



# Guide de consultation locale

---

Intégrer les bénéficiaires à votre  
équipe





Initiative de montée en compétence, de consultation et de formation pour les réceptionnistes dans le secteur de l'orientation professionnelle tout au long de la vie.

## Guide de consultation locale

Septembre 2024

Dans le cadre de la première phase de ce projet, les parties prenantes ont mené des consultations locales avec les utilisateurs des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie. Ce guide vise à fournir des outils, des conseils et des bonnes pratiques aux organisations qui souhaitent mettre en œuvre une approche consultative dans leurs relations avec le public.

---

**Auteur** : Réseau International des Cités des métiers

**Date du projet** : 01 /11 /2021

**Durée** : 33 mois

**Accord de subvention** : 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by  
the European Union

# Tables des matières

<b>1. Présentation du projet</b> .....	2
<b>2. Pourquoi une consultation locale ?</b> .....	4
<b>3. Préparation</b> .....	7
a. Définir le cadre.....	7
b. Consultations en ligne ou sur place.....	9
c. Communication .....	10
d. Logistique.....	11
<b>4 . Animation</b> .....	12
a. Suggestions.....	12
b. Favoriser les interactions .....	14
c. Ressources .....	17
<b>5 . Partenaires</b> .....	19

# 1. Présentation du projet

Le projet européen Desk Reset a débuté en novembre 2021 et se terminera en octobre 2024. Financé par le programme Erasmus+, ce projet européen réunit six partenaires de Belgique, Grèce, Italie et France.

L'objectif est d'élaborer et de mettre en œuvre une initiative visant à actualiser et à développer les pratiques de travail du personnel d'accueil et d'information travaillant dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie (LLCG).

Plus précisément, le projet vise à offrir une formation et un perfectionnement aux réceptionnistes des LLCG afin de leur permettre de s'adapter à l'évolution des pratiques de travail.

## Groupe cible

Les réceptionnistes des centres LLCG

Les professionnels des centres LLCG qui travaillent en collaboration avec les réceptionnistes

## Objectifs généraux

Améliorer la qualité des services d'accueil dans les centres LLCG

Montée en compétence des réceptionnistes dans les centres LLCG

## Objectifs spécifiques



### Objectif n°1

Soutenir le développement de nouvelles pratiques d'accueil, mieux adaptées aux besoins des personnes à la recherche d'une orientation professionnelle



### Objectif n°2

Former les professionnels des centres LLCG à l'accueil et à l'information dans un monde post-pandémique.



### Objectif n°3

Accroître la connaissance et la sensibilisation des parties prenantes européennes au rôle important joué par les réceptionnistes des centres LLCG.

## 2. Pourquoi une consultation locale ?

Dans le cadre du projet, les partenaires ont décidé de lancer des consultations locales dans les centres LLCG associés. Ces consultations ont eu lieu avant l'élaboration des modules de formation afin de mieux comprendre la perception qu'ont les utilisateurs des pratiques actuelles dans l'espace d'accueil.

### Objectifs de la consultation locale

Identifier les besoins des utilisateurs finaux en termes de services d'orientation professionnelle tout au long de la vie

Encourager les professionnels des LLCG à impliquer les utilisateurs finaux dans leur processus d'évaluation interne

Faciliter les échanges entre professionnels et bénéficiaires

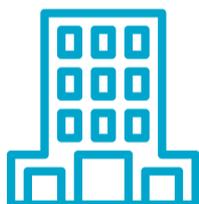
Permettre aux utilisateurs finaux de participer à la conception de l'offre de services du centre

# Résultats attendus



## **Pour le projet**

Cette initiative devrait fournir des données qui contribueront au contenu de la formation qui sera développée ultérieurement. Cette analyse approfondie des besoins partagés, impliquant à la fois les professionnels et les utilisateurs finaux, sera un facteur clé dans l'élaboration de lignes directrices précises en matière d'apprentissage qui répondent aux principaux défis auxquels sont confrontés les réceptionnistes.



## **Pour les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie**

À plus grande échelle, les partenaires formaliseront les connaissances obtenues lors des consultations locales. Le présent guide vise à partager des idées méthodologiques et des outils opérationnels pour développer les pratiques de consultation au sein des centres LLCG européens.

# Pourquoi organiser des consultations locales avec les utilisateurs finaux ?

Les utilisateurs finaux ne sont pas seulement une source de données. Ils peuvent également contribuer à l'élaboration de solutions innovantes pour résoudre les problèmes d'organisation ou de travail auxquels ils sont confrontés.



## Élargir les perspectives

La collaboration avec des personnes d'horizons et de compétences différents peut apporter de nouvelles perspectives et déboucher sur des idées et des solutions plus innovantes.



## Améliorer la résolution des problèmes

Le travail collectif encourage les individus à s'appuyer sur l'expertise des autres pour résoudre les problèmes et trouver des solutions plus efficaces.



## Améliorer la communication

En facilitant des échanges ouverts et constructifs, les consultations locales peuvent aider les professionnels et les utilisateurs finaux à mieux se comprendre et à entretenir de meilleures relations.



