centrale et d'Europe de l'Est et Chypre ont mis en place des centres nationaux qui ont pour mission de contribuer à promouvoir la mobilité des étudiants, enseignants et chercheurs en leur apportant un conseil et une information fiable concernant la reconnaissance académique des diplômes obtenus et des périodes d'étude effectuées dans d'autres états. Les principaux utilisateurs de ce service sont les établissements d'enseignement supérieur, les étudiants et leurs conseillers, les parents, les enseignants et les employeurs qui cherchent à recruter.

Les centres NARIC ont été conçus par les Ministères de l'Education des différents pays mais le statut et la mission de chacun d'entre eux peut varier. Dans la plupart des états, les établissements d'enseignement supérieur sont autonomes, prennent leurs propres décisions en ce qui concerne l'admission d'étudiants étrangers et la dispense de certaines parties des programmes d'études qui peuvent être accordées aux étudiants en fonction des programmes qu'ils ont déjà suivis à l'étranger. De ce fait, la plupart des centres NARIC ne prennent pas de décisions mais proposent sur demande une information et un conseil sur les systèmes éducatifs et qualifications étrangers.

<http://www.enic-naric.net/>

EURODESK est un réseau européen de services d'information implanté dans 27 pays qui propose un accès unique à des informations européennes pour les jeunes et tous ceux qui travaillent auprès d'eux. Cette section diffuse des informations sur : les membres du réseau (les partenaires Eurodesk nationaux, les relais Eurodesk locaux, la liaison Eurodesk avec Bruxelles), les services qui sont proposés (tout un éventail de services publics de diffusion d'informations européennes au niveau national et au niveau local) et le mode d'accès à ces services (en ligne et sur place).

<http://www.eurodesk.org/>

EURACCESS (anciennement ERA-MORE)

- Researchers in Motion est un guichet unique destiné aux chercheurs qui souhaitent progresser dans leur carrière et se développer personnellement en s'installant dans d'autres pays. En plus de la diffusion d'informations sur la formation et les postes disponibles, cette passerelle électronique est le point d'entrée à une foule d'informations pratiques sur la vie, le travail et les loisirs dans les pays européens concernés.

<http://ec.europa.eu/euraxess/>

MOBILITE ET QUALITE

Pour toutes les expériences de mobilité et en particulier, celles de la mobilité institutionnelle, l'Europe a aussi un souci de qualité, ainsi dès mai 2006, le Conseil des ministres européens a adopté 10 critères de qualité pour la mobilité :

- Information et conseil
- Un plan de formation
- Reconnaissance et certification
- Préparation
- Préparation linguistique
- Tutorat et accompagnement
- Assistance logistique
- Debriefing et évaluation
- Aide pour la réintégration d'un cursus ou d'une formation
- Engagement et prise de responsabilités de toutes les parties

MOBILITE ET ORIENTATION

Le Conseil de l'Union européenne a adopté deux résolutions en 2004 et 2008 pour renforcer les politiques et les pratiques en matière d'orientation tout au long de la vie dans les pays européens.

Résolution sur l'orientation tout au long de la vie en Europe, Dublin, 2004
http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/resolution2004_fr.pdf

Résolution sur l'orientation, présidence française de l'UE, novembre 2008
Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie
http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/fr/educ/104237.pdf

Un réseau politique pour les décideurs de l'orientation,(ELGPN) a été mis en place en 2007 par la Commission européenne

Son objectif est de promouvoir la coopération entre les Etats membres en matière d'orientation tout au long de la vie et de faciliter la mise en place de structures et de mécanismes pour développer les priorités européennes identifiées dans la résolution sur l'orientation en 2004

<http://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn>

1^{er} CHAPITRE : ELEMENTS DE CONTEXTE THEORIQUE

Une analyse de la mobilité et ses conséquences pour l'orientation avant, pendant et après un séjour à l'étranger

Introduction

La mobilité et les échanges interculturels entre les jeunes ne sont pas des thèmes nouveaux. Déjà après la Deuxième Guerre Mondiale, l'échange entre les jeunes en Europe a été stimulé afin de rassembler les pays et de promouvoir une meilleure compréhension internationale. Les premières initiatives sont venues des œuvres socio-éducatives pour les jeunes, suivies par le travail bénévole non seulement en Europe mais aussi dans le reste du monde. Les écoles, les universités, les villes, les ONG, le mouvement pour la paix, etc. ont ensuite suivi avec des initiatives pour la mobilité.

Toutefois, le séjour des candidats à la mobilité ne se passe pas toujours bien.

Une étude réalisée par Hansel (2005) indique que :

21 %	n'ont pas rencontré de problème pendant leur séjour
20 %	ont eu du mal à s'adapter aux traditions et à la vie quotidienne à l'étranger
17 %	font état d'un problème (interculturel) lié à leur autonomie
17 %	ont eu des difficultés avec le style de communication
15 %	ont eu des problèmes à la suite d'une discussion sur des questions sociales ou politiques
13 %	ont trouvé la nouvelle culture froide et non communicative
13 %	font état de problèmes avec certaines relations sociales (famille d'accueil...)
11 %	ont vécu une situation troublante qui est difficile à comprendre ou à accepter
6 %	font état de problèmes d'incompréhension dus à la langue

Quelles leçons pouvons-nous tirer de ces problèmes ? Comment améliorer la mobilité des jeunes ? Et, en tant que conseillers d'orientation, comment pouvons-nous contribuer à ces améliorations ?

Pour répondre à ces questions, nous nous devons de mieux comprendre le processus d'orientation qui est associé à la mobilité. Quels sont les facteurs qui font de l'expérience de la mobilité un succès pour tous ceux qui sont impliqués ?

Toute en nous appuyant sur la littérature existante, les études réalisées et notre expérience de conseillers d'orientation sur la mobilité au sein du réseau EUROGUIDANCE, nous exploiterons des concepts théoriques qui peuvent nous aider à mieux comprendre ce qui se passe dans l'esprit des jeunes qui partent pour un séjour à l'étranger.

L'étude réalisée à la demande de la plate-forme de coopération « Colourful Flanders » par Carla Bracke, intitulée « Onderzoek naar de omkadering voor Vlaamse jongeren die naar het Zuiden trekken » (2008), s'est avérée une grande source d'inspiration et d'informations utiles. De plus amples informations sur « Colourful Flanders » sont proposées dans l'annexe 1.

L'importance des déclencheurs.

Que la mobilité sous toutes ses formes puisse avoir un impact positif sur le développement personnel des jeunes est un fait largement reconnu. Le Service international des Echanges des Jeunes et des Visiteurs de la République Fédérale d'Allemagne (2005) et le centre AFS de New York pour l'étude de programmes interculturels (1993) ont étudié les effets sur le long terme des projets interculturels pour les jeunes. Il est ressorti clairement qu'un échange de moins de 4 semaines a déjà un impact positif sur leur développement personnel.

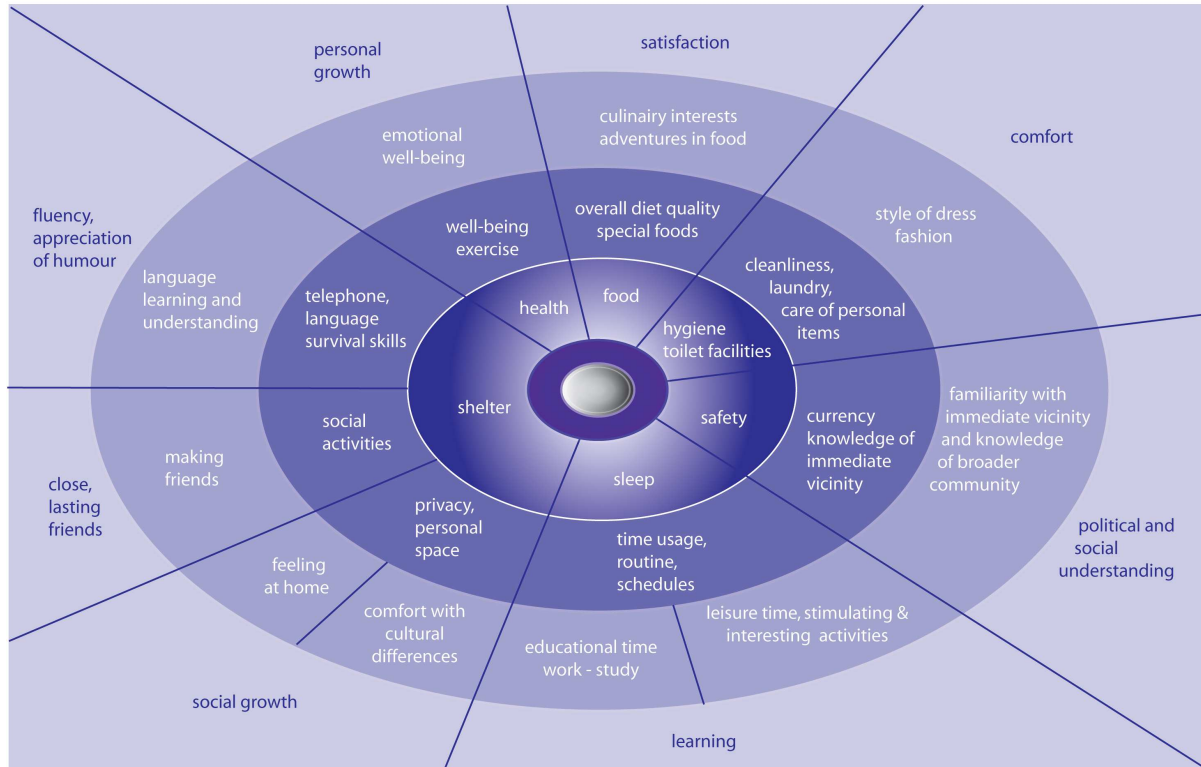
Le fait que l'expérience à l'étranger soit perçue comme positive ou négative dépend dans une large mesure de ce qu'on appelle des déclencheurs. Les déclencheurs sont des situations positives ou négatives spécifiques qui s'opposent aux attentes des jeunes au cours de l'expérience de mobilité et qui resteront gravées dans leur mémoire des années après l'échange. Dans la plupart des cas, les déclencheurs sont liées aux différences constatées au cours de l'échange (nourriture...), aux contacts avec les « personnes significatives » (autres participants, responsable local du programme...), à la dynamique de groupe (conflits, sentiment de solidarité...) et à l'hospitalité (famille d'accueil...). Les déclencheurs positifs auront un effet positif sur le développement personnel du jeune, les déclencheurs négatifs auront l'effet inverse.

D'après ces mêmes études, les jeunes doivent être préparés à tous les déclencheurs auxquels ils seront exposés. Le soutien apporté à l'étranger doit avoir pour objectif de créer des situations associées à des déclencheurs positifs et d'apprendre aux jeunes à faire face aux déclencheurs négatifs. Après la mobilité, le suivi doit être centré sur l'interprétation et sur l'explication des déclencheurs.

Ceci montre clairement que l'orientation ne se limite pas à une bonne préparation et que le soutien pendant l'expérience de mobilité et le suivi sont tous aussi importants.

Préparation à la mobilité

Une étude du JINT (2006) indique que les jeunes ont d'abord besoin de toutes les informations pratiques et d'une formation interculturelle. Il n'y a rien de surprenant à cela si on regarde l'« *approche par cercles concentriques* » de Beulah Rohrlich (1993). Nous savons grâce aux études qui ont été réalisées que ce sont les besoins en informations pratiques sur le voyage, la nourriture, la santé, l'hébergement, le sommeil, les installations sanitaires (c'est-à-dire le cercle du milieu) qui doivent être satisfaits en premier. Une fois que ces besoins sont satisfaits, il est possible de passer au deuxième cercle de besoins.



The needs of the inner circle are those that are most immediate to the student sojourner and must be met first. Once these needs are met, the next ring of needs should be addressed.

Adapted from Cornelius Grove, Orientation Handbook for Youth Exchange Programs (Yarmouth, ME: Intercultural Press, 1989, p. 124

Figure 1 : l'approche par cercles concentriques de Rohrlach (1993)

Le « modèle de développement de la sensibilité interculturelle » (MDSI) de Milton Bennett (1993) est un autre concept utile et intéressant qui peut nous aider, nous les conseillers, à mieux préparer les jeunes à la mobilité.

Le modèle de développement de la sensibilité interculturelle (MDSI) :

- Explique ce que les personnes ou groupes de personnes ont tendance à penser et à ressentir concernant la différence culturelle
- Est à la base d'un coaching et d'un développement efficaces pour travailler de façon plus performante avec des personnes venant d'autres horizons culturels

Le MDSI a été créé par Milton Bennett à partir de plusieurs années d'observation directe et de recherches. Il forme un cadre qui permet de comprendre comme les gens vivent la différence culturelle. Six stades décrivent, sous l'angle de la différence interculturelle, comment un individu perçoit les événements qui se produisent autour de lui, ce qu'il en pense et comment il les interprète.

Etant donné que le MDSI montre ce qu'un individu perçoit et ce qu'il pense, il suggère également ce qu'il ne perçoit pas et ce qu'il ne pense pas. Le MDSI met par conséquent en lumière comment les schémas culturels d'un individu guident et limitent son expérience de la différence culturelle.

C'est ce dernier aspect qui explique pourquoi le MDSI est important pour comprendre comment les gens travaillent ensemble sur le lieu de travail. Travailler avec des gens, cela implique de communiquer avec eux individuellement, en groupes ou en équipes. La théorie du MDSI dit que la sensibilité culturelle et les différences culturelles représentent un obstacle ou un atout potentiel dans le développement de relations et une communication efficace avec les autres.

Les six stades du MDSI, qui sont illustrés ci-dessous, représentent un ensemble de points de vue successifs auxquels est respectivement associée une capacité de plus en plus grande à comprendre la différence culturelle et à en faire une expérience plus complète.

