



ASEM - Mapping and Assessing the European Mobility Advisor (EMA)

IO1: Le profil de compétence de l'EMA

Project r 2019-1-FR02-KA205-015882

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Table des matières

Introduction	1
Qu'est ce qu'un CME ?	2
Que fait un CME? Tâches et rôle	2
Par où commencer? Le réseau	3
Documents de référence pour le cadre de compétences	6
ECVET : Système européen de crédits pour l'enseignement et la formation professionnels	6
CEC- Cadre Européen des Certifications	8
LES DOMAINES DE COMPÉTENCE DU CONSEILLER EUROPÉEN À LA MOBILITÉ	10
DOMAINE 1 : INFORMER/SAVOIR INFORMER	10
DOMAINE 2 : FOURNIR DES CONSEILS / SAVOIR COMMENT FOURNIR DES CONSEILS	13
DOMAINE 3 : RELATION ET INTERACTION AVEC LE PUBLIC / SAVOIR RELACER ET INTERACTIONNER AVEC LE PUBLIC (en face à face, en ligne et par les médias sociaux)	15
DOMAINE 4 : COMMUNICATION, RELATIONS AVEC LES AUTRES ET RÉSEAUX DE CONTACTS	17

Introduction

ASEM - Mapping and Assessing the European Mobility Advisor (EMA), est un projet cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne - KA2 coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques.

L'objectif du projet est de développer la méthodologie pour l'évaluation du Conseiller en Mobilité Européenne (CME), un travailleur auprès des jeunes (ou éducateur pour les jeunes ou conseiller d'orientation professionnelle pour les jeunes), spécialisé dans le conseil aux jeunes désireux de partir à l'étranger pour une expérience d'apprentissage, que ce soit en étudiant, en travaillant ou en faisant du bénévolat.

L'ASEM vise à améliorer la situation actuelle en dressant le profil de compétences des CME au niveau européen, et en développant une méthodologie d'évaluation de leurs compétences appelée "Expertise check-up", un cours de formation en ligne pour les évaluateurs, une certification européenne et un registre pour les CME.

Le consortium est composé d'organisations travaillant dans le domaine de la mobilité des jeunes et peut compter sur un large réseau européen :

- Etudes et Chantiers Corsica (ECC) - France
- Občianske združenie KERIC – Slovakia
- ZEMGALES NVO CENTRS – Latvia
- Fundacja Rozwoju Miedzykulturowego EBU – Poland
- Educational Mobility for Youth- Italy

Ce document définit le profil d'un Conseiller en Mobilité Européenne (CME) - identifiant les compétences, les connaissances et les aptitudes du fournisseur d'informations sur les opportunités de mobilité transnationale européenne, en vue d'une normalisation de la profession.

Qu'est ce qu'un CME ?

Le CME est défini comme "un TRAVAILLEUR AUPRES DES JEUNES, spécialisé dans le conseil aux jeunes pour **acquérir une expérience d'apprentissage à l'étranger pour le travail, les études ou le volontariat**".

Les CME fournissent une assistance/guidance, définie comme une série d'activités qui permettent aux jeunes de prendre des décisions sur les possibilités de mobilité liées aux études, au travail, au volontariat, et d'organiser leur séjour à l'étranger.

Les CME jouent un rôle clé dans la promotion de la mobilité à des fins d'apprentissage à l'étranger - en s'assurant/garantissant que la mobilité est vécue comme une opportunité intéressante pour les jeunes - bien que cette profession ne soit pas normalisée au niveau européen et qu'il n'existe pas d'outils pour évaluer les compétences de ceux qui jouent ce rôle.

Que fait un CME? Tâches et rôle

Les activités du CME sont variées et dépendent de l'organisme/organisation/réseau auquel il/elle appartient. En général, il/elle réalise les activités suivantes :

- **accueille, informe et oriente les jeunes dans un espace physique** (par exemple, un bureau d'information dans un bureau, une école ou une organisation).
- **promeut les possibilités de mobilité par le biais de différents outils** (sites web, lettres d'information, listes de diffusion, médias sociaux, presse, radio, panneaux d'information, etc.)
- **motive, inspire et accompagne les jeunes** dans le choix des opportunités les plus adaptées.

- **organise et participe à des événements d'information** pour la promotion des opportunités susmentionnées.
- **collabore** avec d'autres organismes/organisations/réseaux pour échanger des informations.

Par où commencer? Le réseau

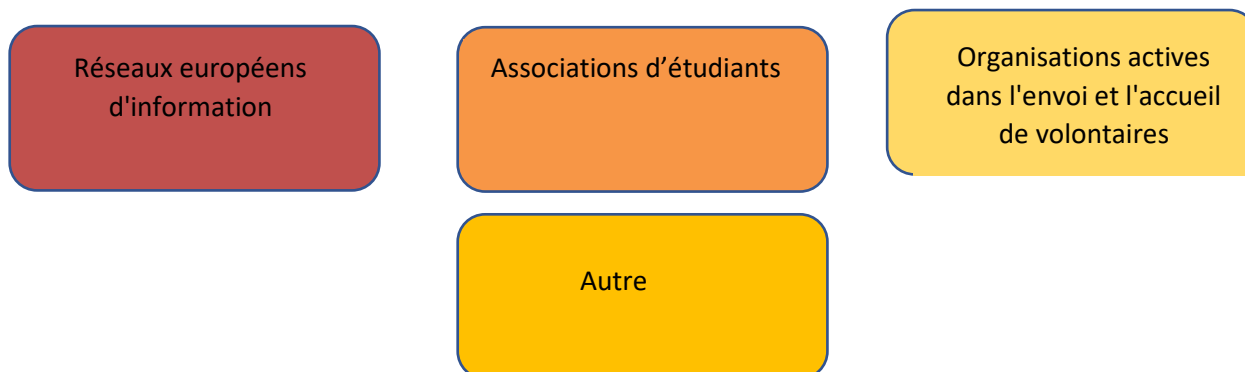
Considérations pour l'élaboration du profil du CME : le CME pourrait être défini comme un opérateur travaillant/collaborant avec les **réseaux d'information européens** et/ou au sein **d'organisations actives dans le domaine de la mobilité d'apprentissage**, sur les questions de mobilité transnationale (telles que définies dans le projet ASEM).