## Augmenter l'engagement

Les consultations permettent aux utilisateurs finaux de participer activement à la vie du centre LLCG, ce qui favorise un sentiment d'inclusion et d'engagement.

# 3. Préparation

## A. Définir le cadre

Comme pour la gestion d'un projet, la première étape d'une consultation locale consiste à définir le cadre. Il s'agit principalement de répondre aux questions habituelles : Pourquoi ? Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ?



### Groupe cible

Il est essentiel de définir le profil du groupe que vous ciblez. Cela déterminera vos méthodes de communication ainsi que les outils d'animation appropriés. Nous vous conseillons d'ouvrir la consultation à une grande variété de profils afin de recueillir un ensemble représentatif de points de vue et d'opinions. Vous pouvez toutefois, en fonction du sujet que vous étudiez, sélectionner les participants selon différents critères tels que l'âge, le sexe, le lieu de résidence, les besoins spécifiques, les services utilisés, etc.



## Objectifs

De nombreux objectifs peuvent être fixés dans le cadre d'un projet de consultation. L'objectif que vous assignez à une consultation aura une incidence sur la méthodologie que vous utiliserez.

### Objectif

**Concevoir de nouvelles activités  
ou de nouveaux services**

**Améliorer les processus ou les  
pratiques professionnelles**

**Mesurer et évaluer l'efficacité**

### Méthodologie

**Analyse des  
besoins**

**Evaluation de la  
qualité**

**Analyse de  
l'impact social**

## B. Consultations en ligne et sur place

Les consultations peuvent avoir lieu en ligne ou sur place. Le choix aura un impact sur la logistique.



### Consultation en ligne

#### Aspects logistiques

- Mettre en place un processus d'inscription pour collecter les adresses emails des participants
- Préparer et envoyer un lien ainsi que plusieurs rappels aux participants inscrits.

#### Points positifs

- Plus simple pour les utilisateurs ayant des problèmes de mobilité
- Logistique plus simple

#### Points négatifs

- Fracture numérique
- Plus difficile d'interagir



### Consultation sur place

#### Aspects logistiques

- Réserver une salle adaptée au nombre de participants
- Vérifier et préparer à l'avance tout le matériel nécessaire

#### Points positifs

- L'animation est plus facile en face à face
- Temps informel utile pour recueillir un feedback

#### Points négatifs

- Questions d'accessibilité à prendre en compte
- Aspects logistiques plus importants

## C. Communication

La communication est un aspect essentiel de toute consultation. Puisque vous sollicitez des volontaires, vous devez être en mesure de leur proposer des incitations attrayantes.

### Suggestions



Annoncez le thème et les objectifs de la consultation



Impliquez des professionnels travaillant directement avec le public dans le processus



Soulignez l'importance du feedback de l'utilisateur pour que le contributeur se sente utile et utile.



Élaborez une stratégie de communication multicanal (*affiches, campagne d'e-mails, contenu sur les réseaux sociaux, flyers, etc.*)



Proposez des activités pour récompenser la participation (*ex. séance photo professionnelle, Pitch training, etc.*)

## D. Logistique

### Suggestions



Anticipez le nombre de participants afin que l'espace soit suffisamment grand pour que votre groupe se sente à l'aise.



Préparez le matériel à l'avance : I

- Imprimez la feuille de présence
- Préparez le matériel (tableaux, etc.)
- Rassemblez le matériel nécessaire (stylos, papier, post-it, etc.).



Veillez à ce qu'il y ait suffisamment d'animateurs pour le groupe :

- Environ 1 animateur pour 10 participants
- Assurez vous que quelqu'un est chargé de prendre des notes

# 4. Animation

## A. Propositions générales



### Encouragez la participation

Votre objectif principal est de recueillir un feedback qualitatif. Vous devez donc créer un environnement dans lequel les participants se sentent valorisés et écoutés et qui les encourage à participer.

Définissez avec soin les outils utilisés à différentes fins et adaptez-les en conséquence.

Utilisez des questions ouvertes afin de ne pas restreindre la portée des réponses.

Diversifiez les interactions pour stimuler une réflexion plus large :

- ♦ Entre utilisateurs finaux
- ♦ Entre les professionnels et les utilisateurs finaux



## Durée

La durée est un paramètre essentiel à prendre en compte lors de la conception du contenu de la consultation.

Préparez des séances individuelles et fixez une durée pour chacune d'entre elles. Pendant la consultation, veillez à ce qu'une personne soit chargée du décompte du temps.

Tenez compte de la disponibilité des participants lorsque vous organisez la session. Essayez de ne pas dépasser 90 minutes.



## Encouragez la participation

Le rapport est l'étape finale d'une consultation et ne doit pas être négligé. Il est destiné à conserver une trace de la contribution de chacun et constitue un élément essentiel pour tirer des conclusions sur l'évolution des besoins des utilisateurs et sur la manière dont les services peuvent être améliorés.

