

**Rapport de synthèse sur la guidance en
groupe dans certains pays européens**

**NAVIGUIDE LLP-LDV-TOI- LLP-
LDV-TOI-11-AT-001011-AT-0010**

Manager du projet:

Nuala Whelan

Auteurs:

Julie McCafferty
Anne McCluskey

Projet:

NAVIGUIDE
www.naviguide.net

Contenus

1. Introduction	3
2. Sommaire	3
3. La guidance en générale	5
4. Guidance: Individualisée ou en groupe	13
5. Acteurs nationaux	15
6. Qualification et formation continue pour les conseillers	16
7. Réseaux existants pour formateurs et conseillers	18
8. Méthodes existantes : manuel, bases de données...	19

1. Introduction

Naviguide est un projet de Transfert d'Innovation faisant partie du programme « Leonardo Da Vinci » financé par l'Union Européenne. Son objectif est de transférer et développer un site web de ressources méthodologiques liées à l'orientation professionnelle tout au long de la vie, destinées aux formateurs, accompagnateurs et conseillers, intervenant dans le cadre d'actions d'insertion professionnelle ou de prestations d'orientation. Ce projet vise ainsi à rendre accessible à de nouveaux pays, dont la France, et à intégrer au système européen de guidance, la base de données en ligne initialement créée par l'AMS, l'agence nationale autrichienne pour l'emploi (www.ams-forschungsnetzwerk.at). NAVIGUIDE visera à ce que cette base de données puisse devenir une référence auprès des conseillers d'orientations et soutenir la qualité des services d'orientation professionnelle en Europe. Il s'agit aussi d'offrir aux professionnels du secteur, l'accès à des ressources nouvelles produites grâce à un travail de mutualisation et de production commune réalisé par les partenaires du projet. Les principaux résultats du projet incluront un CD-ROM proposant 100 outils pour l'animation de sessions collectives d'orientation professionnelle, ainsi qu'une base de données en ligne des outils dans les différentes langues des pays partenaires.

Dans le cadre de ce projet, tous les partenaires ont été invités à établir un rapport faisant état de la situation de la guidance dans leur pays respectif. Le rapport de synthèse, dont il est ici question, a pour but de résumer chacun de ces rapports et d'identifier leurs similitudes et leurs différences en matière de guidance, ainsi que les défis qu'ils devront relever dans le futur.

2. Sommaire

Les chapitres de ce guide dressent un portrait de la guidance dans les différents pays partenaires du projet Naviguide. Les diverses offres d'orientation y seront présentées, et notamment celles en groupe. Puis, un état des principaux acteurs impliqués dans le processus de guidance sera dressé. Les sections suivantes aborderont les qualifications requises pour travailler dans le domaine de la guidance ainsi que les réseaux professionnels de chaque pays. Enfin, il sera question de nouvelles méthodes d'orientation et d'information qui pourront être reprises par les conseillers.

Les pays dont il est ici question sont l'Autriche, la Croatie, la France, l'Irlande, la Pologne et la Turquie. Leurs systèmes de guidance comportent un certain nombre de similitudes et de différences manifestes qui sont analysées dans ce rapport.

- Tous les pays possèdent des services ou des organismes dédiés au secteur de l'éducation et au marché de l'emploi. Dans chacun d'eux, ces services spécialisés ciblent les publics dits défavorisés ou ceux risquant d'être exclus socialement. Les politiques nationales en matière de guidance varient considérablement selon le pays et présentent des avantages et des inconvénients dans chaque système. Néanmoins, un consensus général domine : une absence d'harmonisation en matière de formation et de système de qualification pour les conseillers peut rendre problématique la lisibilité des dispositifs.
- Dans les pays concernés par le présent rapport, la guidance est majoritairement le fait de sessions individuelles, mis à part en Croatie où elle est effectuée exclusivement en groupe. L'aspect interactif, du fait de la participation de différents bénéficiaires et des activités qui y sont menées, différencie l'orientation de groupe de l'orientation individuelle. La guidance en groupe offre un intérêt certain dans l'ensemble des pays

du partenariat, et par conséquent, les services d'orientation (individuels et collectifs) se complètent bien. Un usage élargi de la guidance en groupe pourrait être suggéré. En outre, le recours à l'e-counseling, devenu de plus en plus courant en Autriche, en Turquie et en Croatie, constitue une piste d'évolution à étudier pour les autres pays européens.

- Dans tous les pays concernés, de nombreux acteurs sont engagés dans la guidance, au sein d'entités telles que les ministères, les services publics de l'emploi, les écoles, les universités, les établissements d'enseignements, les organismes de formation, les associations ou d'autres organismes privés. A travers leurs actions, ces organisations s'efforcent d'offrir d'un service de qualité en matière de guidance et de permettre à ses bénéficiaires de poursuivre leurs études, de réaliser leurs objectifs de carrière et donc de développer tout leur potentiel.
- S'il existe des diplômes et des certifications destinés spécifiquement aux conseillers irlandais, français, polonais, turcs et autrichiens, on constate en général que la majorité d'entre eux est titulaire de qualifications ou de diplômes d'études supérieures en psychologie, en pédagogie et en sciences sociales. En dehors des conseillers croates, aucun conseiller n'a l'obligation de s'engager dans un processus développement professionnel continu (DPC). Dans presque tous les pays mentionnés ici, bien que la réglementation ne soit pas explicite sur les qualifications requises pour devenir conseiller d'orientation, d'importantes mesures visent néanmoins à contribuer à leur professionnalisme et à la qualité des services proposés.
- Dans ce rapport, les pays concernés font partie de nombreux réseaux nationaux et internationaux mis en place pour permettre aux conseillers d'échanger des informations et de partager des bonnes pratiques. A l'échelle nationale, les associations de conseillers d'orientation, les forums nationaux et diverses institutions organisent des événements et des conférences afin de promouvoir ces échanges. Au niveau international, c'est le réseau Euroguidance - dont tous les pays sont membres - qui joue ce rôle, de même que le réseau européen des politiques de formation tout au long de la vie (ELGPN).
- Les méthodes formelles sont celles principalement utilisées pour permettre l'accès aux nouveautés et se tenir à jour sur les méthodes de guidance. Toutefois, en Irlande et en France, le recours à l'informel pour que les conseillers restent à jour est déjà d'actualité. Les conseillers emploient de plus en plus fréquemment des ressources en ligne pour s'informer sur les nouvelles méthodes et moyens à leur disposition. Il est d'ailleurs recommandé que cette pratique s'étende à l'ensemble des pays, et que les professionnels aient plus systématiquement recours à l'utilisation des réseaux sociaux. Ils pourraient ainsi partager leurs connaissances et s'informer sur des développements dans le champ de la guidance, à l'instar de la France qui a déjà commencé à le faire.