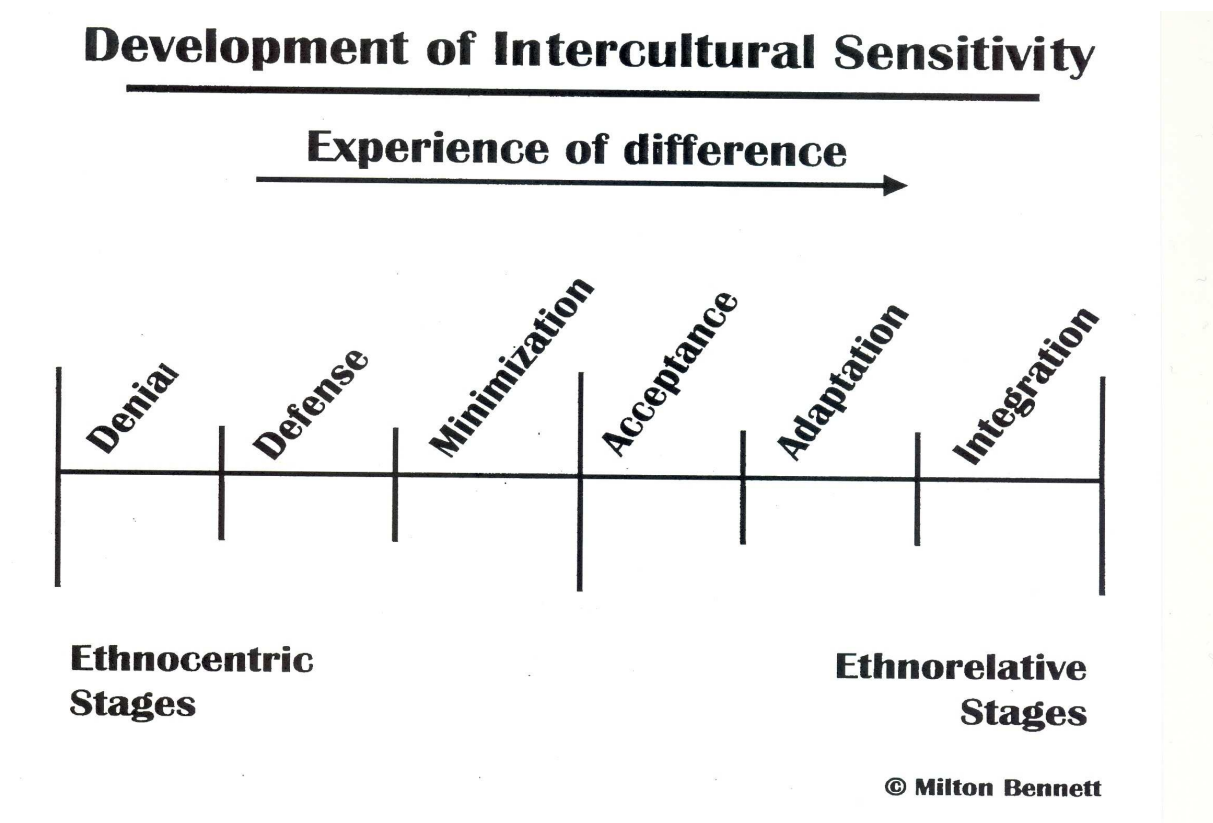


Figure 2 : Le MDSI de Milton Bennett

Les caractéristiques de chaque stade sont brièvement décrites ci-dessous :

- **Déni.** L'individu est à l'aise avec ce qu'il connaît. Ne se préoccupe pas de se compliquer la vie avec des « différences culturelles ». Ne remarque pas beaucoup de différence autour de lui. Reste à l'écart de ceux qui sont différents.
- **Défense.** Fort engagement envers ses propres réflexions et sentiments sur la culture et la différence culturelle. L'individu dénigre les comportements culturels ou idées qui sont différents des siens. Il sait qu'il existe d'autres cultures autour de lui mais n'en a qu'une compréhension relativement incomplète et il a probablement des sentiments ou des stéréotypes négatifs relativement forts concernant certaines d'entre elles.

Le **revirement** est l'opposé de la défense. L'individu a le sentiment qu'une autre culture est meilleure et a tendance à montrer une certaine défiance vis-à-vis de sa propre culture.

- **Minimisation.** Les gens des autres cultures vous ressemblent beaucoup, sous la surface. L'individu a conscience que d'autres cultures existent autour de lui et il connaît certaines différences de coutumes et de célébrations. Ne dénigre pas les autres cultures. Traite les gens comme il aimerait être traité.
- **Acceptation.** L'individu est conscient de sa ou de ses propres cultures. Il voit sa propre culture comme une façon parmi beaucoup d'autres de se froter au monde. Comprend que les gens qui appartiennent à d'autres cultures sont aussi complexes que lui. Leurs idées, leurs sentiments et leur comportement paraissent peut-être bizarres, mais il comprend que leur expérience est tout aussi riche que la sienne. Éprouve de la curiosité vis-à-vis des autres cultures. Recherche les occasions d'apprendre à les connaître.
- **Adaptation.** L'individu reconnaît l'intérêt d'avoir à sa disposition plus d'un point de vue culturel. Il est capable d'« adopter le point de vue » d'une autre culture pour comprendre ou évaluer des situations dans sa propre culture ou dans une autre. Capable de changer intentionnellement son comportement basé sur sa culture pour agir de façon culturellement adaptée en dehors de sa propre culture.
- **Intégration.** L'individu a intégré dans diverses mesures plus d'un point de vue, états d'esprit et comportements culturels dans sa propre identité et dans sa vision du monde. Capable de passer facilement d'une culture à l'autre.

Les trois premiers stades sont considérés « ethnocentriques » en ce sens que l'individu perçoit sa propre culture comme la seule ou, à différents degrés, la « meilleure » culture.

Les trois derniers stades sont considérés « ethnorelativistes » en ce sens que l'individu perçoit sa propre culture comme l'égale de nombreuses autres cultures.

Les stades ethnorelativistes se caractérisent par un état d'esprit positif vis-à-vis de la différence culturelle. Ils sont caractéristiques d'un individu qui a tendance à prendre des décisions plus inclusives.

L'approche MDSI nous permet de comprendre les différents stades par lesquels passe un individu au cours d'un séjour à l'étranger pour arriver à une approche plus complexe des différences culturelles. Il est important de faire attention à ces différents stades au cours de la préparation, au cours du séjour et au cours du suivi.

Le MDSI peut également être utilisé comme un outil (en utilisant l'IDI) pour savoir à quel stade un jeune se situe pendant la préparation, le séjour et le suivi et par conséquent observer les progrès réalisés par l'individu et le groupe tout entier.

L'impact semble être plus grand pour les individus qui se trouvent dans les trois premiers stades avant le départ pour l'étranger. Ce sont les jeunes qui en sont au stade de la minimisation qui font le moins de progrès.

L'approche MDSI doit également être utilisée dans la formation des conseillers d'orientation qui travaillent avec des minorités ethniques et dans le domaine de la mobilité internationale.

Le *Intercultural Development Inventory* (inventaire de développement interculturel - IDI) (Hammer 2005) mesure ce qu'un individu ou un groupe d'individus a tendance à penser de la différence culturelle.

L'IDI a été conçu par Milton Bennett et Mitchell Hammer. Basé sur le modèle de développement de la sensibilité interculturelle de Bennett, l'IDI est un outil psychométrique fiable et validé scientifiquement. De plus amples informations sur l'IDI sont proposées dans l'annexe 2.

Il existe également des *outils d'autoévaluation* intéressants (Paige et al ; 2002) qui aident les jeunes à réfléchir sur l'apprentissage interculturel et les stratégies qu'ils utilisent. Ces outils peuvent être utilisés et les résultats évalués individuellement et en groupe. Ces tests sont les suivants :

- Learning Style Survey: Assessing your own learning styles d'Andrew D. Cohen, Rebecca L. Oxford et Julie C. Chi
- Language Strategy Use Inventory d'Andrew D. Cohen et Julie C. Chi
- Culture-Learning Strategies Inventory de R.M. Paige, J. Rong, W. Zheng et B. Kappler

Soutien au cours du séjour

Dans la plupart des cas, un soutien pendant le séjour n'est disponible (à supposer qu'il y en ait un !) que si le jeune a un problème. Il convient de mener une réflexion pour savoir comment ce soutien peut être organisé et prodigué dans les meilleures conditions. A cet égard, les points suivants peuvent contribuer à cette réflexion.

Le *suivi* et l'*évaluation* peuvent jouer un rôle important dans la détection des problèmes et aider les jeunes à réfléchir et à changer leur comportement et leurs attitudes. Les TIC peuvent être utilisées ici sous la forme de blogs, de journaux intimes sur Internet... L'utilisation de SKYPE ou de MSN peut également contribuer à combler la distance entre les jeunes et ceux qui sont restés à la maison. Les outils d'autoévaluation mentionnés ci-dessus et le MDSI de Bennett (1993) peuvent eux aussi être utilisés dans le processus d'évaluation. Ces outils aideront les jeunes à évaluer leurs compétences et leur progression dans l'apprentissage interculturel pendant le séjour à l'étranger.

Outre la préparation, le soutien pendant le séjour à l'étranger doit lui aussi avoir pour objectif de gérer de façon positive les *déclencheurs* et de tirer les leçons de la crise qui se produira inévitablement pendant le séjour. Les conflits et les situations de crise doivent être considérés comme des challenges positifs si le jeune y fait face au lieu de les éviter.

Dans la plupart des cas, le soutien des « *personnes significatives* » ou « *groupes de pairs* » joue un rôle crucial dans la gestion des situations de crise et des déclencheurs.

Des problèmes pratiques peuvent masquer des problèmes plus profonds tels que le mal du pays, les chocs culturels...

Choc culturel et adaptation (Shaheen 2004)

Les gens qui vivent dans une nouvelle culture rencontrent souvent des difficultés pour s'adapter à une nouvelle façon de faire les choses. C'est également le cas pour les étudiants qui étudient à l'étranger, qui peuvent être amenés à s'adapter à un nouveau système éducatif, à un nouveau style de communication et à un nouvel état d'esprit. Le choc culturel a été défini par Oberg (1958) comme un « choc précipité par l'angoisse qui résulte de la perte de tous nos signes, symboles ou relations sociales familiers ». La définition qu'en donne P. Adler (1977) est plus descriptive : « Le choc culturel consiste principalement en un ensemble de réactions émotionnelles à la perte des renforcements perceptuels de sa propre culture, à de nouveaux stimuli culturels qui ont peu voire pas de sens du tout et à l'incompréhension des expériences nouvelles et diverses. L'individu peut avoir un sentiment d'impuissance, être irritable et avoir peur d'être trompé, contaminé, blessé ou de ne pas être pris en compte ».

P. Adler (1977) en donne cette autre définition : « la frustration et la confusion qui résultent d'un bombardement d'éléments imprévisibles ». En 1955, Lysgaard a mis au point la courbe en U de l'adaptation pour expliquer les expériences que traverse un individu au cours d'un séjour à l'étranger.

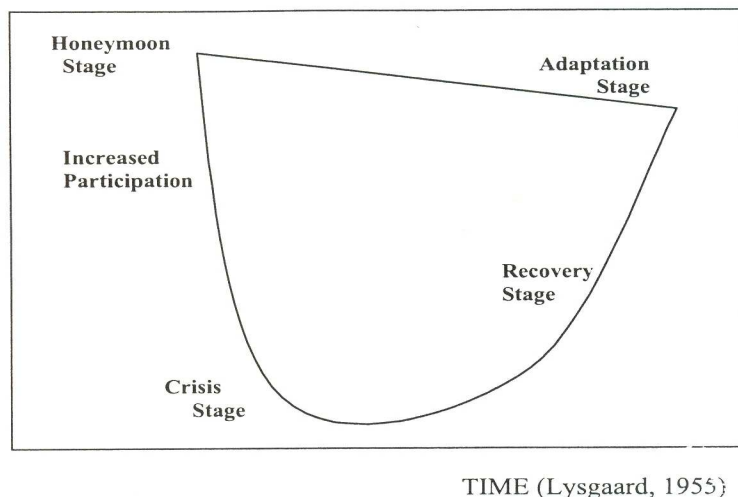


Figure 3 : La courbe en U de l'adaptation de Lysgaard

Cette courbe commence par un sentiment initial d'euphorie dû au fait d'être à l'étranger et dans un nouvel endroit excitant. Il laisse ensuite la place à une phase de participation accrue qui peut être plus compliquée pour les étudiants. Lorsqu'ils passent à la phase de crise, ils sont réellement à la lutte pour comprendre la différence culturelle et lui donner un sens. Enfin, la plupart des individus parviennent à la phase d'adaptation graduelle où ils s'adaptent littéralement ou parviennent au moins à compartimenter les événements qui se produisent autour d'eux de façon à pouvoir fonctionner sans trop frustration dans la nouvelle culture.

Pour finir, l'heure du retour sonne et les étudiants recommencent souvent la course depuis le début.

Lorsqu'on introduit l'idée de choc culturel, il est important de prendre en compte les trois idées suivantes qui ont été introduites par Bennet (2002). La surprise culturelle est une petite chose qui se remarque, par exemple la façon dont les toilettes fonctionnent. Le stress culturel consiste à faire face à de petits événements dans la nouvelle culture, par exemple comment prendre place dans une file d'attente ou les règles culturelles à observer en société. Enfin, le choc culturel concerne des événements déterminants, par exemple se rendre compte que les idées ou valeurs sont différentes dans le nouvel environnement. Parce que de nombreux programmes d'études à l'étranger sont très courts et que bon nombre des étudiants passent le plus clair de leur temps avec d'autres étudiants américains, il est possible qu'ils ne ressentent jamais rien de plus qu'une surprise ou un stress culturel. L'un des objectifs des sessions d'orientation est d'alerter les étudiants sur les différences de culture de façon à ce qu'ils soient mieux préparés à remarquer ces différences ainsi qu'à apprendre à connaître la culture d'accueil et leur propre culture.