**Prise de notes** : essayez de confier la prise de notes à une seule personne.

**Enregistrement** : l'enregistrement de l'intégralité de la session est une bonne solution pour garder une trace de la discussion. Vous devrez cependant communiquer clairement sur ce point et vous assurer que chaque participant accepte d'être enregistré. Certains participants peuvent se sentir mal à l'aise lorsqu'ils sont enregistrés sans leur consentement.

Juste après la consultation, **résumez** toutes les sources de votre rapport. Préparez à l'avance un modèle de rapport pour faciliter cette tâche.

## B. Encourager les interactions



### Le rôle de l'animateur

L'animateur est essentiel à une participation réussie. Il est important qu'il sache quand il doit intervenir et quand il doit se mettre en retrait pour que les participants se sentent à l'aise.

L'animateur a trois tâches à accomplir :

**Définir le cadre** et les conditions de la consultation et veiller à ce qu'ils soient respectés.

**Présenter et expliquer** les outils de travail aux participants et les aider si nécessaire.

Assurer **une participation libre et égale**



## L'importance des présentations

Les présentations donnent le ton à toute la réunion. Il est donc important de proposer des activités agréables et intéressantes à ce stade afin de promouvoir l'interaction entre les participants et de permettre à chacun de prendre part à la discussion et d'apporter sa contribution à la consultation.

### Suggestions

Choisissez une **manière inclusive de vous présenter et de présenter les autres**. Évitez les informations qui font référence à la hiérarchie (par exemple, le travail, l'origine, l'âge, etc.).

Le temps d'introduction est également destiné à **fixer les règles de base pour le reste de la consultation**. Rendez l'exercice amusant et expliquez le cadre en termes clairs et simples pour mettre tout le monde à l'aise.

**Encouragez l'interaction dès cette première étape** en proposant, par exemple, un jeu de « qui est-ce ».



## Conseils pour encourager l'interaction

Proposez un éventail de types de contributions pour renforcer l'inclusivité

- ◆ Contribution écrite
- ◆ Contribution orale
- ◆ Photos
- ◆ Jeux de classement

Proposez un éventail de contenus aux participants

- ◆ Quiz
- ◆ Question ouverte
- ◆ Contenu créatif

Mélangez les contributions individuelles et collectives

Animez l'interaction entre les utilisateurs finaux et les professionnels

## C. Ressources



### Activités pour briser la glace

Les brise-glace sont des jeux interactifs de courte durée conçus pour démarrer une réunion de manière dynamique et vivante, et pour aider les participants à se familiariser les uns avec les autres.

#### **Un bon brise-glace doit :**

- ◆ Encourager l'expression personnelle
- ◆ Répondre à n'importe qui
- ◆ Construire un contexte personnel

#### **Liste d'activités pour briser la glace**

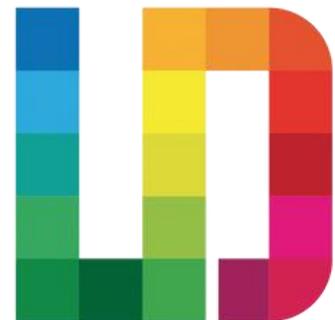
- ◆ 61 jeux pour briser la glace - [CLIQUEZ ICI](#)
- ◆ 25 brise-glace pour tous les groupes - [CLIQUEZ ICI](#)



## Conseils et outils pour les consultations en ligne

<b>Kahoot</b>	<p><b>Accès</b> : compte (version gratuite ou premium) / accès gratuit pour les contributeurs</p> <p><b>Utilisation</b> : plateforme d'apprentissage interactive gratuite basée sur des jeux (nuage de mots, enquête, contribution libre, quiz).</p>
<b>Murals</b>	<p><b>Accès</b> : compte (version gratuite et premium) / accès gratuit pour les contributeurs</p> <p><b>Utilisation</b> : application conçue pour créer un mur interactif ou une carte mentale. Il peut être utilisé pour briser la glace, faire un brainstorming ou toute autre activité collaborative en ligne.</p>
<b>Draw.io</b>	<p><b>Accès</b> : compte gratuit + accès gratuit pour les contributeurs</p> <p><b>Utilisation</b> : la même que ci-dessus</p>
<b>Padlet</b>	<p><b>Accès</b> : compte (version gratuite et premium) / accès gratuit pour les contributeurs</p> <p><b>Utilisation</b> : la même que ci-dessus</p>
<b>Framaform</b>	<p><b>Accès</b> : compte personnel gratuit</p> <p><b>Utilisation</b> : site web open source permettant aux utilisateurs de créer et partager des formulaires ou des enquêtes en ligne. À utiliser avant ou après la consultation pour recueillir des commentaires</p>
<b>Framapad</b>	<p><b>Accès</b> : compte personnel gratuit</p> <p><b>Utilisation</b> : éditeur collectif en temps réel qui aide à collecter des contributions écrites et à les publier. Son design neutre et simple est accessible et facile à utiliser.</p>

# Partenaires



## Partenaire associé



Ajuntament de  
**Barcelona**



Co-funded by  
the European Union