3. Guidance en générale

Irlande	Qui propose des services de guidance ?	Quels sont les publics cibles ?	Objectifs de la politique nationale	Points positifs/négatifs de la guidance
	Conseil et orientation dans les collèges par le biais du ministère de l'éducation et des compétences	Age : de 12/13 à 18 ans Elèves qui fréquentent les collèges ou les établissements scolaires équivalents.	La qualité des services d'orientation est promue au sein des politiques d'éducation et de compétence. La guidance est maintenant considérée comme un élément clé dans l'amélioration de la situation économique de l'Irlande et sa future prospérité.	<i>Points positifs :</i> - L'objectif des politiques du NCGE (National Center for Guidance in Education) est la mise en place d'un service de guidance « all inclusive » pour tous. -Il existe aujourd'hui un vaste panel de services de guidance.
	Initiative pour la guidance destinée aux adultes, promue à travers SOLAS, par le ministère de l'Education et des compétences (à partir de 2012).	Adultes ayant un besoin en alphabétisation, Adultes participants à des programmes communautaires en matière d'éducation et de formation	L'Irlande est dans un processus de développement d'un service intégré de l'emploi et d'un modèle de prestation de formation : NEES & Solas	<i>Points négatifs :</i> - Variation des normes au sein de certains services - En matière de guidance, les qualifications varient de l'informel au diplôme de niveau Master.
	Service national pour l'emploi : NEES (National Employment and Entitlements Services).	Age : à partir de 15 ans Demandeurs d'emploi de courte ou de longue durée ainsi que les personnes risquant de perdre leur emploi.	Les objectifs du service de guidance font partie intégrante de l'orientation stratégique de plusieurs ministères, notamment celui de l'éducation et des compétences.	
	Services d'orientation professionnelle dans les établissements d'enseignement supérieur.	Age : à partir de 17 ans Etudiants qui fréquentent la plupart des établissements d'enseignement supérieur.		

	Centre de ressources pour les demandeurs d'emploi	Age : à partir de 18 ans Demandeurs d'emploi		
	Agences privées de guidance	Tous âges		
	Service d'information pour les jeunes	Age : de 15 à 25 ans		
	<i>Services spécialisés:</i> OPEN	Familles mono-parentales		
	Projet pour migrants	Demandeurs d'asile, réfugiés et autres migrants défavorisés		
	Spirasi	Demandeurs d'asile, réfugiés et autres migrants défavorisés		
	Work 4U	Personnes possédant un handicap		
Croatie	Qui propose des services de guidance ?	Quels sont les publics cibles ?	Objectifs de la politique nationale	Points positifs/négatifs de la guidance

	<p>Service croate pour l'Emploi (CES)</p>	<p>Élèves en dernière année d'école primaire ou secondaire, étudiants à l'université, employeurs, et demandeurs d'emploi</p>	<p>Forum national sur la guidance en matière d'apprentissage tout au long de la vie, mis en place en 2012 dans le cadre d'une stratégie nationale.</p>	<p><i>Points positifs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Circulation de l'information sur les modèles de partenariat pour leur mise en œuvre aux niveaux national, régional et local. - Normes de qualité pour la guidance et les services d'orientation professionnelle, et la sélection par la CES pour la normalisation de la qualité des services, une visibilité et une transparence accrues pour les utilisateurs et le public des activités de CG. <p><i>Points négatifs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -L'orientation professionnelle n'a pas été correctement élaborée dans la législation en matière d'éducation. -Le recrutement se fait principalement dans les écoles. -La formation des conseillers en guidance n'est pas assurée par le ministère de l'éducation
	<p>Écoles primaires et secondaires</p>	<p>Élèves du primaire et secondaire</p>	<p>-Le gouvernement croate a adopté un règlement sur la surveillance, l'analyse et la prévision de besoins spécifiques du marché de l'emploi en matière de planification des emplois et des compétences recherchées pour planifier et proposer des services d'orientation tout au long de la vie (LLGC services - Lifelong Career Guidance).</p>	

	Agences privées et organisations non gouvernementales	Tous	-Le développement du cadre croate de qualification (CROQF) inclut le développement d'un système pour valider et reconnaître l'apprentissage formel et informel.	-L'utilisation des TIC dans les écoles est rare.
	<i>Services spécialisés:</i> CES	Handicapés, anciens toxicomanes, élèves ayant des problèmes de développement, de santé, d'apprentissage ainsi que des troubles du comportement		
France	Qui propose des services de guidance ?	Quels sont les publics cibles ?	Objectifs de la politique nationale	Points positifs/négatifs de la guidance
	Ministère de l'éducation - COP (Conseiller d'orientation professionnelle) - Conseillers en guidance Instituts privés (utilisant le bilan d'orientation scolaire)	Jeunes en formation initiale	-Contrats de travail ou contrats spéciaux destinés aux jeunes sans emploi âgés de 16 à 26 ans.	<i>Points positifs</i> - Le financement du système de guidance permet à des adultes de continuer à bénéficier des services d'orientation après la formation initiale.
	Universités	Élèves & étudiants Étudiants à l'université	-Augmenter les qualifications des jeunes. - Outils pour soutenir et maintenir en activité les travailleurs seniors.	-Le Bilan de compétences (audit des compétences professionnelles doublé de conseils d'orientation) est un droit pour chaque salarié. Recherche active dans le domaine de la guidance

	<p>Pôle Emploi; Missions Locales</p> <p>Agence nationale pour l'emploi: Pôle Emploi ainsi que ses sous-traitants.</p> <p>Organismes de formation privés / Centres de bilan de compétences</p> <p><i>Services spécialisés:</i> APEC : Agence pour l'emploi des cadres</p>	<p>Jeune de moins de 26 ans sorti du système scolaire et sans emploi.</p> <p>Demandeurs d'emploi</p> <p>Salariés</p> <p>Demandeurs d'emploi ayant un niveau élevé de qualification</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Service de reconversion pour les travailleurs licenciés - Mise en œuvre d'une approche pour développer l'emploi et les compétences. - Services visant à faciliter l'accès pour tous aux sessions de formation et le développement des compétences. - Amélioration de l'assurance sociale et des services d'orientation durant les périodes d'indemnisation du chômage pour un marché de l'emploi plus flexible. - Programmes européens de soutien à l'emploi et pour développer la formation et l'insertion professionnelle et la formation - Outils pour promouvoir l'entrepreneuriat (création et soutien pour les entreprises) 	<p><i>Points négatifs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -La Validation des Acquis de l'Expérience requiert l'élaboration d'un travail écrit important. Par conséquent, ce dispositif n'est pas facilement accessible pour des personnes peu qualifiées car cela requiert beaucoup de matériel écrit. -La complexité du système de financement peut décourager les gens -En raison de la fusion à l'origine de la naissance de Pôle Emploi et de la crise économique (taux de chômage élevé), certains conseillers travaillent dans des conditions difficiles et peuvent éprouver des difficultés à fournir un soutien de qualité aux chômeurs.
Turquie	Qui propose des services de guidance ?	Quels sont les publics cibles ?	Objectifs de la politique nationale	Points positifs/négatifs de la guidance