Le choc culturel est un concept qu'il est important d'introduire parce que si les problèmes que les étudiants rencontrent à l'étranger proviennent de difficultés à s'adapter à la nouvelle culture, alors il est possible, dans la mesure où la préparation qui précède le départ peut les doter de compétences pour faire face à ces nouvelles difficultés, que leur choc culturel ou d'adaptation soit moins profond.

Le suivi et l'évaluation qualitatifs doivent non seulement recenser tous les problèmes mais aussi stimuler la réflexion, le changement de comportement et d'attitudes.

D'après l'étude réalisée par Hansel (2005), la connaissance et le degré de maîtrise de la *langue étrangère* sont essentiels pour faire face aux problèmes mentionnés ci-dessus. De plus, une corrélation négative a été constatée entre le niveau en langue et le degré de crainte et de problèmes des jeunes.

Suivi

Il est important ici d'interpréter et d'expliquer les déclencheurs. Mais il convient également de veiller à se débarrasser du *revirement* (lorsque l'autre culture est portée aux nues par rapport à la culture d'origine) et de la *dualité* (polarisation des différences culturelles) d'une part, et de gérer la *liminalité* d'autre part. Un jeune qui rentre chez lui après un séjour à l'étranger peut indiquer qu'il ne se sent pas chez lui ni dans sa culture d'origine ni dans la culture étrangère, ce qui devrait évoluer en une forme de « citoyenneté mondiale ».

Au retour dans la culture d'origine, une nouvelle courbe en U de Lysgaard (1955) commence souvent (voir ci-dessus). Certains jeunes subissent un *choc culturel (inversé)* lorsqu'ils rentrent chez eux et doivent se réadapter à leur propre culture et à leur propre société.

Les jeunes doivent également avoir l'occasion de *raconter leur histoire* et *d'échanger leurs expériences* avec d'autres personnes, et de réfléchir à ce qu'ils ont appris. Comment donner au séjour à l'étranger la place qu'il convient dans la vie du jeune ? Quelles opportunités et difficultés attendent le LLL et quelle est la place de chacun sur le marché du travail ? Quelles compétences doivent être acquises ? Là encore, les outils d'autoévaluation mentionnés ci-

dessus et le MDSI de Bennett (1993) peuvent être utilisés afin de « mesurer » et de « sensibiliser » les jeunes aux progrès réalisés dans le domaine de la sensibilité interculturelle, sur le plan linguistique, dans leurs styles d'apprentissage... Ce moment peut également être vu comme le début d'un nouveau stade du MDSI de Bennett.

Une nouvelle évaluation peut être effectuée deux ou trois mois plus tard lorsque le jeune sera capable de prendre du recul par rapport à ce qui s'est passé à l'étranger et donc être plus objectif dans ses jugements. Dans le même temps, cela lui donne la possibilité de raconter encore une fois son histoire à un moment où il n'a plus beaucoup l'occasion de le faire et n'a plus sous la main beaucoup de public intéressé...

Des efforts doivent être faits pour tenter d'*impliquer le partenaire* (école, université, société, ONG...) à l'*étranger* dans le suivi du jeune. Cela permet aux partenaires de bénéficier d'un précieux feedback sur la façon dont ils se sont occupés des jeunes qu'ils ont accueillis. Toutefois, ce n'est pas toujours tâche facile compte tenu du coût en ressources humaines, bien que les TIC modernes telles que la visioconférence, etc. puissent les y aider.

Ces jeunes et leurs riches expériences peuvent *jouer un rôle important dans la préparation des autres jeunes* qui souhaitent partir à l'étranger (apprentissage en équipe). Ceci peut contribuer à donner aux nouveaux participants une vision plus réaliste du séjour à l'étranger. Le *processus* n'est pas linéaire et consiste plutôt en un *effort circulaire continu* de la part de tous ceux qui sont impliqués dans la mobilité.

Enfin, n'oublions pas que toutes ces informations et expériences peuvent alimenter le processus d'orientation dans son intégralité et contribuer à son amélioration continue.

Annexe 1 : Colourful Flanders

En 2003, le gouvernement flamand a lancé un plan d'action baptisé « Colourful Flanders ». Parmi les actions prévues, l'une consistait à donner à chaque jeune la possibilité de séjourner à l'étranger.

Une « plate-forme de coopération » a donc été créée avec les partenaires suivants (et leurs réseaux...) :

- Youth – Eurodesk (initiative)
- Agence EPOS (Leonardo, Grundvig, ERASMUS, Socrates et EUROPASS)
- EURES
- Wegwijzer
- Partenaires sociaux
- VLHORA – ADINSA, VLIR-UOS
- EUROGUIDANCE

Objectifs :

- Détecter les besoins en informations des jeunes
- Mieux coordonner et renforcer l'information sur la mobilité internationale
- Travailler ensemble sur des initiatives concrètes

Résultats :

- Salon GO-STRANGE sur la mobilité internationale
- Site web/base de données KAMIEL sur les procédures administratives concernant la sécurité sociale, les allocations familiales, les prestations de chômage, les visas...
- Etude sur « les besoins en soutien des jeunes avant, pendant et après les projets de mobilité individuels dans des pays en développement »
- Et beaucoup de coopération (informelle) entre les partenaires...

Annexe 2 : L'inventaire de développement interculturel (Intercultural Development Inventory - IDI) (Hammer 2005).

L'*Intercultural Development Inventory* (IDI) mesure ce qu'un individu ou un groupe d'individus a tendance à penser de la différence culturelle.

L'IDI a été conçu par Milton Bennett et Mitchell Hammer. Basé sur le modèle de développement de la sensibilité interculturelle de Bennett, l'IDI est un outil psychométrique fiable et validé scientifiquement. Il présente, entre autres, les caractéristiques suivantes :

- Utilisé dans le monde entier depuis 1998
- Cinquante points ou affirmations concernant lesquels l'individu dit dans quelle mesure il est d'accord ou pas d'accord
- Disponible dans de nombreuses langues différentes
- Disponible sur papier et en ligne

L'IDI évalue comment un individu perçoit la différence culturelle, ce qu'il en pense et donc comment il y réagit. Il évalue par conséquent comme un individu, guidé et limité par ses schémas culturels, interprète et organise les événements. C'est ce qu'on appelle sa « vision mondiale » de la différence culturelle.

L'IDI se distingue aussi parce qu'il ne fait pas. A l'inverse de nombreux autres outils, il ne compare pas un individu à des comportements typiques et il n'analyse pas les réactions comportementales. L'IDI intervient au niveau de la vision mondiale de la façon dont un individu perçoit la différence culturelle et ce qu'il en pense. Le niveau le plus profond de l'expérience cognitive de chacun est ce qui guide et limite le comportement.

Par conséquent, l'IDI aide à répondre à la question « et alors ? » qui est fréquemment posée et que suscite l'utilisation d'autres outils. « Et maintenant que j'en sais plus sur mon comportement et comment je suis par rapport aux autres, je fais quoi ? ». La réponse, c'est comprendre et développer ses compétences interculturelles, ce qui engendrera un changement cognitif et comportemental.

L'IDI et le modèle basé sur la théorie du MDSI sur lequel il repose sont par nature généraux à toutes les cultures. Le MDSI s'intéresse à la différence interculturelle quelle que soit le type de différence dont il s'agit. Les différences culturelles qui proviennent de caractéristiques nationales, régionales, sociétales, familiales, organisationnelles et individuelles sont toutes couvertes par le MDSI.

L'IDI a donc été conçu et validé de façon interculturelle pour préserver cette validité pour toutes les cultures. Des études montrent que si on développe sa compétence interculturelle en mettant l'accent sur un aspect de la différence culturelle (par exemple, l'origine nationale), on reporte cette expérience sur tous les autres types de différence culturelle.

L'IDI est par nature développemental. Le MDSI définit six stades successifs qui présentent tous plus de compétence interculturelle que le précédent. L'IDI mesure la position réelle de l'individu dans le processus MDSI et sa position telle qu'il la perçoit. Le rapport de résultats de l'IDI est structuré afin d'encourager la réflexion développementale. Généralement, les entretiens de feedback portent sur les points suivants :

- Comment votre degré actuel de sensibilité interculturelle et votre compétence interculturelle affectent-ils ou « se ressentent-ils » dans vos interactions (ex. : communication interculturelle) avec les autres ?

- Quelles sont les actions qui pourraient vous aider à développer votre compétence interculturelle ?

Ce qui est important, c'est que l'IDI peut être utilisé avec des individus, des groupes et des organisations complètes.

Les 50 points actuels ont été élaborés en observant des méthodes scientifiques rigoureuses. Des gens constituant un mix culturel mondial ont été interrogés par des experts interculturels.

Les transcriptions verbatim des entretiens ont permis d'identifier 239 affirmations qui semblaient représenter un stade donné du modèle MDSI. Des essais-pilotes et des analyses réalisées par des experts interculturels ont permis de réduire ces affirmations à une liste de 145 affirmations ou points.

Des analyses des facteurs et de la fiabilité ont été mises en corrélation avec d'autres échelles d'évaluation interculturelles et des tests de validités selon le sexe, l'âge et le niveau d'étude, ce qui a permis d'aboutir à l'outil actuel en 50 points et à une échelle révisée présentant un niveau élevé de fiabilité statistique.

Des informations sur la conception du questionnaire sont disponibles dans l'*International Journal of Intercultural Relations, Special Issue on Intercultural Development*, Volume 27, numéro 4, juillet 2003. Ce numéro est entièrement consacré au MDSI et à l'IDI.

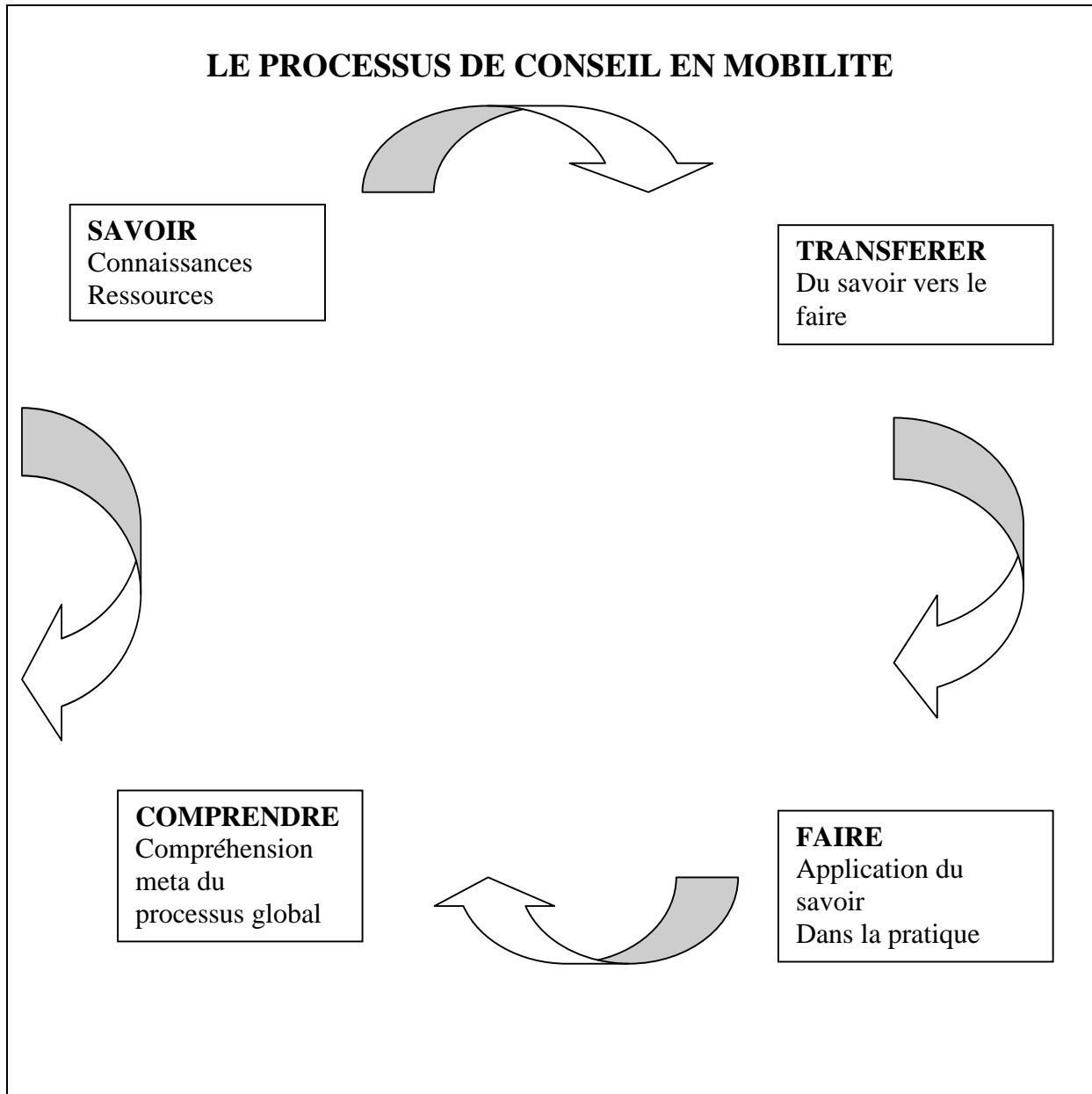
Références :

- Adler, P. (1977). *Beyond Cultural Identity: Reflections upon Cultural and Multicultural Man*. Culture Learning: Concepts, Applications and Research. Honolulu: University Press of Hawaii.
- AFS Center for the Study of Intercultural learning (1993) *An Overview of AFS Research: 1980-1993*.
New York: AFS Center for the Study of Intercultural Learning.
- Bennet, J.M. (2002). *NAFSA Trainer Corps Presentation Handout*. San Antonio, Texas.
- Bennett, M.J. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R.M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (pp.21-71). Yarmouth: ME: Intercultural Press.
- Bracke, C. (2008) *Onderzoek naar de omkadering voor Vlaamse jongeren die naar het zuiden trekken*. Commissioned by Platform Kleurrijk Vlaanderen, Brussel.
- Hammer, M. (2005) *Assessment of the Impact of the AFS Study Abroad Experience*. New York: AFS Intercultural Programs.
- Hansel, B. (2005) *The Educational Results Study*. New York: AFS Intercultural Programs.
- Service international des Echanges des Jeunes et des Visiteurs de la République Fédérale d'Allemagne (2005) *Long-term Effects of the Participation in International Youth Exchange Programmes on the Participants' Personality Development*. *Internationaler Jugendaustausch und Besucherdienst*.
- JINT (2006) *Onderzoek Noden en Behoeften Mondiale Jongerenprojecten*. Brussel: JINT.
- Lysgaard, S. (1955). *Adjustment in a Foreign Society: Norwegian Fulbright Grantees Visiting the United States*. *International Social Science Bulletin* 7.
- Oberg, K. (1958). *New Cultural Environment Choc culturel and the Problem of Adjustments*. Washington, D.C.: Department of State, Foreign Service Institute.
- Paige, M., Cohen, A., Kappler, B., Chi, J., Lassegard, J. (2002) *Maximizing Study Abroad. A Student's Guide to Strategies for Language and Culture Learning and Use*. Minnesota: University of Minnesota.
- Rohrlich, B. (1993) 'Expecting the Worst (or the Best!). What Exchange Programs should know about Student Expectations', *Occasional Papers in Intercultural Learning*, Number 16.
- Shaheen, S. (2004) *The effect of pre-departure preparation on student intercultural development during study abroad programmes*. Dissertation, Ohio State University.