	<p>Organisation pour l'emploi Turque (ISKUR)</p> <p>Ministère de l'éducation national (MoNE)</p> <p><i>Services spécialisés:</i> ISKUR</p> <p>MoNE</p>	<p>Demandeurs d'emploi, femmes, jeunes</p> <p>Élèves du primaire et du secondaire</p> <p>Personnes en situation de handicap, prisonniers et ex-détenus</p> <p>Étudiants en situation de handicap, étudiants méritants et étudiants orphelins.</p>	<p>-Augmenter de 1000 par an l'effectif des conseillers pour permettre un meilleur fonctionnement du service de guidance.</p> <p>- Augmenter le nombre des services de guidance dans le secteur de l'éducation (MoNE) et la qualité offerte. Pour MoNE, assurer la surveillance de tous les étudiants via les TIC</p>	<p><i>Points négatifs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les formations à la guidance ne sont pas standardisées. - Absence de cadre dans la guidance en groupe. - Les nouvelles universités de provinces ne délivrent pas de formations qualifiées et standardisées. Il en résulte un niveau de formation moins élevé chez les conseillers. - Les normes internationales des professions n'ont pas été constituées - MoNE: l'information et la guidance ne sont ni variées, ni flexibles. De plus, la dimension psychologique n'est pas suffisamment prise en compte. -ISKUR a besoin de plus de spécialistes et le recours aux TIC, en matière de guidance, n'est pas suffisant.
Pologne	Qui propose des services de guidance ?	Quels sont les publics cibles ?	Objectifs de la politique nationale	Points positifs/négatifs de la guidance
	Ministère du travail et des politiques sociales (Service public pour l'emploi)	Demandeurs d'emploi		<p><i>Points négatifs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Manque de coopération entre les institutions qui dépendent des ministères l'économie et de l'éducation nationale.

	Ministère de l'éducation nationale	Élèves et étudiants		
	Universités	Étudiants des universités et diplômés		
	Brigade de travailleurs volontaires	Divers		
	<i>Services spécialisés:</i> Ministère du travail et des politiques sociales (Service public pour l'emploi)	Jeunes en risque d'exclusion sociale		
	Ministère de la Défense nationale	Militaires et anciens militaires de carrière		
Autriche	Qui propose des services de guidance ?	Quels sont les publics cibles ?	Objectifs de la politique nationale	Points positifs/négatifs de la guidance

- Le système d'orientation professionnelle souffre de son manque de liens étroits avec les employeurs
- La formation dispensée par les écoles n'est souvent pas en adéquation avec le monde du travail
- La classification des professions pour la formation professionnelle ne va pas forcément de pair avec les changements inhérents au marché du travail
- En dehors du ministère de l'économie, il existe peu d'institutions investies dans l'orientation professionnelle.

	<p>Universités en général et Universités de sciences appliquées (UASs), étudiants en psychologie, Centre de service en conseils (sous l'égide du ministère fédéral des sciences et de la recherche), Centres de formation, UASs, Conseil de l'UASs, Associations autrichiennes de l'UASs, Union nationale des étudiants autrichiens (ÖH) , etc.</p>	<p>Étudiants des universités et diplômés</p>	<p>- Pour remédier à la faiblesse des systèmes de guidance autrichiens, une stratégie de « guidance tout au long de la vie » a été mise en place.</p>	<p><i>Points positifs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Attitude favorable des acteurs - Étroite collaboration et coopération entre les acteurs - Rôle actif des partenaires sociaux - Processus d'orientation scolaire et professionnelle obligatoire dans l'enseignement supérieur - Effort pour aller au-delà des frontières institutionnelles en matière de guidance dans le secteur de l'éducation des adultes. <p><i>Points négatifs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De nombreux problèmes d'orientation scolaire et professionnelle sont dus à la différenciation précoce dans le système éducatif. - Le « modèle intégré » de guidance à l'école ne fonctionne pas suffisamment du fait d'un manque de formation des enseignants. - Dans le cadre scolaire, le service de conseil individuel est limité.
	<p>Écoles : conseil en orientation scolaire obligatoire, Conseillers scolaires, Service de psychologues scolaires (Sous l'autorité du ministère fédéral pour l'éducation, les arts et la culture).</p>	<p>Étudiants</p>		
	<p>Partenaires sociaux (exemple : Chambres de commerce)</p>	<p>Divers</p>		

	Service public pour l'emploi (AMS)	Personnes en recherche d'emploi ou de formation		<ul style="list-style-type: none"> - L'orientation est peu développée dans le secteur tertiaire. - Manque de critères qualitatifs suffisants pour la formation des conseillers dans le domaine de l'éducation des adultes. - Faible mise en réseau des différentes institutions au niveau national
	Organismes de formation pour adultes	Divers		
	Organismes privés, Groupes d'intérêts, syndicats, municipalités, Institutions	Divers		
	<i>Services spécialisés:</i> Organisation à but non-lucratif	Demandeurs d'emploi âgés, femme retournant sur le marché de l'emploi, homme/femme (emploi spécifique selon le sexe), personnes handicapées...		
	Service psychologique des écoles	Les élèves ayant des difficultés d'apprentissage, des problèmes de comportement ou d'intégration sociale au sein de la vie scolaire		

4. Guidance : Individualisée ou en groupe

Les services Irlandais proposent, le plus souvent, de la guidance par le biais de sessions individualisées. A l'école secondaire, la guidance est proposée aux élèves sous forme de sessions individuelles ou en groupes. Les étudiants sont informés sur les carrières tandis que des tests psychométriques sont utilisés pour évaluer leurs intérêts, leurs aptitudes et leurs personnalités ; en outre, le travail de groupe est utilisé pour soutenir les échanges entre étudiants sur les possibilités de carrières. L'Initiative pour l'Orientation et l'Education des Adultes (AEGI) - ciblant les adultes participant ou envisageant de participer, à des sessions d'alphabétisation, à des Schémas d'Opportunités de Formation Professionnelle (VTOS) et des Programmes communautaires d'Education (Community-based Education Initiatives) - fournit des informations et des ressources sur l'éducation des adultes, sur la guidance individuelle et en groupe. Par ailleurs, elle consiste à aider les bénéficiaires dans leurs choix éducatifs, de carrière ou de vie. Les « clubs d'emploi FÁS », répartis dans tout le pays, proposent également des sessions de guidance en groupe pour des personnes en recherche d'emploi (la mise en place du plan de développement du National Employment and Entitlements Service - NEES, rend incertain l'avenir du rôle de ces clubs).

Dans les « clubs d'emploi » et les sessions d'orientation en groupe de l'AEGI, les méthodes utilisées incluent des discussions, des présentations, des simulations d'entretiens, des jeux de rôle, des ateliers, des sessions d'informations, des préparations d'entretiens...

Le NEES a mis en place un service « de Rendez-vous de groupe » pour les demandeurs d'emploi bénéficiaires de prestations : après une période de chômage de trois mois, ces personnes sont orientées vers des sessions « de Rendez-vous de groupe ». Au cours de celles-ci, ils sont notamment informés de leurs droits et devoirs au regard des prestations (indemnités chômage) qu'ils reçoivent. Ces séances collectives permettent de partager des informations, d'interagir avec les membres du groupe et de s'enrichir de l'expérience d'autrui. L'aspect « travail de groupe », inhérent à la guidance en groupe, augmente tant la motivation que l'engagement, et accroît aussi le sentiment de confiance en soi chez les participants. Enfin, il est à noter que parallèlement à ces temps en groupe, les personnes bénéficient également d'un suivi individuel.

En Croatie, l'approche des services de guidance se décline à plusieurs niveaux. Le premier, vise le plus grand nombre d'utilisateurs (via de l'information donnée en groupe ou individuellement, mais également par le biais de l'auto-information ou à l'aide du logiciel « Moj izbor » [Mon choix]). Le deuxième, cible un nombre plus restreint d'utilisateurs, ceux qui bénéficieront de guidance en groupe. Enfin, le troisième est réservé à un petit nombre dont les besoins repérés sont plus importants, et à qui il sera proposé de suivre une procédure d'évaluation psychologique et médicale.

Des informations concernant les opportunités d'emploi, la situation du marché du travail, les professions et l'éventail de formation sont accessibles à tous dans les centres d'information et de conseil sur les carrières du CES (Service croate pour l'Emploi). Le nombre de personnes ayant bénéficié de conseils d'orientation professionnelle à travers des sessions en groupe, a presque triplé entre 2008 et 2010, si bien que cette prestation est maintenant la plus répandue. Au CES, l'orientation professionnelle en groupe traite de la gestion des carrières et du développement professionnel, ainsi que de l'amélioration de la recherche active d'emploi. Le conseil individuel, quant à lui, implique l'évaluation des capacités personnelles et professionnelles du demandeur d'emploi, avec l'objectif de trouver un emploi, une formation ou de l'orienter vers une reconversion professionnelle. Dans les universités, des sessions de conseils individuelles ou en groupe sont offertes aux étudiants. Dans le cadre du programme IPA 2007-2011, un nouveau modèle de consultation électronique pour le Service d'Emploi a été mis en place. Il est destiné à un groupe plus large d'utilisateurs.

En France, les deux formes de guidance, individuelle et en groupe, coexistent. Elles sont doublées de services plus coûteux offrant un accompagnement individuel et sur mesure (ex : Bilan de compétence pour les salariés). Les services fournis aux chômeurs par le service public (Pôle Emploi) vont souvent de pair avec un accompagnement en groupe et individuel. L'accompagnement de groupe en recherche d'emploi concerne la « TRE » ("Techniques de Recherche d'Emploi"). Il peut concerner tant les jeunes sortant de l'école, et diplômés primo arrivants sur le marché de l'emploi, que des chercheurs d'emploi ayant une expérience professionnelle antérieure. Ces TRE peuvent être combinées avec des approches réflexives (qui peuvent être aussi utilisées dans une orientation individuelle). Lorsque la guidance en groupe est liée à des prestations portant sur la valorisation des parcours et des expériences, elle implique une analyse de ses expériences propres, ainsi que de ses compétences et connaissances. Lorsqu'il s'agit de prestations liées à un objectif d'insertion professionnelle, les compétences sont ensuite identifiées, et un projet professionnel est élaboré ainsi qu'un plan d'action. Les activités du groupe incluent également des sujets généraux comme par exemple, des informations sur le marché de l'emploi. Tout comme en Irlande, la plupart des exercices et des méthodes utilisés s'inscrivent dans le cadre d'un processus de groupe, et dépendent des interactions entre les participants.

En Turquie, tout comme en Croatie, l'ISKUR fournit un service de guidance par le biais d'Internet (offres d'emploi, informations sur le marché du travail...) ainsi qu'à travers des sessions individuelles ou collectives dans les centres d'orientation professionnelle. Les Programmes de politiques pour un Marché dynamique de l'Emploi (ALMP) ont été mises en œuvre en Turquie et comprennent la formation professionnelle ainsi que l'orientation (en groupe ou individuelle); les cibles du programme ALMP-2 sont les femmes sans emploi et les jeunes. L'importance et la qualité des interactions entre conseillers et participants ont été soulignées par les participants impliqués dans ce programme.

En Pologne, en vertu de la loi sur l'éducation nationale, les écoles sont obligées de mettre en place des services de guidance et doivent consacrer un certain nombre d'heures d'enseignement à l'orientation, le plus souvent sous la forme de guidance en groupe. Les activités comprennent le conseil, l'identification des capacités psycho-physiques et des compétences sur le marché de l'emploi, l'élaboration d'un plan de carrière et enfin, des techniques de recherche d'emploi. Les centres de carrière, dans les écoles du secondaire, fournissent également des informations sur l'orientation scolaire et professionnelle, des conseils de carrière et conduisent des activités de groupe. Les « services pour l'emploi » locaux, en coopération avec les « centres d'information et planification de carrière » prennent en charge la guidance des personnes sans-emploi. Le conseil individuel joue un rôle fondamental dans la dimension multifonctionnelle de la guidance. Il consiste à identifier les prédispositions professionnelles, et parallèlement, à accompagner la personne dans sa recherche de projet professionnel, de formation et dans la construction d'un plan d'action individuel. Dans le cadre de l'orientation en groupe, les conseillers animent des ateliers pour préparer les chômeurs à une insertion réussie dans le marché du travail. Ces ateliers visent à diagnostiquer et à évaluer leurs capacités ainsi que leurs traits de personnalité, leurs centres d'intérêts et leurs préférences professionnelles. Pour que ces ateliers se déroulent au mieux et efficacement, il est préférable que les groupes soient aussi homogènes que possible.