2^{ème} CHAPITRE : MODELISATION DU CONSEIL EN MOBILITE.

Différentes phases se succèdent lorsqu'on conseille dans le domaine de la mobilité transnationale dans un contexte de mobilité tout au long de la vie que ce soit pour un public jeune ou pour un public adulte, la démarche est similaire.

Le processus de conseil peut se schématiser ainsi:



Les principales phases du conseil en mobilité, élaborées par M. Mihai Jigau (Euroguidance Roumanie) et Josef Vanraepenbush (Euroguidance Belgique Flandres) peuvent se décrire dans le tableau suivant.

Vers un modèle pour l'orientation avant, pendant et après la mobilité

Phases / Etapes principales	Conseiller en mobilité	Bénéficiaire
<p>Construction de la relation : conseiller en mobilité et demandeur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Auto) évaluation initiale : mes connaissances et mon positionnement par rapport aux questions interculturelles? Mes réactions / stéréotypes face a l'autre ? Intégration dans les programmes de formation / en formation continue (si nécessaire). ▪ Information sur mes critères éthiques et standards de qualité des services offerts 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Auto) évaluation initiale : mon positionnement face aux questions interculturelles? Mes réactions / stéréotypes face a l'autre ? Intégration dans les programmes de formation / Formation continue (si nécessaire). ▪ Implication, ouverture d'esprit, attitude participative
<p>Analyse du projet: évaluation, identification des problèmes, travail sur les stéréotypes personnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information personnelle (formation initiale, continue, accès aux littératures scientifique, Internet) ▪ Vivre directement quelques expériences de mobilité (réflexion pour relativiser l'ethnocentrisme) ▪ Simulation des situations de conseil interculturelles (en groupe avec des professionnels / conseillers) ▪ Travail en réseaux (<i>networking</i>) ▪ Formation et pratique assistée dans le domaine du conseil interculturel ▪ Valorisation / dissémination des expériences positives des collègues dans le domaine ▪ Evaluation / analyse des échecs (causes) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en œuvre des aspects pratiques de la mobilité dans la vie quotidienne (transport, hébergement,...) ▪ Conséquences des premiers contacts : langue, communication non verbale, immersion dans les différents groupes ▪ Relativiser les expériences personnelles antérieures ▪ Représentations, jugements stéréotypes et réactions individuelles en situation interculturelle (défense, isolation, acceptation, adaptation, intégration, passage de l'ethnocentrisme a l'ethnorelativisme)

Accompagnement du projet	<p>Informations essentielles pour réduire l'angoisse, le stress que peut créer la mobilité au moment de sa mise en oeuvre : personnes de contacts dans la situation d'urgence, adresses, transports, hébergement, repas, autres conseils pour la vie quotidienne...</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Information et mise en valeur des points des contacts qui ont un rôle facilitateur : art, musique, danse, cuisine, nature, sport, etc.▪ Travail sur les stéréotypes individuels de la mobilité : analyse et « rationalisation » du subjectivisme personnel sur les expériences interculturelles▪ Elaboration d'une stratégie d'approche interculturelle individuelle▪ Intégration des expériences interculturelles dans la biographie individuelle	
---------------------------------	---	--

<p>Finalisation du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Résumé des différentes étapes chronologiques de la mobilité pour éducation et travail ▪ Mise en place d'un système de communication pour le suivi et pour les situations d'urgence ▪ Travail de recherche ; dissémination des bonnes pratiques ; études / articles dans les revues spécialisées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Positionnement en situation d'immersion interculturelle (retrouver sa « nouvelle» position en relation avec les « autres ») ▪ Recadrage des représentations et stéréotypes sur « les autres »
<p>Suivi pendant la mobilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre de soutien / de suivi du bénéficiaires en cas de besoin pendant la période d'adaptation / de crise / de transition / ...dans un contexte interculturel ▪ Inscription dans une base de données les demandeurs conseillés ▪ Auto-évaluation des compétences et aptitudes nécessaires dans le travail de conseil en la mobilité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacts avec le conseiller / mentor pour une éventuelle assistance ou des conseils
<p>Evaluation et capitalisation au retour</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse critique et transmission du déroulement de la mobilité ▪ Diffusion de l'expérience ▪ Valorisation des acquis pour sensibiliser d'autres publics à la mobilité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse de la mobilité ▪ Valorisation des acquis dans un parcours personnel, d'études ou d'emploi ▪ Diffusion de l'expérience à d'autres

Illustrations concrètes des phases décrites dans ce tableau

Les exemples ci-dessous illustrent des pratiques mises en place par des conseillers en mobilité

A. Illustration de la phase « Suivi durant la mobilité »

Le cas du projet BEE(Bruxellois En Europe) - Projet Leonardo da Vinci

L'objectif de ce projet est de permettre à des demandeurs d'emploi bruxellois de moins de 30 ans de faire un stage professionnel au sein d'une entreprise dans un pays de la communauté européenne et de bénéficier d'une bourse de mobilité pendant le stage.

Deux étapes et un outil de suivi

- pour la première étape : mise en place d'un réseau de soutien pour le bénéficiaire entre les superviseurs du pays d'accueil et le pays d'envois. (Echange régulier par courrier électronique sur l'évolution du stage, les problèmes éventuels rencontrés, les ajustements apportés,...)
- la seconde étape est constituée par la supervision à distance : pendant le stage, le stagiaire bénéficie d'un suivi qui se fait :
 - par téléphone en cas d'urgence
 - par courrier électronique: confirmation de début de stage, demande d'information, information mensuelle sur le déroulement du stage, pendant le mois précédent le retour envoi des codes d'accès au système informatique de l'Agence Leonardo pour effectuer les rapports de stage, et disposer des documents Europass...
 - Sur place à Bruxelles Formation Carrefour : suivi des obligations du demandeur d'emploi en stage, par exemple: dépôt des cartes de pointages et des attestations de présence des stagiaires dans les boîtes à lettre des organismes de paiement.

Pendant le stage, un outil d'aide au soutien qui prend la forme :

- d'une fiche de suivi informatisée, qui retrace toutes les actions (administrative, logistique et pédagogique) réalisées ou à réaliser pour un stagiaire

Exemple d'une fiche de suivi d'un stagiaire du projet BEE

Nom Prénom du stagiaire	Pays d'accueil du stage : XXX
DATES	ACTIONS
12/07/06	<ul style="list-style-type: none"> - signature du F70 bis et du F70 bis/AV/L - Remise des contrats Leonardo à Mlle S.M qu'elle doit elle-même remettre à l'organisme d'accueil. Un exemplaire sera renvoyé par fax pour payer la bourse et les originaux par poste.
13/07/06	<ul style="list-style-type: none"> - envoi d'un mail pour demander de faxer le contrat et répondre à la question sur l'assurance de S.M sur les lieux de travail.
20/07/06	<ul style="list-style-type: none"> - réception de la signature par fax (Infinia). Envoi de tous les documents par courrier interne à l'AC pour libérer les 80% de la bourse.
24/07/06	<ul style="list-style-type: none"> - Réception d'un mail m'informant que tout va bien avec le stage. Envoi d'un mail avec réponses aux questions posées (contrat Leonardo, paiement de la bourse, assurance)
28/07/06	<ul style="list-style-type: none"> - réception des contrats Leonardo signés par l'organisme d'accueil. Transmission à V. S d'un exemplaire.
04/08/06	<ul style="list-style-type: none"> - envoi de l'exemplaire du contrat de placement à l'Agence Leonardo par courrier interne via l'administration centrale.
01/09/06	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi d'un courrier à la CAPAC (pour régler le chômage) par Soumailla.
05/09/06	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi du code d'accès et nom d'utilisateur pour faire le rapport sur le site Rap4Leo
07/09/2006	<ul style="list-style-type: none"> - J'ai reçu un coup de fil de Monsieur B de la CAPAC pour m'indiquer que Mlle S.M doit envoyer une carte bleue de juillet 2006 en indiquant qu'elle était en vacances du 01 au 11/07/2006. Mail envoyé à Mlle S.M.
29/09/06	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôt par Soumailla du formulaire C98 et la carte de pointage au bureau de paiement
06/10/06	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi d'un courrier via l'AC à la CAPAC pour rappeler que la carte bleue de juillet 2006 a été envoyée.
19/10/06	<ul style="list-style-type: none"> - Appel à la CAPAC. Le paiement des allocations de chômage des mois de juillet, août, septembre 2006 sont déjà effectués.
31/10/06	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien de clôture du dossier

- La possibilité de communiquer avec les pairs restés par exemple sous forme de « Chat » sur des plateformes électroniques – type E-Campus des écoles

B. Illustration de la phase « Evaluation et capitalisation au retour »

Le cas de la Haute école Namuroise Catholique (L'Hénac) (Belgique) pour étudiants boursiers Erasmus.

Cette Haute école d'enseignement supérieur qui envoie ses étudiants des filières d'études: paramédicales, pédagogiques et sociales en stage Erasmus à l'étranger, organise le retour de ses étudiants de la manière suivante.

Entretien individuel de débriefing et d'évaluation du séjour.

Chaque étudiant remet une évaluation écrite du stage (suivant questionnaire proposé) et prépare un exposé du séjour dans le pays et de son projet.

Séminaire interculturel d'impatriation

Un séminaire est organisé le plus rapidement possible lorsque tous les stagiaires sont rentrés, il se déroule en groupe et dure 3 heures.

Il est principalement basé sur la verbalisation et l'échange entre étudiants. On y utilise des techniques 'animation de groupe :

Exemples d'outils/d'exercices proposés :

- Visualisation des souvenirs de stage, à la lecture d'un texte choisi, lors d'une séance de relaxation les yeux fermés.
- L'étudiant remplit une grille d'analyse chronologique où il note tous les événements marquants de son échange, puis discussion en groupe suivant une série de questions (L'étudiant est-il heureux ou triste de rentrer ?-Quels chocs a-t-il ressentis par rapport aux études, à sa famille, à ses amis,...)
- On demande aux étudiants de raconter aux autres deux anecdotes (le plus mauvais puis le meilleur souvenir)
- On demande de choisir deux images qui représentaient le mieux l'étudiant avant le départ puis deux qui le représentent le mieux après le retour

Organisation d'un souper-présentation

Présentation des exposés de voyages devant tous les étudiants de l'école dont les candidats Erasmus au départ de l'année suivante, la direction de l'école et les professeurs :

Les exposés de voyages sont ensuite mis en ligne sur le site internet de l'école pour une diffusion élargie.

3^{ème} CHAPITRE : UNE DEMARCHE DE QUALITE POUR UN CONSEIL EN MOBILITE

L'expérience de mobilité pour un individu est toujours un processus et non un produit. Il est nécessaire de l'évaluer, mais comment ? Ceci est d'autant plus compliqué que la plus value pour l'individu relève pour beaucoup du registre des compétences transversales : comment évaluer la confiance en soi, l'adaptabilité, la gestion du stress, l'ouverture d'esprit, ... ? Pour le professionnel du conseil en mobilité, il est nécessaire de comprendre les mécanismes mis en œuvre pour pouvoir mettre en place une évaluation et une démarche de qualité.

L'évaluation de l'acte de conseil en mobilité se fait actuellement surtout par une évaluation quantitative : nombre d'entretiens réalisés, nombre de séances d'information, ...

On constate aussi que les internautes fréquentent assidûment les sites dédiés à la mobilité

Mais ceci ne nous renseigne pas sur la qualité du conseil donné et sur son incidence sur la décision finale et sur la mobilité : on peut dire combien nous avons de consultants, mais combien vont jusqu'au bout du processus ?

Comment prendre en compte des aspects qualitatifs dans le conseil en mobilité ?

Et ceci en sachant qu'un conseil en mobilité peut être suivi d'une mise en œuvre différée dans le temps, en particulier pour les cas de mobilité individuelle.

Dans un second temps il sera important de voir comment la mobilité est valorisée ou non dans les parcours de formation ou d'insertion professionnelle. Ceci pouvant se faire à travers l'observation du développement personnel : autonomie, adaptabilité, compétences linguistiques...

Mais aussi au travers d'études menées au niveau de l'insertion professionnelle, au niveau de la plus value dans un parcours d'études,...