Une étude récente a démontré que l'orientation professionnelle en Autriche est principalement menée de façon individuelle : seul 7% des conseillers n'offrent pas de sessions individuelles alors que 56% des conseillers n'offrent pas de sessions en groupe. De même qu'en Pologne, l'orientation professionnelle, obligatoire dans les écoles, se déroule principalement dans un contexte de groupe, même si les sessions individuelles sont assurées par des conseillers d'éducation, tandis que des services psychologiques sont proposés si un besoin particulier se fait ressentir. Le service autrichien

de l'emploi (AMS) offre une large gamme de services en matière d'orientation professionnelle. Les Centres d'Informations Professionnelles (BIZ), similaires aux centres d'information et d'orientation, proposent gratuitement aux particuliers des informations offrant un large éventail de choix dans les professions, les emplois disponibles et les parcours de formation, ainsi que des services automatisés tels que « Samsomat », permettant d'obtenir des informations sur la formation professionnelle et les offres d'emplois, ou encore le « eJob-room ». Comme en Croatie et en Turquie, l'AMS utilise une grande variété de « services conseils virtuels » via Internet, tels que le « baromètre des qualifications » et la « boussole de carrière ». De plus, l'AMS met également en œuvre des prestations d'orientation professionnelle en groupe, tels que la mesure « orientation professionnelle et coaching » (BOCO 1). Cette prestation est découpée en trois phases : Introduction ; Orientation professionnelle et planification des objectifs ; et enfin la phase de préparation pour l'emploi ou la formation.

Dans tous les pays concernés par ce rapport, il existe des sessions de guidance en groupe. Pour autant, à l'exception de la Croatie où l'utilisation de la guidance en groupe par le CES a considérablement augmenté ces dernières années, les sessions individuelles restent bien plus répandues. Les sessions de groupe se distinguent de l'accompagnement individuel par l'interaction qui a lieu entre les participants ainsi que les activités qui s'y déroulent. Les objectifs et les méthodologies utilisées dans les sessions individuelles et en groupes semblent différer mais se complètent néanmoins dans l'offre de services d'orientation des différents pays. En outre, l'e-counselling devient de plus en plus fréquent en Autriche, en Turquie et en Croatie, qui pour leurs parts, développent tous leurs services en ligne.

5. Acteurs nationaux

En Irlande, les acteurs nationaux impliqués dans la guidance sont : le ministère des Finances, le ministère de l'éducation et des compétences, le ministère de la protection sociale, les universités, les instituts de technologie, les collèges d'Enseignement supérieur, l'éducation locale et les centres de formation, les instituts et les écoles du secondaire, le centre national de guidance, l'initiative pour l'éducation et l'orientation des adultes, l'institut des conseillers d'orientation, le NEES, le Solas, le réseau local des services pour l'emploi, l'IBEC, l'ICTU, les employés, les fournisseurs d'éducation au niveau local, les praticiens de guidance individuelle et le grand nombre d'utilisateurs des services de guidance. Ces entités investissent du temps, de l'argent, de l'engagement et de l'énergie en matière de stratégie et de services de guidance dans le pays. Ces acteurs-clés souhaitent promouvoir un service de haute qualité qui facilite la vie de leurs utilisateurs en leur permettant de gérer leur formation, leur travail, leurs choix personnels et de vie afin tant de développer leurs compétences que de contribuer au développement d'une société meilleure.

Les principaux acteurs de la guidance en Croatie sont le CES (Service Croate pour l'Emploi), les organismes privées, les écoles et les universités. Les investissements qu'ils reçoivent proviennent généralement de fonds nationaux et de projets européens et sont gérés par le biais de différentes missions et groupes de travail. Les autres acteurs importants sont le ministère du Travail et des retraites, en collaboration avec le ministère des sciences, celui de l'éducation et des sports, l'agence pour l'éducation et la formation professionnelle pour adultes, l'agence pour les sciences et l'enseignement supérieur, l'agence pour la formation des enseignants, l'institut pour le développement de l'éducation. Par ailleurs, l'URIHO (l'Institut de Réinsertion Professionnelle et l'Emploi des personnes en situation de Handicap), la ville de Zagreb ainsi que le Fonds pour la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes en situation de handicap sont autant d'acteurs consacrés à la guidance pour ce public-cible. La sensibilisation aux modèles de partenariat

et de coopération en orientation professionnelle tout au long de la vie (LLCG) commence à gagner du terrain au niveau national, régional et local. Le secteur privé joue un rôle, tant de façon indépendante qu'en collaboration avec le secteur public, et particulièrement envers des groupes cibles spécifiques.

En France, l'Etat est un acteur clé et notamment le gouvernement (surtout le ministère du Travail, des Affaires sociales et de la Formation Professionnelle) et les conseils régionaux (qui mettent en œuvre la politique de formation au niveau local). Des organismes indépendants qui font partie du SPE (Service public de l'emploi) comme le Pôle Emploi, la MIFE (Maison de l'emploi/Maison de l'information sur la formation et l'emploi) et le PAIO (Permanence d'accueil, d'information et d'orientation) sont aussi d'importants acteurs. On peut également citer le CIDFF (Centre d'Information et de Documentation des Femmes et des Familles), les missions locales pour les jeunes et la COTOREP (Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel - handicapés -), entités qui offrent des services à des groupes spécifiques. De plus, les fonds d'assurances formation, OPACIF (Organismes Paritaires Agréés au titre du CIF) et les OPCA (Organisme paritaire collecteurs agréés), peuvent aussi prendre place parmi les acteurs clés de la formation en France, ces derniers étant chargés de collecter les cotisations des entreprises pour la formation. Ces acteurs partagent tous les mêmes principaux objectifs : la lutte contre le taux de chômage élevé, la promotion de l'emploi des jeunes et le renforcement des compétences des personnes peu qualifiées. Toutefois, avec la situation actuelle de crise économique, ces objectifs peuvent aussi apparaître comme représentant des « slogans », des coupes budgétaires ayant réduit les ressources disponibles pour tous ces acteurs.

En Turquie, deux principaux protagonistes sont impliqués dans la guidance : l'organisation publique pour l'emploi (ISKUR) et le ministère de l'éducation nationale (MoNE). La première, affiliée au ministère du travail et de la sécurité sociale (MoLSS), est responsable pour la guidance dans le secteur de l'emploi. Quant au second, il est en charge de la guidance dans le secteur de l'éducation. La notion de période de transition entre l'école d'une part et le marché du travail et de la formation tout au long de la vie d'autre part, sont des domaines nouvellement explorés par les universités, d'avantage plus impliquées dans les activités de guidance. En outre, les organisations du secteur privé, les syndicats de salariés et du patronat et les organisations à but non-lucratif sont tout aussi engagés dans les activités de guidance.

En Autriche, les principaux acteurs de l'orientation professionnelle et de la guidance sont les différentes institutions d'éducatives (Ecoles, universités, organismes de formation pour adulte), les groupes d'intérêts (ex : Chambre de commerce), ainsi que l'AMS (service public pour l'emploi) ou les entités qui lui sont proches. De manière générale, le ministère fédéral autrichien de l'Education, des Arts et de la Culture est responsable des services destinés aux écoles tandis que l'AMS (qui dépend du ministère du travail, des affaires sociales et de la protection des consommateurs) prend en charge la participation des partenaires sociaux. En Autriche, ces derniers sont de plus en plus puissants dans le domaine de l'orientation professionnelle. Une étude récente a démontré que l'AMS, la Chambre de commerce, la Chambre du travail et les institutions du système scolaire employaient le plus de conseillers (plus de 300) .

La recherche menée dans le cadre de cette synthèse fait apparaître de façon significative que, dans l'ensemble des pays concernés, des acteurs nombreux et variés sont impliqués dans la guidance. Ils englobent à la fois les ministères, les services publics de l'emploi, les écoles, les universités, les organismes de formation, les associations et d'autres organismes privés. Ces organisations s'efforcent de fournir et de contribuer à un service de guidance de haute qualité permettant aux

usagers de bénéficier de formations, de réaliser leurs objectifs de carrière et par conséquent, de développer au maximum leurs potentiels.

6. Qualification et formation continue pour les conseillers

En général, les conseillers en guidance ont une qualification élevée, et principalement dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie et des sciences sociales. Toutefois, excepté en Croatie, des diplômes spécifiques sont requis pour la pratique du conseil et de la guidance dans l'ensemble des pays. De plus, les conseillers ne sont pas obligés de s'engager dans un processus de formation continue comme c'est le cas en Croatie. Pour la grande majorité des pays étudiés dans ce rapport, il n'existe de règlements ni en matière de qualifications et ni en celle de formation. Toutefois, se former en continu semble réellement améliorer le professionnalisme et la qualité des conseils délivrés.

En Irlande, un minimum de qualification est exigé dans certains services (en rapport avec l'éducation) mais pas dans tous. Ainsi, les prestataires des conseils dans le secteur de l'éducation sont des enseignants qualifiés avec des diplômes universitaires en guidance, délivrés par « College Cork », « Trinity College Dublin », « NUI Maynooth », « Dublin City University » et « University of Limerick ». En Irlande, la NGCE promeut un dispositif de formation continue destiné aux conseillers en guidance de l'enseignement secondaire et du supérieur mais qui reste facultatif. Pour les conseillers en charge de la formation continue, le ministère de l'éducation et des compétences offre du personnel et un grand nombre de différentes ressources, notamment via le service de développement professionnel pour les enseignants. En général, les conseillers qui travaillent dans les services de l'emploi possèdent, au minimum, un diplôme en guidance pour adulte (théorique et pratique). Il existe aussi un certain nombre de diplômes en guidance et des formations de 3^e cycle. Concernant la formation continue, le ministère de la protection sociale a déclaré que le personnel du NEES devrait recevoir la formation, les supports et les infrastructures pour accomplir ses missions.

La Croatie se caractérise par l'absence d'éducation formelle dans le 1^{er} ou le 3^e cycle de l'enseignement supérieur ou de programme de formation pour travailler dans la guidance. Il n'existe ni établissement d'enseignement dans le domaine de la LCG ni approche systématisée et unifiée dans le développement des compétences professionnelles des praticiens de la guidance, tous secteurs confondus. En règle générale, les conseillers qui exercent dans le secteur de l'emploi ont un master en sciences sociales et acquièrent leurs compétences grâce au tutorat ou par leur expérience professionnelle. Afin de maintenir leurs licences professionnelles, les conseillers doivent s'engager dans la formation continue. La formation de 60 conseillers sera financée par le projet européen : « Service croate de l'emploi : amélioration de la guidance tout au long de la vie et soutien au TIC ».

En France, comme dans le système croate, les conseillers n'ont pas de diplômes spécifiques, mais sont principalement issus des domaines de la psychologie du travail. Les COP (Conseillers d'orientation professionnelle) qui travaillent dans les CIO (Centre d'information et d'orientation) sont titulaires d'un diplôme d'état (Diplôme de conseiller d'orientation / psychologue). Les principaux cours de guidance sont accessibles en formation initiale ou continue, et sont proposés par les universités ou les grands centres de formations tels que l'INETOP (Cours de guidance et formation continue pour conseillers) ou le CNAM (Diplôme en Psychologie du travail). En matière de formation continue, les organisations et les employés ont la possibilité d'entreprendre des formations financées à condition qu'elles soient en lien avec leurs objectifs professionnels. Les formations peuvent être choisies soit par l'organisme soit par les salariés, auquel cas, elles sont financées par le DIF (Droit individuel à la formation).

En Pologne, l'ordonnance du ministère de l'Éducation nationale du 12 mars 2009 a spécifié les qualifications nécessaires pour être conseiller afin de garantir la qualité des services de conseil. Selon le type d'école, d'institution ou de diplôme, il est nécessaire d'avoir une licence (BA) ou un diplôme de master (MA) soit en conseil d'orientation soit en n'importe quelle discipline et un cursus de troisième cycle en orientation professionnelle doublée d'une préparation pédagogique. Pour être conseiller professionnel dans les services d'emplois, il faut avoir un diplôme d'études supérieures, de préférence dans le domaine de la psychologie (15%), de la pédagogie (plus de 40%) ou de la sociologie (plus de 16%). Les 25% restant ont diverses qualifications de l'enseignement supérieur. On dénombre des diplômes du Supérieur spécifiques au domaine de la guidance comme la licence en orientation professionnelle (en 3 ans) et un master spécialisé en psychologie de l'orientation professionnelle (en 5 ans). Des cours postuniversitaires en guidance sont également accessibles aux diplômés en psychologie ou en d'autres disciplines de l'enseignement supérieur.