L'évaluation du projet en mobilité par le professionnel signifie :

- Evaluer la motivation et l'implication du consultant, son appropriation du projet
- Evaluer l'adhésion ou non des parents dans le cas des jeunes
- Evaluer la capacité à improviser, l'autonomie, la maturité, la capacité à lutter contre les stéréotypes, les compétences dont les compétences linguistiques, la curiosité...
- Evaluer la faisabilité du projet: coût, modalités pratiques, administratives, délais.
- Evaluer les risques de chaque mobilité
- Evaluer la plus-value dans chaque parcours

Il nous a paru important d'évaluer la qualité de l'acte du conseil en mobilité à travers la mise en place d'une démarche qualité pour les professionnels

Démarche qualité, pourquoi ce choix ?

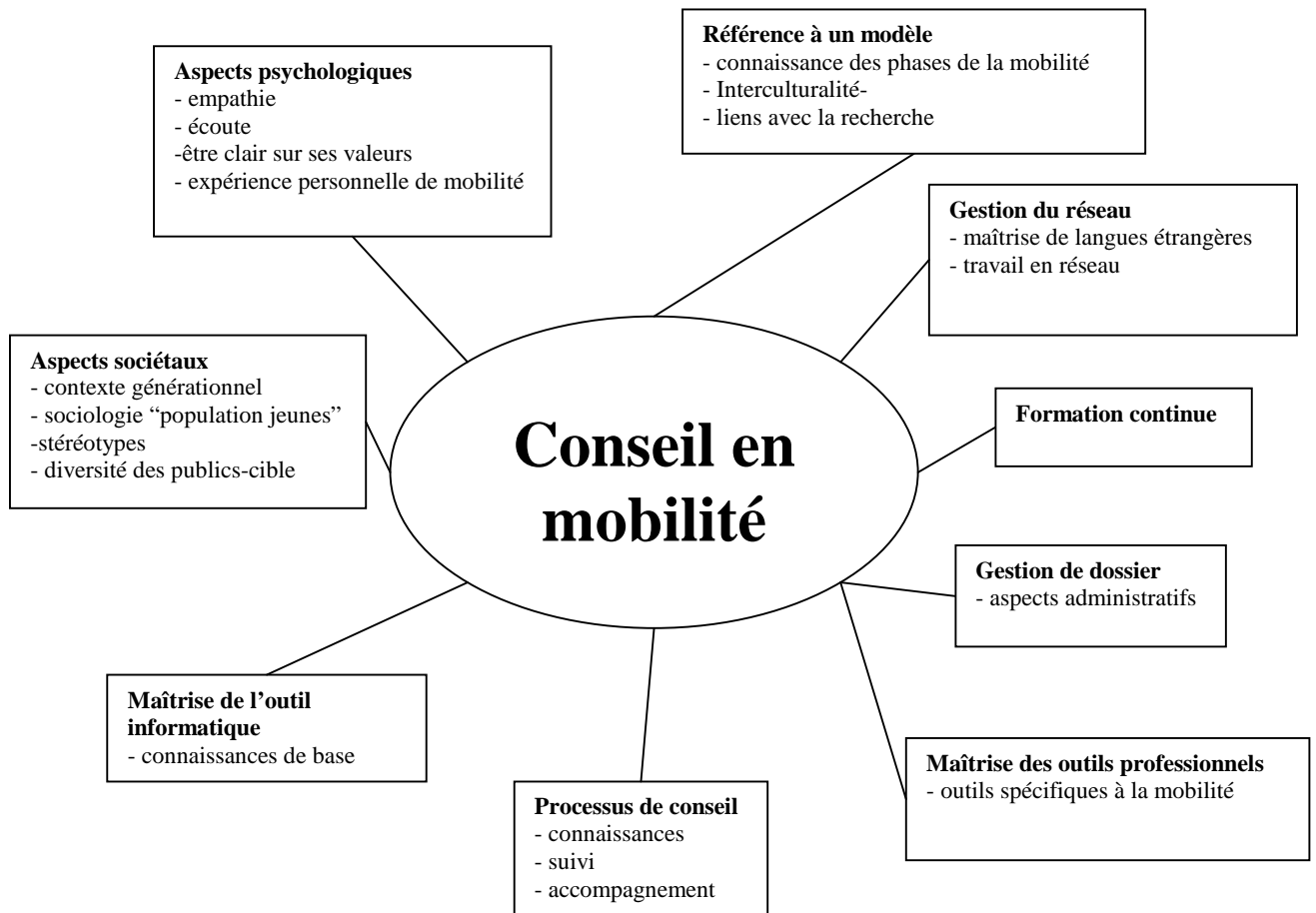
- Volonté de définir le conseil en mobilité
- Assurer une meilleure visibilité externe du conseil
- Valorisation de l'aspect qualitatif du conseil en mobilité au sein du réseau des centres de ressources Euroguidance.
- Notre démarche s'inscrit dans un cadre plus large de recherche qualité pour la professionnalisation des praticiens de l'orientation qui travaillent dans une dimension internationale
- Amélioration de la cohérence interne et des pratiques du réseau Euroguidance.

Cette démarche qualité a été élaborée à partir des travaux menés par M. Marc Chassot (vice-président de la conférence suisse des directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière) La construction de cette démarche qualité est sans référence à des modèles existants (ISO, EFQM, norme Matrix, CH-Q...)

Le choix du thème « conseil en mobilité » est à prendre au sens large, on ne tient pas compte dans ce descriptif des aspects organisationnels et institutionnels nécessaires pour les professionnels pour réaliser le service de « conseil en mobilité »

L'évaluation se fait à travers des procédures qui ne sont pas trop chronophages mais qui permettent d'évaluer le service rendu. Elle s'inscrit dans la nécessité de prendre du recul pour des professionnels par rapport à une pratique et d'en rediscuter régulièrement avec d'autres.

Nous avons élaboré un schéma à partir d'un brain storming destiné à repérer les compétences et connaissances qui sont à l'œuvre dans le conseil en mobilité



Définitions des standards

Sur la base des éléments de ce schéma, nous avons isolé les standards qui nous semblaient les plus pertinents par rapport au conseil en mobilité.

Dans un second temps, nous avons déterminé les indicateurs de qualité pour chaque standard. Ces éléments sont rapportés sur une grille qui servira pour l'évaluation de la démarche qualité par le professionnel de l'orientation.

Quatre standards ont été retenus et pour chacun d'entre eux des indicateurs de qualité

- La référence au modèle
- Les aspects psychologiques
- Les aspects sociétaux
- L'information

A. LA REFERENCE AU MODELE

Définition générale

La référence à un modèle théorique permet de garantir la qualité du conseil en mobilité.

B. LES ASPECTS PSYCHOLOGIQUES

Définition générale :

Le conseil en mobilité tient compte des facteurs psychologiques inhérents à la personne, à la relation individuelle ou de groupe, à la maîtrise des outils psychotechniques et des techniques d'entretien et à la connaissance des processus de choix.

B1. Maîtrise des techniques d'entretien

Le conseil en mobilité s'effectue dans le cadre d'entretiens individuels au cours desquels le conseiller/la conseillère procède à une analyse en profondeur de la demande du consultant dans un climat d'écoute et d'empathie. La reformulation de la demande assure la bonne compréhension des besoins du consultant.

B2. Maîtrise des techniques d'animation

Le conseil en mobilité se déroule dans le cadre d'animations de groupe au cours desquelles le conseiller/la conseillère travaille sur les représentations des personnes en lien avec les échanges interculturels. La connaissance des phénomènes de groupe permet la libre expression des opinions et la fluidité des échanges.

B3. Maîtrise des outils psychotechniques

Le conseil en mobilité recourt à des outils psychotechniques qui permettent de mettre en évidence les intérêts des personnes, leurs aptitudes, leur flexibilité et leur capacité d'adaptation. Ils permettent d'évaluer la motivation des personnes à s'engager dans une expérience de mobilité.

B4. Connaissance des processus de choix

Le conseil en mobilité s'appuie sur la connaissance des processus de choix. Le conseiller/la conseillère connaît les étapes du choix et les phases psychologiques que traversent les personnes dans leur expérience de mobilité.

Le professionnel du conseil en mobilité maîtrise les éléments psychotechniques et relationnels mis en œuvre dans le conseil personnalisé

C. LES ASPECTS SOCIÉTAUX

Définition générale

Le conseil en mobilité tient compte des facteurs sociétaux liés aux représentations sociales des personnes, à leur contexte générationnel et à leur positionnement dans la sphère sociale

C1. Capacité de différenciation

Le conseil en mobilité s'adapte à la diversité des publics-cibles en veillant à une approche non-stéréotypée. Le conseiller/la conseillère est au clair sur ses propres représentations sociales et promeut une démarche neutre et respectueuse des différences.

C2. Connaissance du contexte générationnel

Le conseil en mobilité s'adapte au contexte générationnel des personnes intéressées à vivre un échange. Le conseiller/la conseillère est en phase avec la micro-culture des jeunes et connaît les tendances (trends) liées aux expériences de mobilité.

C3. Capacité d'individualisation

Le conseil en mobilité tient compte de la situation de l'individu dans son contexte social et culturel. Le conseiller/la conseillère connaît les représentations sociales de différents milieux et favorise l'émergence des positionnements individuels.

D. INFORMATION

Définition générale

Le conseil en mobilité s'appuie sur des informations fiables et actualisées qui sont diffusées avec les moyens technologiques adéquats et un souci pédagogique permettant l'intégration de l'information par l'utilisateur.

D1. Maîtrise des informations

Le conseil en mobilité s'appuie sur une connaissance approfondie des informations qui fonde l'expertise du conseiller ou de la conseillère.

D2. Gestion de l'information

L'information est actualisée et présente un haut degré de fiabilité. Elle est gérée de manière à être diffusable par les moyens technologiques les plus récents. Le conseiller/la conseillère maîtrise les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

D3. Transmission de l'information

L'information est diffusée grâce à un matériel didactique adéquat. La transmission de l'information est basée sur une maîtrise des aspects pédagogiques qui facilitent l'intégration de l'information par l'utilisateur.

Indicateurs retenus pour vérifier les standards

Vous trouverez pour chaque standard un certain nombre d'indicateurs qui ont été construits dans une perspective d'auto-évaluation. Ces indicateurs sont indiqués dans une grille qui permettra au conseiller en mobilité d'analyser des pratiques, de se situer et éventuellement de susciter le besoin de formation personnelle continue.

A. La référence au modèle :

Le professionnel sera capable de se référer à un modèle théorique, il est capable de faire l'articulation entre la théorie et la pratique du conseiller en mobilité. Il devra faire preuve d'auto réflexivité, d'auto analyse. Cette capacité de faire référence à un modèle théorique peut s'évaluer au travers de la grille suivante.

	Réalisé	Partiellement réalisé	En cours de réalisation	En projet	Non réalisable
1	Acquis des praticiens sont prouvés par des certifications formelles				
2	Articulation entre la théorie et la pratique du conseil en mobilité : capacité de rendre opérationnels ses acquis dans sa pratique et d'explicitier l'articulation				
3	Capacité d'auto réflexivité : analyse réflexive des différentes étapes du « process » pour le continuer ou l'ajuster le cas échéant				
4	Connaissances des théories qui conditionnent le choix d'une personne				

B. Les aspects psychologiques

Le professionnel du conseil en mobilité maîtrisera les techniques d'entretien (maîtrise des techniques d'entretien : capacité d'écoute, analyse de la demande, reformulation, empathie-distanciation). Il maîtrise des techniques d'animation, le travail sur les représentations des personnes, la connaissance des phénomènes de groupe. Il connaît et maîtrise des outils psychotechniques, sait mettre en évidence des intérêts, évaluer la motivation, il est capable de se positionner être clair par rapport à ses propres représentations et à ses valeurs.

	Réalisé	Partiellement réalisé	En cours de réalisation	En projet	Non réalisable
1	Maîtrise des techniques d'entretien, acquise pendant la formation est évaluée régulièrement par un dispositif spécifique propre à chaque structure				
2	Maîtrise des techniques d'animation, régulièrement évaluée par un dispositif propre à chaque structure				
3	Connaissance des outils psychotechniques, prouvée par l'application des standards spécifiques				
4	Connaissances des mécanismes qui conditionnent le choix d'une personne				
5	Capacité à décrire ses propres représentations et à articuler clairement ses valeurs				
6	Capacité d'expliquer les différences de comportement qui permettent de répondre aux besoins du client				

C .Les aspects sociétaux.

Le conseiller en mobilité sera capable de différencier les publics et les représentations des groupes, il saura situer un individu par rapport à son groupe d'appartenance. Il aura des connaissances des contextes culturels et sociaux et sera en phase avec le contexte générationnel. Le conseiller en mobilité aura la connaissance de la micro culture de son public : « jeune, travailleurs, seniors...) Il s'efforcera d'avoir une approche non stéréotypée dans sa pratique

	Réalisé	Partiellem ent réalisé	En cours de réalisation	En projet	Non réalisable
1	Connaissance les groupes d'appartenance en référence à un modèle sociologique				
2	Capacité à situer un individu dans sa culture en tenant compte des phases de développement individuel				
3	Capacité de prendre conscience de ses stéréotypes sociaux et culturels				
4	Capacité de développer des comportements adaptés en situation professionnelle en toute circonstance				

D.L'information

Pour le professionnel du conseil en mobilité ceci signifie maîtriser les TIC (Technologies de l'information et de la communication, connaître du matériel didactique, être capable de mettre à jour ses connaissances à travers la formation continue ou informations par la/la conseillère en mobilité par la formation continue et au travers d'expériences personnelles de mobilité.

Il doit être capable de gérer l'information, d'élaborer une information fiable et actualisée.

C'est à travers l'accumulation continue des expériences qu'il arrivera à une expertise

Il devra être capable d'adapter la transmission d'information en fonction du profil de l'utilisateur et connaître les processus d'intégration de l'information par l'utilisateur

		Réalisé	Partiellement réalisé	En cours de réalisation	En projet	Non réalisable
1	Capacité d'utiliser les TIC comme outils d'information et de conseil					
2	Capacité d'utiliser les TIC pour concevoir, créer, mettre à jour et diffuser de l'information					
3	Capacité de synthétiser et d'adapter les outils d'information pour des publics spécifiques (langue, support, niveau, format, style...)					
4	Capacité à formuler les informations adaptées à des utilisateurs spécifiques					
5	Réaliser des expériences de mobilité qui renforcent son expertise dans le domaine : visite d'études, stages...					
6	Maîtrise linguistique qui permette d'avoir accès aux informations professionnelles et au travail en réseau					

4^{ème} CHAPITRE : LES PROFESSIONNELS DU CONSEIL EN MOBILITE

Pour garantir un service de conseil en mobilité de qualité, le professionnel doit avoir une qualification obtenue après une formation supérieure.

Compétences professionnelles et connaissances nécessaires pour le professionnel du conseil en mobilité

- C'est un spécialiste du conseil et de l'entretien individuel. Il est capable de faire l'analyse de la demande, de la motivation de demandeur. Il a une connaissance des processus d'orientation, des processus de prise de décision et des méthodes d'animation de groupes (« SWOT analysis » par ex ;..)
- Il a des connaissances de la personne et de son développement cognitif
- Il possède des compétences linguistiques : au moins l'anglais
- Il a des connaissances d'outils psychotechniques : questionnaires d'intérêts, tests...
- Il a des connaissances sur le système éducatif et de formation professionnelle, sur la reconnaissance des qualifications, les bourses, les programmes européens de mobilité, les stages en Europe, tous les outils de la mobilité
- Il a déjà effectué des expériences de mobilité personnelle
- Il a fait une formation à l'interculturel
- Il appartient à plusieurs réseaux réactifs
- Il est capable de souplesse et adaptabilité
- Il a des capacités à mettre en œuvre des outils d'évaluation
- Il met à jour ses connaissances de façon fréquente.

Voir aussi :

Le Guide international des compétences pour les professionnels du domaine de l'orientation scolaire et professionnelle sur le site de l'AIOSP (Association Internationale d'Orientation Scolaire et Professionnelle)

www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=5

Le manuel ERGO IN NET d'un projet Leonardo da Vinci dont l' principal objectif est l'élaboration et la diffusion de documents sur les questions de la mobilité en Europe, à destination à la fois des spécialistes de l'orientation qui travaillent dans ce domaine et des professionnels qui souhaiteraient commencer à travailler sur des sujets européens.

www.ergoinnet.net/francese/index.htm

Professionnels qui font du conseil en mobilité

On les trouve dans les services d'orientation et d'information de jeunes ou d'adultes dans des institutions aux dénominations différentes selon les organisations nationales. Plus spécifiquement dans les :

- Services des relations internationales des universités et écoles
- SCUIO/ Missions stages dans les universités
- Centres spécialisés pour l'orientation scolaire et professionnelle : CIO, BIZ (Arbeitsagentur...), (Centres PMS Belgique)
- Les services publics et privés de l'emploi pour les adultes: Espace Emploi International, ANPE, ADEM, Carrefour Formation, Arbeitsagentur, APEC,...

- Les services publics et privés de l'emploi pour les jeunes : AFIJ, MISSION LOCALE, PAIO,...
- Réseaux d'information des jeunes : réseau Eurodesk
- Associations qui proposent des stages
- Enseignants
- Chambres consulaires

Méthodologies de travail utilisées par ces professionnels

On peut les regrouper dans la liste suivante:

- Sessions d'information par thème, par pays
- Ateliers: procédures d'inscription, techniques de recherche de stage, de recherche d'emploi, de rédaction de CV dans une autre langue...
- Mise à disposition d'outils documentaires: sites, dossiers, guides...
- Relation d'expériences « peer-to-peer »
- Tutorat
- Entretiens
- Préparation à une approche interculturelle
- Questionnaires
- Tests de langues
- Feuille de route
- Evaluation de la mobilité au retour, comment la valoriser dans le parcours du jeune.

ANNEXES
Outils utilisés dans le réseau Euroguidance à des fins de mobilité
Première partie : outils pédagogiques, utilisables immédiatement et mis à jour

Pays	Nom de l'outil	Support	Pour quel public?	Objectif	Temps nécessaire pour l'utilisation	Commentaires
Eu	Ergo-In-Net (guide pour les praticiens de l'orientation). Ce projet a été financé par la Commission européenne dans le cadre du programme Leonardo da Vinci.	Guide téléchargeable sur le site : www.ergoinnet.net	Conseillers d'orientation qui travaillent ou souhaitent travailler dans un contexte international	8 grands thèmes sont abordés dans ce guide, dont : - Le praticien de l'orientation dans une dimension européenne - Le Travail en réseaux - L'approche interculturelle, etc.		
Eu	Module de formation intitulé « Aider à construire et mettre en œuvre un projet personnel de mobilité ». Ce module a été réalisé dans le cadre du projet TRANSIT	Ce module est téléchargeable sur le site : www.transit-formation.org	Toute personne dont la fonction l'amène à devoir informer, conseiller ou aider un étudiant en demande de mobilité.	L'objectif de ce module est de donner aux personnes concernées les moyens de répondre à la demande de mobilité exprimée par les étudiants, que ce soit une demande de mobilité pour des études, pour des stages, pour une formation linguistique,		Ce module est composé de 2 sous-modules : Sous-module 1 : Expertiser un projet personnel de mobilité (2 sessions de 6H chacune) Sous-module 2 : Le stage en entreprise en Europe : de la demande individuelle à des solutions institutionnelles

				pour une expérience de vie		
Eu	Module de formation intitulé « Aider à construire et mettre en œuvre un projet personnel de mobilité ». Ce module a été réalisé dans le cadre du projet TRANSIT	Ce module est téléchargeable sur le site : www.transit-formation.org	Toute personne dont la fonction l'amène à devoir informer, conseiller ou aider un étudiant en demande de mobilité	L'objectif de ce module est de donner aux personnes concernées les moyens de répondre à la demande de mobilité exprimée par les étudiants, que ce soit une demande de mobilité pour des études, pour des stages, pour une formation linguistique, pour une expérience de vie		Ce module est composé de 2 sous-modules : Sous-module 1 : Expertiser un projet personnel de mobilité (2 sessions de 6H chacune) Sous-module 2 : Le stage en entreprise en Europe : de la demande individuelle à des solutions institutionnelles
B (F)	Partir en couleur	Index card	Counsellors end users	Practical information about mobility		
B (F)	Partir	Data base	Counsellors end users	Practical information about mobility		French http://www.bruxellesformation.be/euroguidance/partir-a-l-etranger.html
B (FL)	EUROMODULES	PDF on Virtual Community with online testing, discussion fora,...	Guidance counsellors (and other intermediates) involved in mobility	Online modular course on mobility issues as part of our virtual community	10 modules spread over 1 year. Participant can take the courses at their own pace	Dutch http://dbo.smartschool.be/ You need registration via: http://users.pandora.be/euroguidance/em.html
B (FL)	EUROGUIDANCE website	internet	Guidance counsellors and the general public	Information on the different possibilities for mobility		Dutch/ English http://users.pandora.be/euroguidance/

B (FL)	Studeren in het buitenland	PPT	Young people considering mobility	Raising awareness on the different possibilities for mobility	1 hour	Dutch Different versions depending on target group
B (FL)	OTM	internet	Young people considering mobility	is an interactive programme designed to be used by young people currently considering mobility in Europe.		Dutch http://users.pandora.be/euroguidance/otm/start.html
B (FL)	ESTIA	internet	People considering working in Flanders	Here you will find information about professional profiles and descriptions, the labour market, employment services, social partners and sectors,... and other information related to these fields in Flanders.		English http://users.pandora.be/euroguidance/estia.html
B (FL)	Aanpakken en wegwezen	Print (newspaperformat) en internet	Young people considering mobility	Promotion and sensibilisation on 'all' opportunities abroad		Dutch http://www.jint.be/xcms/lang_nl-BE/450/default.aspx
B (FL)	KAMIEL	internet	Young people considering mobility	a database on all relevant paperwork and administrative procedure needed for those who want to be		a cooperation between all the agencies (Youth, LdV, Socrates, EURES, EUROGUIDANCE), youth organisations and trade-unions... on all information around different aspects related to mobility, f.e. social

				mobile		security, residence permit,... and to make this information available to the different target groups. Dutch http://www.kamiel.info/
B (FL)	Grensverlegge nd	Print en internet	Young people (academic background) considering mobility	In-depth information on the different possibilities for mobility for students		Dutch http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/ep/grensverleggend/default.htm
B (FL)	HE in Flanders	Print and PDF on internet	Young people considering studying in Flanders	General information on studying in higher education in Flanders		English Downloadable here: http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties/?get=INT&nr=298&i=8
B (FL)	HE register	internet	Young people considering studying in HE in Flanders	General information on studying in Flanders + register of accredited courses in HE		English http://www.highereducation.be/
B (FL)	Education in Flanders	Print and PDF on internet	Young people and parents considering studying in Flanders	General information on education in Flanders		English Downloadable here: http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties/?get=INT&nr=107&i=8 http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties/?get=INT&nr=120&i=8 Also available in French, German and Spanish under: http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties/?get=int
B (FL)	NARIC - FAQ	Print and PDF on internet	People seeking recognition of diplomas	Recognition of foreign diplomas in Flanders. Frequently asked		English Downloadable here: http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties/?get=INT&nr=293&i=8

				questions		
B (FL)	SID-IN	Event/fairs	Young people last year of secondary education	5 Student fairs in Flanders each taking 3 days	2 hours	General fair on studying in Flanders. EUROGUIDANCE is participating to give information on mobility In Europe
B (FL)	GO-STRANGE	Event/fair	Young people considering mobility	Promotion and sensibilisation on 'all' opportunities abroad	2 hours	A fair for young people with a broader concept on mobility in Europe and the world with f.e. attention for voluntary work... it is a cooperation between different Agencies (LdV, Youth, Socrates, EUROPASS, EUROGUIDANCE, EURES...) EUROGUIDANCE participating EUROGUIDANCE is animating workshops on 'studying abroad'
CY	Euroguidance web site	Internet www.nrcg.dl.mlsi.gov.cy	Students, Counsellors, EU citizens looking for information about Higher institutions in Cyprus	On line web site including a description of the Cyprus education System, links to all Higher Institutions, Living and studying information about Cyprus		Greek and English (the web site is currently under reconstruction) The new face lift and update will be ready in October 2008
CY	The Cyprus Higher Education Web page	Internet http://www.highereducation.ac.cy/	Students, Counsellors	Web site of the Ministry of Education describing the Higher education system with links to all accredited Tertiary institutions		English

				in Cyprus		
CY	The LifeLong Learning Program in Cyprus web page	http://www.llp.org.cy/	Students, citizens, counsellors	All information, news, call of proposals for all programs under the LLL Program.		Greek
CZ	www.naep.cz	web	Students, schools, authorities counsellors	List of official websites of some EU states with detailed information about study and work opportunities		Web pages of the National Agency, see under Euroguidance (NISP)
CZ	www.euroguidance.cz	Web site for Czech counsellors	Czech counsellors	Inform about events in the Czech Republic and abroad		Web page of the Czech Euroguidance Centre
CZ	Mozaika and Eurokompas	Bulletin, published 4 times a year	Students, school authorities, counsellors	Inform about mobility programmes, disseminate examples of good practice, mobility opportunities		Published with the cooperation with Eurodesk
EE	Archimedes	Web page	Career practitioners, teachers, higher education students, pupils in vocational school, scientists.	To assists target group to find information about mobility, possibilities for cooperation in EU education and science projects and HE accreditation.	www.archimedes.es.ee	www.archimedes.ee

EE	SmartEstonia	Web page	Career practitioners, teachers, higher education students, pupils in vocational school, scientists.	To assist target group to find information about opportunities and practical issues about study, research and higher education in Estonia.	www.smartestonia.ee	www.smartestonia.ee
EE	Mobility Toolbox	Web-based guidance tool	Career practitioners	This tool is translated and adapted from Danish to provide practical guidelines to guidance practitioners supporting people before, during and after their mobility experiences.		
DK	Ud i verden (going abroad)	Internet portal www.udiverden.dk	Main target group: young people. But also valuable for adults and guidance counsellors	To provide quality and up-to-date information for young people who wish to study or work in another country.	From 5 min	Danish only. The portal is a CIRIUS product (Eurodesk).
DK	Mobilitetsværk-tøjskasse for vejledere (a mobility toolbox for guidance counsellors)	Internet-based tool www.vejledningssviden.dk	Guidance counsellors	To give guidance counsellors tools, information and examples of good practice that they can use when	From 10 min	Available at the Ministry of Education's Resource Centre for Guidance Counsellors

				providing « mobility guidance ».		
FIN	Maailmalle.net (Into the world.net)	Website www.maailmalle.net	Mainly the target group are young people interested in going abroad to study or do a practical training. The webpage can also be used by guidance counsellors and other experts.	To provide quality and up-to-date information for young people who wish to study or work in another country.		In Finnish and Swedish.
FIN	Study in Finland	Website www.studyinfinland.fi	Main target group are foreigners interested in coming to study in Finland	To provide quality information on studying opportunities in Finland		In English, includes also a database on the courses available in English at Finnish higher education institutions (both degree and non-degree courses)
FIN	Country guides	Booklets	Young people and guidance practitioners	To provide country-specific information about studying, practical training and working opportunities abroad		In Finnish, available also as pdf-files at www.cimo.fi In the future this information will be transferred to the Internet only as electronic guidebooks
FIN	Educational and vocational guidance in Finland	Brochure	Guidance practitioners	To give an overview on the Finnish guidance system and structure		In Finnish and Swedish as pdf-file Printed version in English, available at www.cimo.fi
F	Mobiloutil (créé par le	Portail internet www.mobiloutil	Entreprises (tuteurs,	Aide à la mobilité		Créé en 2006, ce portail recense à ce jour 160