En Turquie, les conseillers doivent être titulaires d'un diplôme en psychologie/guidance (pour les titulaires d'un autre diplôme, une formation complémentaire est requise) et avoir suivi 360 heures de formation mise en place par l'Autorité turque de qualification professionnelle (MYK). Ces formations sont délivrées dans plusieurs universités du pays. Une fois la formation achevée, les conseillers doivent passer un examen pour être certifiés. L'université d'Ankara dispose de Masters et Doctorats spécialisés pour les conseillers. Plusieurs autres universités du pays ont également été agréées pour dispenser des formations supplémentaires. Pour ce qui relève de la formation continue, chaque organisation dispose de son propre système et se charge ses praticiens. Le MoNE et l'ISKU ont tous deux leurs propres centres de formation continue où ils organisent leurs activités en partenariat avec les universités. En outre, ils mettent en œuvre des projets financés par l'UE afin de former leurs équipes comme c'est le cas des visites d'études qui offrent des possibilités de développement professionnel.

Selon une étude récente, le niveau d'éducation des conseillers autrichiens est plutôt élevé. Or, seule une partie d'entre eux possède une formation spécialisée en orientation professionnelle. Leurs qualifications sont le plus souvent en psychologie et en pédagogie, en études de formateurs, en coaching (aussi bien de vie que professionnel) mais parfois, l'expérience professionnelle est leur seule qualification. Pour devenir conseiller, il n'existe ni profil particulier ni formation-type. Au sein de l'AMS, pour être qualifiés de conseillers, il faut satisfaire à certaines exigences qui diffèrent selon chaque état fédéré. La compétence professionnelle est évaluée en utilisant un barème de 10 points qui tient compte à la fois de la formation et de l'expérience professionnelle. Dans le système scolaire, certaines lignes directrices devraient être développées à l'avenir. L'Université du Danube (DUK) et l'Institut fédéral pour l'éducation des adultes de St. Wolfgang proposent des cours spécifiques d'orientation professionnelle. L'Académie de la formation continue (WBA – Weiterbildungakademie) certifie les aptitudes et les compétences acquises de façon formelle et informelle, par le biais de normes qu'elle a défini et attribue ces propres certificats débouchant sur la possibilité d'acquiescer un diplôme du WBA. Ces quelques exemples qui démontrent l'importance croissante de l'éducation et du paysage de la formation dans le domaine de la guidance en Autriche sont de plus en plus importants. Des séminaires individuels, des stages de formation très complets ainsi que des cours académiques sont offerts par divers organismes. Dans l'ensemble, les conseillers autrichiens semblent actifs en matière de formation continue. En effet, une enquête récente démontre que sur un panel de 300 conseillers, plus de 2/3 d'entre eux affirment avoir récemment pris part à un processus de formation continue.

7. Réseaux existants pour formateurs et conseillers

En Irlande, des forums et des réseaux formels et informels permettent aux conseillers d'échanger des informations et de partager des bonnes pratiques. Le forum mensuel « LESN Mediators » est un cadre officiel qui donne aux conseillers l'occasion de partager des informations et discuter de l'actualité en matière de guidance. Lancé en octobre 2011, le Forum National de la guidance diffuse des informations à l'échelle nationale et fournit des facilités de coopération entre les conseillers impliqués dans le développement de la guidance, dans l'assistance aux praticiens et pour les services de guidance. L'institut des conseillers en guidance (organisme professionnel représentant plus de 1200 praticiens de l'orientation) organise également des conférences et des réunions lors desquelles ses membres partagent leurs expériences au sein d'un réseau. L'Irlande (Représenté par le NGCE) fait également partie du réseau Euroguidance. Ce dernier promeut la mobilité de ces membres et leur fournit, ainsi qu'aux individus, l'assistance d'experts en orientation visant à mieux leur faire comprendre les opportunités s'offrant à tous les citoyens européens. Des réunions informelles, organisées deux fois par an, rassemblent le personnel du « Ballymin Job Centre Guidance » et du « GEMS NI », ce qui donne aux praticiens l'occasion de partager leurs expériences, de discuter des méthodes d'orientation et de se prêter une assistance mutuelle.

Depuis janvier 2011, la république de Croatie a été intégrée dans le réseau européen ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network), dans le but d'harmoniser les politiques de guidance tout au long de la vie dans le secteur de l'emploi ou de l'éducation. En tant que membre d'Euroguidance, la Croatie est aussi impliquée dans l'association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG -), qui permet l'échange d'expériences entre experts du monde entier, par le biais de publications ou de congrès. De plus, le CES organise une réunion annuelle pour tous les conseillers d'orientation afin d'améliorer leur coordination et leur coopération à l'échelle nationale. En outre, le département d'orientation professionnelle de l'Assemblée des psychologues croates ainsi que l'Association des psychologues croates organisent régulièrement des ateliers, des conférences, des réunions, etc... La création d'un forum national pour l'orientation professionnelle a également été prévue pour 2012.

En France, des séminaires et des conférences sont organisés par diverses institutions, dont les plus connues sont l'INETOP, le CNAM ou l'IISC (Institut International de Sociologie Clinique). Les centres de ressources régionaux pour l'information sur la formation et l'orientation tout au long de la vie sont des acteurs actifs. Ils organisent des forums pour favoriser l'échange d'information et des événements destinés aux professionnels. Des réseaux existent aussi pour les conseillers indépendants et les formateurs comme la Société Française de Coaching. Les fonds d'assurance formation (OPCA et OPACIF) qui financent les « bilans de compétences » exigent que les centres de bilan de compétences mettent au point des analyses de pratique dans le but de faire partager entre les praticiens, leurs expériences dans le cadre de réunions en interne. Elles sont organisées régulièrement, les thèmes abordés étant choisis par les participants. Plusieurs types de réseaux organisent des événements (formels ou informels) qui permettent d'échanger des informations sur les changements inhérents au secteur de la guidance. La CIBC (Centres Interinstitutionnels de Bilans de Compétences) et le réseau des missions locales peuvent être à l'origine de telles initiatives. La France est également impliquée dans le réseau Euroguidance.

Comme les autres pays, la Turquie est membre du réseau Euroguidance. ISKUR (Le centre national turc pour la guidance) organise aussi un forum informel pour ses conseillers afin qu'ils puissent échanger leurs expériences.

En Pologne, l'association des conseillers éducatifs et professionnels est une organisation sociale non-gouvernementale qui organise plusieurs séries de conférences sur l'orientation professionnelle. Les conseillers polonais peuvent aussi devenir membres de l'Association qui leur est consacrée : elle vise à soutenir le développement de ce domaine en Pologne. Le Forum national pour l'orientation tout au long de la vie a l'ambition de créer une plateforme de contacts, d'échanges d'expérience et d'interactions entre tous les acteurs de la formation. Il organise des formations, des ateliers ainsi que des conférences pour les conseillers. Comme en Croatie, la Pologne est impliquée dans le réseau ELGPN ainsi que dans de nombreux projets internationaux. Elle fait aussi partie du réseau Euroguidance. De plus, l'association des étudiants en orientation professionnelle et personnelle organise chaque année une conférence nationale.