	CARIF (Gentiane)	il.eu ou www.mobiloutil.fr	organismes de formation et formateurs, stagiaires et candidats, collectivités locales, branches, services d'orientation, etc.			outils d'aide à la mobilité : ex : conventions types, textes réglementaires et fiches d'explication, chartes qualité, répertoires et référentiels de compétences, etc.
F	Europ'emploi (guide du Travail en Union européenne créé par la Mission Locale du Sud Vendée)	Guide téléchargeable sur le site du Conseil National des Missions Locales : www.cnml.gov.fr	Tous publics : jeunes désirant travailler dans un autre pays européen, personnes chargées de les conseiller	Promouvoir l'Europe auprès des jeunes, leur faire connaître le fonctionnement des différentes institutions européennes, leur permettre de s'informer de la législation du travail, du régime social et des conditions de l'emploi de chaque pays de la communauté		
F	DROA (Référentiel de l'orientation des 4 Moteurs pour l'Europe) dans la cadre d'un programme européen Leonardo da Vinci	Référentiel téléchargeable sur le site www.prao.org			Amélioration de l'orientation et du conseil comme facteurs facilitant la formation tout au long de la vie	
F	Mobidéveloppement (projet	15 reportages retraçant des	Tous publics :	Sensibilisation à la	5 à 6 minutes par film	Les DVD seront disponibles en version

	du Conseil Régional d'Auvergne réalisé dans le cadre de 2006-Année européenne de la mobilité des Travailleurs	expériences de mobilité en Europe. Ces films sont téléchargeables sur le site www.mobiloutil.eu et sont aussi disponibles en DVD	jeunes scolaires, demandeurs d'emploi, étudiants, etc.	mobilité européenne à travers le témoignage		française ou en version internationale avec les tracksheets en français et/ou en anglais (version disponible auprès du Conseil régional d'Auvergne)
F	DEPART	Film téléchargeable sur les sites: www.onisep.fr/depart www.centre-inffo.fr/depart	Jeunes en situation d'apprentissage en alternance en entreprise	Monter des expériences différentes d'apprentis qui sont partis dans un pays d'Europe	10 minutes	Langue française
F	DEPART	Plaquette d'information	Maîtres d'apprentissage Jeunes	Promotion et sensibilisation		Téléchargeables sur les sites et imprimables si besoin pour des réunions d'information ou des salons www.onisep.fr/depart www.centre-inffo.fr/depart
F	Fiche d'information	Document word : liste des réseaux d'information dans chaque pays	Conseillers d'orientation, profs, jeunes	Recherche d'information		Document en ligne Intranet : www.euroguidance-france.org
F	Brochures d'information	Documents téléchargeables pdf. Films à visionner	Conseillers Parents Elèves	Informations spécifiques pour tous les paliers d'orientation Descriptions de métiers		Brochures nationales et régionales téléchargeables : www.onisep.fr Pour visionner les films : http://onisep.tv.onisep.fr/index.php
F	Kit d'animation de séances d'information	Doc word et ppt : Les tests linguistiques Les outils de la mobilité Les questions à se poser avant	Conseillers qui animent des séances sur la mobilité	Formation pour des professionnels relais	3 heures	Commenter les documents. A adapter éventuellement Intranet : www.euroguidance-france.org

		de partir				
F	Fiche d'information	Doc word	Etudiants	Mode d'accès à l'enseignement supérieur dans les pays européens		Fiche à adapter selon les réformes et nouveautés nationales www.euroguidance-france.org
LV	“Higher Education in Latvia – Study programmes in Latvia offered in foreign languages”	Both printed and downloadable . pdf file	People interested in studying in Latvia	Catalogue of study programmes, information on enrolment procedures		Downloadable version available on the website: www.apa.lv , in the English version of the site, in the section “Publications”.
LV	“Izglitības iespējas Eiropa”	web	Students, parents, counsellors	Guidebook for Latvian students interested in studying in Europe		http://www.viaa.gov.lv/Euroguidance/izgl_iesp_eiropa.htm
L	Dossiers-carrière (31 brochures)	Brochures Téléchargeables sous format pdf	Lycéens des classes terminales ; étudiants	Informer sur des domaines professionnels et les études supérieures qui y mènent ; un accent particulier est mis sur la situation luxembourgeoise (ex : les métiers de l'industrie; les métiers de la santé)		Téléchargeables sur le site www.cedies.lu
L	Etudes supérieures en.... (12pays / 12 brochures)	Brochures Téléchargeables sous format pdf	Lycéens des classes terminales, étudiants	Informer sur le système d'enseignement supérieur des pays européens : accès aux études, organisation du système		Téléchargeables sur le site www.cedies.lu

				d'enseignement supérieur; vie étudiante		
L	Que faire après le lycée ?	Brochures Téléchargeables sous format pdf	Lycéens des classes terminales, étudiants	Donner un large aperçu sur les possibilités d'études supérieures et de carrières après le bac		Téléchargeable sur le site www.cedies.lu
L	Bulletin électronique du Centre de Documentation et d'Information sur l'Enseignement supérieur (CEDIES)	Bulletin électronique envoyé par courriel	Services de psychologie et d'orientation scolaires des lycées (SPOS)	Informé rapidement sur toute nouveauté et/ou tout changement en matière d'enseignement supérieur national et international	/	Téléchargeables sur le site www.cedies.lu
L	Que faire après la 6 ^{ème} année scolaire	Brochures Téléchargeables sous format pdf	Parents et élèves	Brochure d'information pour les élèves des classes de la 6 ^e de l'enseignement primaire		Téléchargeable sur le site www.cpos.lu
L	Que faire après la 9 ^{ème} année scolaire	Brochures Téléchargeables sous format pdf	Parents et élèves	Brochure d'Information pour les élèves des classes de 9 ^e de l'enseignement secondaire technique.		Téléchargeable sur le site www.cpos.lu
L	La division supérieure de l'enseignement secondaire	Brochures Téléchargeables sous format pdf	Parents et élèves	Brochure d'information pour les élèves des classes de 4 ^e de l'enseignement		Téléchargeable sur le site www.cpos.lu

				nt secondaire		
L	CPOS News	Bulletin d'information envoyé par courrier et téléchargeable	Membres du SPOS et des autres services d'orientation	Informer sur les activités du CPOS/SPOS		Téléchargeable sur le site www.cpos.lu
NL	CH-Q	web	Guidance practitioners	Method/training for awareness of qualities related to career	Training is 5 half days	www.ch-q.nl
NL	Loopbaanwereld	Web portal	Guidance practitioners	Portal for guidance practitioners about career guidance		www.loopbaanwereld.nl (from august 2008)

PL	Public Employment Services	web	Main target group: jobseekers, the unemployed, employers, employees of public employment services (e.g. guidance counsellors)	Here you will find general information about Polish Public Employment Services e.g. job vacancies in Poland and in EU/EEA, legal acts, counselling services for jobseekers, the unemployed and employers.		Polish/English: www.psz.gov.pl
PL	www.eures.pra.ca.gov.pl	web	All public	Information about the labour market in Poland and EU/EEA		
PL	Ministry of Education	web	All public, mainly for students interested for study in Poland	Useful information about educational system in Poland.		Polish/English: www.men.gov.pl
PL	Ministry of Science and Higher Education	web	Researches, students and entrepreneurs who would like to work, study or invest in Poland	Information about important details concerning Polish scientific research and higher education system		English: www.eng.nauka.gov.pl
SE	International Programme Office	website	For young people, students, teachers, guidance counsellors, people in	Information about National, Nordic and EU programmes for mobility		www.programkontoret.se

			work			
SE	Studera.nu/studera utomlands (Study.now/study abroad)	website	For students	Part of Studera.nu, a website about studies administrated by the Swedish National Agency for Higher Education. Information about university studies in other countries, application procedures, recognition, links to information sources in other countries		www.studera.nu/studera/313.html Information in English about Courses and programmes taught in English: https://www.studera.nu/studera/241.html
SE	Europa för studie- och yrkesvägledare (Europe for educational and vocational guidance counsellors)	handbook both webbased and printed	For guidance practitioners	Information about different aspects of going abroad within a programme or as a freemover. Possibilities within the programmes for guidance counsellors		www.programkontoret.se/euroguidance
SE	Söka job utomlands (Search for work abroad)	website	For people in search of work abroad	Part of the Swedish Public Employment Service website		www.arbetsformedlingen.se/go.aspx?c=150046
SE	Svenska Institutet (Swedish Institute)	website	Mainly university students and	Information about available funding and		www.si.se

			researchers , but also students within adult education	scholarships for Swedes going abroad and for foreign students coming to Sweden		
SE	Study in Sweden	website	University students and researchers	Information about studies in Sweden		www.studyinsweden.se
SE	Syo guiden	website	For the public	Information about studies and work in other countries		www.syoguiden.com
SE	Utbytestudent .se (Exchangestudent.se)	website	For pupils in school and their parents	Exchange of experiences between pupils, who have spent some time abroad for studies		http://utbytestudent.se
SE	Study abroad report system	website	For University students	Reports from students who have been abroad for studies or foreign students who have been in Sweden for studies		http://www.stars.liu.se/outbound/index.html (also available in English)
Spain	Catalogue des Centres d'Education	www.mepsydes.es	Demandeurs d'orientation en général. Conseillers d'orientation	Rendre accessible l'information de tout le territoire.		
	Platform d'orientation en coordination éducation et travail (en construction)		Demandeurs d'orientation en général. Conseillers d'orientation	Coordonner les réseaux d'orientation des secteurs d'éducation et de travail		

			n Entrepreneurs			
CH	Programme de stages individuels en entreprises Leonardo da Vinci www.leonardo-da-vinci.ch	Présentation au public (avec support PowerPoint)	- étudiants en cours de formation de niveau universitaire et équivalent (tertiaire) - jeunes diplômés depuis moins de 12 mois de niveau universitaire et équivalent (tertiaire) et secondaire supérieur, apprentissage.	Proposer des stages de 2 à 12 mois dans des entreprises suisses et européennes (31 pays d'Europe)	15 à 45 min.	Présentations en français (en Suisse occidentale) et en anglais en Europe
CH	SOL-Swiss Occidental Leonardo www.s-o-l.ch	Présentation au public (avec support PowerPoint)	Tous les étudiants, apprentis et jeunes diplômés intéressés par un stage à l'étranger	Information sur le programme de stages Leonardo da Vinci	15 à 45 min.	Présentations en français (en Suisse occidentale) et en anglais en Europe
CH	www.swissemigration.ch	Information au public	Toutes les personnes intéressées par un séjour à l'étranger/émigration	Informations sur des pays étrangers	15 min.	Information donnée en allemand (en Suisse allemande)
CH	www.crus.ch	Information au public	Toutes les personnes intéressées par un séjour à l'étranger	Assistance mobilité des universités	10 min.	Information donnée en allemand (en Suisse allemande)
CH	www.eures.ch http://www.tref	Information au public	Toutes les personnes	Informations sur les	30 min.	Information donnée en allemand (en Suisse

	fpunkt-arbeit.ch		intéressées à travailler à l'étranger	conditions des assurances chômage		allemande)
CH	www.intermundo.ch	Information au public	Toutes les personnes intéressées par l'échange international des jeunes	Assistance et intermédiation	30 min.	Information donnée en allemand (Suisse allemande)
CH	www.eurostage.org	Information au public		Assistance et intermédiation	30 min.	Information donnée en allemand (Suisse allemande)
CH	www.studex.ch	Information au public	Toutes les personnes intéressées par un stage à l'étranger	Assistance et intermédiation	60 min.	Information donnée en allemand (en Suisse allemande)
CH	Projets pilotes/langues /réseaux Leonardo da Vinci – thématique mobilité - qui sont coordonnés en Suisse par SOL-Swiss Occidental Leonardo : ProblemSOLVE : www.problemsolve.org (préparation multilingue et multiculturelle à un stage à l'étranger) REIM – Euronaver : www.euronaver.net	Information au public	Toutes les personnes intéressées par la mobilité en Europe	Information sur les projets Leonardo coordonnés en Suisse par SOL-Swiss Occidental Leonardo	15 à 45 min.	Présentations en français (en Suisse occidentale) et en anglais en Europe

	(plateforme sur la mobilité dans l'artisanat) EU-NEXT : www.eu-next.org (plateforme sur la mobilité transnationale)					
HU	Links for mobility	Information leaflet	Students, teachers, guidance practitioners	Promote mobility by giving useful links		Available in EN & HU, regularly updated, downloadable from www.npk.hu
HU	Addresses of Hungarian Higher Education Institutions and Their Faculties	Brochure	International and Hungarian students, teachers, guidance practitioners	Availability of Hungarian Higher Education Institutions		Available in EN, regularly updated, downloadable from www.npk.hu
HU	Higher Education Programmes Offered in Foreign Languages in Hungary	Brochure	International students, teachers, guidance practitioners	Availability of Higher Education Programmes for Foreigners		Available in EN, regularly updated, downloadable from www.npk.hu
HU	The Member States of the EU	25 booklets, CD-rom	National partner organizations, members of the guidance network, and those intending to study or work in Europe.	The educational, labour and social security system of 24 member states, and a general introduction entitled: "Learning in Europe".		Available in HU, downloadable from www.npk.hu
HU	Mobility Guide	Brochure	International students, teachers, guidance practitioners	Promoting mobility to Hungary by giving useful info		Available in EN, regularly updated, downloadable from www.npk.hu