En Autriche, il existe des réseaux et des associations qui traitent des questions de la qualité des services de formation, comme par exemple l'association professionnelle des conseillers d'orientation autrichienne (VBB - Verband für Berufs- und Bildungsberatung) et l'association pour les conseillers d'éducation et d'orientation (ÖVBBL – Vereinigung für Bildungs-, Berufs- und LaufbahnberaterInnen), qui encouragent la mise en réseau et l'échange d'informations entre les praticiens. L'Autriche, comme la Croatie et la Pologne, fait partie du réseau ELGPN. Elle est aussi impliquée dans le réseau Euroguidance. En son sein, l'Autriche participe aux activités de mise en réseau entre les acteurs de la guidance, à l'échelle nationale et internationale.

Tous les pays concernés sont impliqués dans des réseaux internationaux et nationaux qui permettent aux praticiens de débattre de leurs pratiques et de partager les meilleures d'entre elles. Les associations, les forums nationaux et les différents organismes de guidance sont à l'origine d'événements et de conférences permettant des interactions à une échelle nationale, tandis que les réseaux Euroguidance et ELGPN remplissent ce rôle au niveau européen et international.

8. Méthodes existantes : manuels, bases de données ...

En Irlande, les praticiens de la formation maintiennent à jour leurs connaissances sur les méthodes d'orientation par des moyens formels ou informels. Le partage informel de connaissance, au cours des rencontres et des discussions avec d'autres praticiens permet de fournir des informations et des nouvelles méthodes aux conseillers. En Irlande, la plupart des méthodes utilisées sont disponibles en ligne, comme sur le site du NCGE, Qualifax, ou via des newsletters. Si ces ressources sont généralement à jour et détaillées sur la formation, d'autres le sont moins, ce qui se traduit parfois par une information obsolète. En ce qui concerne les groupes cibles spécifiques, l'AHEAD essaye de promouvoir un meilleur accès à l'enseignement supérieur pour les personnes handicapées et vise à améliorer leurs perspectives d'emploi par l'obtention de leur diplôme. Par ailleurs, il fournit aux conseillers des informations sur les questions liant éducation et handicap. De plus, des méthodologies et du matériel éducatif (via les projets européens) permettent d'informer les conseillers sur le travail déjà effectué.

Les conseillers français ont aussi accès à des informations sur la guidance de manière formelle ou informelle. Les newsletters, la presse spécialisée, les publicités des éditeurs permettent aux praticiens de tenir leurs connaissances à jour. C'est également le cas, à l'instar de l'Irlande, par le biais des discussions informelles entre praticiens. L'utilisation des réseaux sociaux, tels que Viadeo ou LinkedIn, qui n'est opérée qu'en France pour le moment, permet l'échange d'informations pour les praticiens. Toutefois, ce qui est partagé sur ces réseaux se rapportent principalement à l'organisation d'événements et non à l'utilisation d'outils. Alors qu'il existe en France beaucoup de

ressources disponibles, elles restent plutôt éparpillées en raison de l'absence de plateforme unique en ligne pour les conseillers.

Comme en Irlande, les conseillers polonais utilisent des méthodes et des informations acquises grâce aux projets européens et sur des sites internet afin d'améliorer leurs pratiques. Pour ceux qui travaillent avec le service public de l'emploi, il existe une base de données avec des ressources et de nombreuses informations sur les métiers et les professions. En plus de cela, ils ont accès à Doadca 2000, un logiciel en ligne qui permet d'obtenir des informations sur la guidance, la formation ainsi que sur les divers établissements d'enseignements et organismes de formation. Le ministère du travail et des affaires sociales a également publié des manuels de travail pour les conseillers.

En Croatie, les normes de qualité pour la guidance sont déterminées par le CES. Ces normes prennent en compte les procédures, les activités, les méthodologies, les groupes cibles, les objectifs... En Croatie, comme en Irlande, les conseillers sont informés des actualités et des ressources pouvant les aider à répondre spécifiquement à certains groupes cibles plus vulnérables ou à des personnes handicapées. Dans le cadre du projet « Favoriser l'insertion des personnes handicapées sur le marché de l'emploi », un manuel sur les différentes techniques pour favoriser l'emploi des personnes handicapées a été publié. De plus, un site internet et des guides ont été créés afin d'assister les conseillers et permettre aux employeurs et au public concerné d'avoir plus d'informations sur l'emploi des personnes en situation de handicap.

En Turquie, les organisations fournissent aux conseillers du matériel et des informations sur les nouvelles méthodes via des courriers, des newsletters et des affiches. En ce qui concerne les plateformes en ligne, le MONE a mis en place le dispositif « Renforcement de l'orientation professionnelle et projet de formation », qui a défini et mis en ligne les normes pour 65 professions.

De la même manière qu'en Turquie, certains organismes de formation autrichiens fournissent aux praticiens les documents nécessaires. En outre, le ministère fédéral de l'éducation des arts et de la culture leur fournit également le matériel dont ils ont besoin dans le secteur de la formation initiale. En Autriche, ils utilisent également Internet pour accéder à la documentation et aux informations diverses. Sur Internet, il existe une plateforme pour la formation initiale qui fournit les informations sur les écoles, les universités ainsi que sur les professions. De plus, une plateforme appelée « Studienchecker » a été développée sur Internet. Elle fournit un accompagnement intensif aux diplômés du secondaire. L'AMS offre également une grande variété d'informations en ligne sur les métiers et les opportunités de formation en Autriche et propose aussi un large éventail de méthodes d'orientation pour les conseillers. Cette plateforme de l'AMS est reconnue et utilisée par les professionnels de la formation : 40 à 50% d'entre eux l'utilisent. Les partenaires sociaux autrichiens mettent également en ligne des informations. Il s'agit par exemple des BIC (Information sur les carrières sous format électronique) fournis par la Chambre de commerce autrichienne.

En résumé, pour accéder à l'information et aux nouvelles méthodes, la majorité des pays utilise principalement des méthodes formelles. L'Irlande et la France sont apparemment les seuls pays où se combinent les méthodes formelles et informelles pour permettre aux conseillers de rester « à jour ». Les ressources en ligne sont de plus en plus répandues et donnent aux praticiens de l'information sur les nouvelles méthodes et ressources disponibles. Avec le développement des réseaux sociaux et leur usage toujours croissant, il est probable que de plus en plus de pays suivent l'usage qui en est fait par la France.