HU	Scholarships to the member states of the EU	leaflet	Students, teachers, guidance practitioners	Description of scholarships to the EU countries available for Hungarian students		Available in HU, downloadable from www.npk.hu
HU	Education System of Hungary	leaflet	International students, teachers, guidance practitioners	Description of the Hungarian education system		Available in EN, regularly updated, downloadable from www.npk.hu
HU	Studying in the EU	leaflet	Students, teachers, guidance practitioners	Leaflets presenting 26 EU countries (except for Hungary), giving useful information about staying abroad		Available in HU, downloadable from www.npk.hu
RO	Academia Information form	Word document and web	Guidance counsellors, teachers, management personnel in education	Selection of participants in the mobility programme	20 min	Information on applicants: personal data, contact, work place, foreign languages, current professional role, work experience in the field, preferred destination for placement, motivation, dissemination
RO	Academia assessment form by the programme beneficiaries	Word document	Guidance counsellors, teachers, management personnel in education	Assessment of the hosting organisation by the mobility beneficiaries	10 min	Self-assessment of the level of preparation by the sending organisation, initial objectives, achieved objectives, other effects on work, likes and dislikes, personal remarks
RO	Academia mobility report of the beneficiaries	Word document and web	Guidance counsellors, teachers, management personnel	Assessment of the individual mobility experience	3 hrs	Information on the mobility project, hosting and partner organisations, role in the project, target group, duration, work agenda, dissemination

			in education			activities
RO	Academia synthesis report by the sending organisation	Word document	Programme administrator	Mobility report to the national agency	2 work days	Country report
RO	Academia certificate	Word and web	Guidance counsellors, teachers, management personnel in education	Accreditation tool	10 min	Certificate containing information on the hosting organisation, programme title, beneficiary, title of mobility, duration, coordinator
RO	Common catalogue of training session	Word and web	Programme administrators	Information useful for selection and recruitment of beneficiaries in a given year, to given countries, on given topics	30 min	Information on the mobility topics, objectives, contents, target groups, entry criteria, duration, working languages, hosting organization, places of mobility
SI	Library with written materials about possibilities for study in each EU country	Books, catalogues, leaflets, CD	All public, mainly for students interested for study abroad	To support decision of student to choose proper school or university in other EU country	At least half an hour	Renovated periodical
SI	Leaflet	Education in Europe – where to find proper info	All learning population, mainly students	Promoting Euroguidance net and present actors on the field of mobility		Renovated each year

Deuxième partie :

Principaux sites web d'information concernant l'emploi et la formation et l'orientation (si existant) dans les pays européens

L'objectif ici est que chaque conseiller puisse avoir un aperçu très rapide des principales sources d'information pour chaque pays

Pays	Emploi/stages	Education	Orientation
EU	Portail européen des services publics de l'emploi en Europe http://europa.eu.int/eures Information et recherche d'emploi pour les citoyens Information pour les employeurs		
EU		Portail européen des opportunités d'études en Europe http://ec.europa.eu/ploteus Liens sur les établissements d'enseignement supérieur, description des systèmes éducatifs, coût de la vie...	
EU			Portail européen de la jeunesse http://europa.eu/youth Informations générales pour les jeunes : éducation, travail, volontariat, portails de jeunes...
A	LABOUR MARKET SERVICE www.ams.at http://www.ams.or.at/eures.html AU PAIR www.aupairaustria.com WORKING IN AUSTRIA http://www.oead.ac.at/english/austri	MOBILITY www.lebenslangeslernen.at www.euroguidance.at www.oead.ac.at GENERAL INFORMATION ABOUT THE AUSTRIAN EDUCATIONAL SYSTEM www.bildungssystem.at VOCATIONAL EDUCATION http://www.berufsbildendeschulen.a t/ SCHOOLS IN AUSTRIA	GUIDANCE SERVICES http://www.bib-infonet.at/ http://www.bmukk.gv.at/schulen/service/psych/Schulpsychologie_Bildung4844.xml http://www.biwi.at/ AUSTRIAN STUDENT ASSOCIATION http://www.oeh.ac.at/oeh CAREER CENTRES AT THE UNIVERSITIES http://www.leonardodavinci.at/article/articleview/38/1/34/ www.oead.ac.at

	a/entry/index.html INTERNSHIPS http://www.oead.ac.at/_english/search/index.html	http://www.schule.at/ http://www.schulen-online.at/sol/index.html STUDYING IN AUSTRIA www.studyguide.at http://www.lebenslangeslernen.at/filemanager/download/1161/postsek_bilungseinr08.pdf/ ADULT EDUCATION http://erwachsenenbildung.at/ http://www.eduvista.com/ LANGUAGE COURSES http://campus-austria.at MINISTRIES www.bmwf.gv.at www.bmukk.gv.at	
B (fr)	www.bruxellesformation.be www.actiris.be www.leforem.be	www.agers.cfwb.be www.enseignement.be www.restode.cfwb.be	www.bruxellesformation.be/Euroguidance www.bruxellesformation.be/partir www.orientation.be www.siep.be http://o12.be
B (flam)	www.vdab.be http://www.stageforum.be/	www.ond.vlaanderen.be http://www.highereducation.be/ http://www.wordwatjewil.be/go/home.aspx	http://users.pandora.be/euroguidance/
Bu	www.az.government.bg	www.minedu.government.bg	www.euroguidance.hrdc.bg
Cy	www.mlsi.gov.cy www.pescps.dl.mlsi.gov.cy	www.moec.gov.cy www.highereducation.ac.cy	
Cz	http://portal.mpsv.cz www.czech.cz/en/work-study http://portal.mpsv.cz/eures http://www.studyin.cz/	www.msmt.cz www.csvs.cz www.czech.cz/en/work-study www.nuov.cz www.uiv.cz	www.naep.cz
Cz	http://portal.mpsv.cz www.czech.cz/en/work-study	www.msmt.cz www.csvs.cz www.czech.cz/en/work-study	

Dk	www.jobnet.dk www.eures.dk www.workindenmark.dk www.workimport.dk	www.studyindenmark.dk www.ug.dk (UddannelsesGuiden – The “Education Guide” – Danish portal on learning opportunities and professions www.ciriusonline.dk/english	www.ciriusonline.dk www.udiverden.dk www.studievalg.dk
Ee	www.tta.ee www.eures.ee www.sm.ee	www.hm.ee www.rajaleidja.ee www.smartestonia.ee	
Fin	www.mol.fi www.jobstep.net www.aarresaari.net www.mol.fi www.tem.fi	www.minedu.fi www.opintoluotsi.fi www.oph.fi www.studyinfinland.fi www.koulutusnetti.fi	www.minedu.fi www.tem.fi www.cimo.fi/euroguidance
F	www.pole-emploi.fr www.afij.org www.apec.fr	www.education.gouv.fr www.edufrance.fr www.cidj.com www.eduparis.fr www.alliancefrancaise.fr (apprendre la langue) www.fle.fr (apprendre la langue) www.intercarif.org www.centre-inffo.fr	www.orientation.gouv.fr www.onisep.fr www.centre-inffo.fr
Ger	www.arbeitsagentur.de www.berufenet.de	www.studienwahl.de www.daad.de www.goethe.de (apprendre la langue)	www.orientiere-dich.de
Gr	www.oaed.gr	www.ypepth.gr	www.ekep.gr/english
Hu	www.szmm.gov.hu www.afsz.hu	www.okm.gov.hu www.studyhungary.hu www.campushungary.hu www.felvi.hu www.tpf.hu www.bursa.hu , www.diakhitel.hu , www.europass.hu , www.euvonal.hu , www.mobilitas.hu , www.nive.hu , www.pafi.hu , www.scholarship.hu , www.szakmaigyakorlat.lap.hu , www.osztondij.lap.hu , www.palyazat.lap.hu	www.npk.hu

Is	www.vinnumalastofnun.is	www.menntagatt.is www.ask.hi.is	
Ie	www.fas.ie www.ncge.ie	www.cao.ie www.isco.ie www.gradireland.ie www.mie.ie (apprendre la langue) www.aupaireland.ie www.quallifax.ie	www.ncge.ie
I	www.welfare.gov.it www.sportellestage.it	www.miur.it www.cestor.it	www.centrorisorse.org
Lv	www.nva.lv www.jaunatne.lv www.prakse.lv www.betwa.lv	www.studentnet.lv www.izm.gov.lv www.niid.lv www.apa.lv	www.viaa.gov.lv/Euroguidance www.niid.lv www.nva.lv
Lichtenstein	www.llv.li/amtstellen	www.hochschule.li www.llv.li/amtstellen	
Lt	www.ldb.lt www.ldf.lt	www.smm.lt	
L	www.adem.public.lu	www.men.public.lu/ www.uni.lu www.myschool.lu www.lifelong-learning.lu	www.cpos.lu www.cedies.lu www.alj.lu www.bif.lu/
Malta	www.etc.gov.mt	www.education.gov.mt www.um.edu.mt	
Nl	www.werk.nl	www.studyin.nl www.grantfinder.nl www.opleidingenberoep.nl www.nuffic.nl	www.euroguidance.nl www.loopbaanwereld.nl (from aug 2008) www.kennisnet.nl
No	www.nav.no	www.studyingnorway.no	
Pl	www.psz.prac.gov.pl www.eures.prac.gov.pl www.ohp.pl www.europass.org.pl	www.men.gov.pl www.eng.nauka.gov.pl www.poland.pl/education/ www.studyinpoland.pl www.frse.org.pl	www.eurodesk.pl
P	www.netemprego.gov.pt http://portal.iefp.pt	www.rotas.pt www.acessoensinosuperior.pt	

Ro	www.anofm.ro www.bursamuncii.ro www.bestjobs.ro www.onbsis.ro www.anpcdefp.ro www.roburse.ro www.burse.edu.ro www.burseguvern.ro www.anpcdefp.ro	www.edu.ro www.ise.ro www.cepes.ro www.unibuc.ro www.ubbcluj.ro www.uaic.ro http://cnc.ise.ro www.snee.ro	www.euroguidance.ise.ro www.capp.ise.ro www.ciocp.ro www.uttgm.ro/career_center www.centrul-expert.ro
Sk	www.upsvar.sk	www.minedu.sk	
Slo	www.ess.gov.si	www.mss.gov.si/en www.uni-mb.si www.uni-lj.si	
Sp	www.mtas.es www.inem.es www.dices.com www.insht.es	www.mepsyd.es www.cervantes.es	www.mepsyd.es/education/formacion-profesional/cnrop www.juntadeandalucia/educacion www.fp.educaragon.org www.educastur.es www.formacioprofesional.caib.es www.gobiernodecanarias.org/educacion www.educantabria.es www.educa.jccm.es www.educa.jcyl.es www.gencat.cat www.juntaex.es/consejerias/educacion www.edu.xunta.es www.larioja.org www.madrid.org/fp www.educarm.es www.educacion.pnte.cfnavarra.es www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net www.gva.es www.ceuta-mec/org www.mec.es/dp/melilla
Se	www.arbetsformedlingen.se/go.aspx?C=223 (www.arbetsformedlingen.se) www.svensktnarin gsliv.se/english	www.studyingsweden.se www.studera.nu www.utbildningsinfo.se www.si.se www.vhs.se	for guidance professionals: euroguidance.sweden@programkontoret.se (www.programkontoret.se/euroguidance)
CH	www.leonardo-davinci.ch www.s-o-l.ch www.studex.ch www.lingue-	www.bbt.admin.ch www.sbf.admin.ch www.edk.ch www.berufsbildung.ch www.educa.ch	www.orientation.ch www.berufsberatung.ch www.orientamento.ch www.svb-asosp.ch

	<p>stage.ch www.intermundo.ch www.echanges.ch www.eurodyssee.net www.danube.or.at/leonet/ www.swissemigration.ch www.treffpunkt-arbeit.ch www.espace-emploi.ch www.espace-emploi.ch/jobsuche/eures/eures/ www.bfm.admin.ch www.europa.admin.ch www.jobpilot.ch www.emploi.ch www.stellen.ch www.diplom.ch www.jobs.ch www.jobscout.ch www.topjobs.ch www.jobclick.ch www.students.ch www.etudiants.ch www.stellenlinks.ch www.offenestellen.ch www.optioncarriere.ch/ www.jobsuchmaschine.ch www.jobfactory.ch www.firti.ch www.portail-emploi.ch</p>	<p>www.crus.ch www.kfh.ch www.w-a-b.ch www.bop.ch www.alice.ch www.swissuni.ch www.switch.ch/edu www.hes-so.ch</p>	
UK	<p>www.workingintheuk.gov.uk www.jobcentreplus.gov.uk www.jobcentreonline.com</p>	<p>www.ucas.com www.educationuk.org www.britishcouncil.ac.uk</p>	<p>www.connexions.gov.uk</p>

Documents sur l'orientation :

CEDEFOP :

Career development at work : a review of career guidance to support people in employment
http://www.trainingvillage.gr/etv/Information_resources/Bookshop/publication_details.asp?pub_id=504

Establishing and developing national lifelong guidance policy forums
http://www.trainingvillage.gr/etv/Information_resources/Bookshop/publication_details.asp?pub_id=508

From policy to practice- a systematic change to lifelong guidance in Europe
http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/505/5182_en.pdf

Improving lifelong guidance policies and systems: using common European tools: (principles, reference points, and key features of lifelong guidance systems
http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf

Guidance policies in the knowledge society, Trends, challenges and responses across Europe
http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/356/5152_en.pdf

Améliorer les politiques et les systèmes d'orientation tout au long de la vie
http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/400/4045_fr.pdf

EURYDICE

"Vocational Guidance Education in Full-Time Compulsory Education in Europe"

OCDE

Orientation professionnelle et politique publique : comment combler l'écart
http://www.oecd.org/document/31/0,3343,fr_2649_34487_27717713_1_1_1_1,00.html

Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap
http://www.oecd.org/document/31/0,3343,en_2649_34487_27715551_1_1_1_1,00.html

Career guidance: a handbook for policy makers
<http://www.oecd.org/dataoecd/53/53/34060761.pdf>

Orientation professionnelle: guide pratique pour les décideurs
<http://www.oecd.org/dataoecd/53/54/34060825.pdf>

EUROGUIDANCE

Euroguidance handbook available online : www.euroguidance.net

The International handbook of Career Guidance

James A. Athanasou, Raul Van Esbroek
Springer Science + Business Media B.V, 2008, 744 pagina's
ISBN: 978-1-4020-6229-2