Les **principaux réseaux d'information européens sur les possibilités d'apprentissage à l'étranger** sont les suivants :

- **Eurodesk** : réseau d'information pour les jeunes sur les possibilités de mobilité transnationale.
- **EuroGuidance** : réseau qui soutient la croissance professionnelle des praticiens de l'orientation au niveau européen et promeut la valeur de la mobilité internationale à des fins d'étude et de formation.
- **Eures** : réseau de coopération des services publics de l'emploi fournissant des informations et des conseils sur les possibilités d'emploi en Europe.

Les organisations actives dans le domaine de l'information sur les possibilités de mobilité d'apprentissage peuvent être classées en :

- Les associations d'étudiants actives dans le domaine de la mobilité d'apprentissage.
- Le Corps européen de solidarité et Erasmus+ ou d'autres programmes/initiatives de mobilité destinés aux jeunes souhaitant faire du volontariat à l'étranger.



Organisations possibles :

Les organisations d'étudiants :

- ESN, réseau des étudiants Erasmus.
- ELSA, Association européenne des étudiants en droit.
- AEGEE, Association des États Généraux des Étudiants de l'Europe.
- ESAA, Association des étudiants et anciens étudiants Erasmus+.
- BEST, Conseil des étudiants européens en technologie.
- AIESEC, Association Internationale des Etudiants en Sciences Economiques et Commerciales.
- IAESTE, Association internationale pour l'échange d'étudiants pour l'expérience technique).
- ESU, Union européenne des étudiants
- -Organisations d'envoi/accueil des volontaires CES/SVE.

Autres acteurs possibles en ce qui concerne les réseaux européens :

- Eyca : Association européenne des cartes jeunes.
- Eryca : organisation européenne indépendante composée d'organismes et de réseaux d'information jeunesse nationaux et régionaux.
- ICYE (International Cultural Youth Exchange) : un réseau mondial d'organisations souhaitant accueillir et envoyer des volontaires.

En tenant compte des différents types de réseaux d'information mentionnés, mais en considérant les éléments communs, tels que :

- l'information, la promotion et l'orientation sur les opportunités de mobilité dans divers secteurs (études, emploi, bénévolat et formation).
- le soutien aux jeunes et aux citoyens pour trouver l'opportunité la mieux adaptée à leurs besoins.
- l'organisation d'événements d'information
- activités de promotion des opportunités de mobilité (y compris en ligne).
- des activités de mise en réseau avec des organisations présentes dans d'autres pays et traitant de la mobilité,

4 domaines de référence ont été établis pour la création et la normalisation du profil du CME, comme présenté plus loin dans ce document.

Documents de référence pour le cadre de compétences

Le consortium ASEM a pris en considération plusieurs critères :

- la description du profil de compétences du CME doit être basée sur ECVET.
- le profil de compétences du CME devrait être basé sur le CEC.
- le Check-up sur les recommandations du Conseil européen sur la validation de l'apprentissage non formel et informel et les lignes directrices du CEDEFOP sur la validation de l'apprentissage non formel et informel.

Les documents de référence mentionnés dans le projet ASEM pour le cadre de compétences du CME :

- Conclusions du Conseil sur la contribution d'une animation jeunesse de qualité au développement, au bien-être et à l'inclusion sociale des jeunes (2013/C 168/03).
- Qualité du travail de jeunesse (2015, Direction générale de l'éducation et de la culture, Politique et programme pour la jeunesse).

ECVET : Système européen de crédits pour l'enseignement et la formation professionnels

Le cadre pour l'établissement d'un système de qualification pour les CME est basé sur le **Système Européen de Crédits d'Apprentissage pour l'Enseignement et la Formation Professionnels (ECVET), 2009/C 155/02.**

L'ECVET est un cadre technique pour le transfert, la reconnaissance et, le cas échéant, l'accumulation des acquis d'apprentissage en vue de l'obtention d'une certification. Les outils et la méthodologie d'ECVET comprennent la description des certifications en termes d'unités d'acquis d'apprentissage et de leurs points relatifs, le processus de transfert et d'accumulation.

ECVET est destiné à faciliter la reconnaissance des acquis d'apprentissage conformément à la législation nationale, dans le contexte de la mobilité, en vue de l'obtention d'une certification.

Les certifications sont décrites en termes d'unités de résultats, définies comme suit :

Résultats d'apprentissage : description de ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de réaliser à la fin d'un processus d'apprentissage.

Une unité est un élément de la certification consistant en un ensemble cohérent de connaissances, d'aptitudes et de compétences qui peuvent être évaluées et validées par un ensemble de points ECVET associés. En principe, une certification comprend plusieurs unités et est constituée de la totalité de ces unités. Un individu peut donc acquérir une certification en accumulant les unités nécessaires obtenues dans différents pays et contextes (formels et, le cas échéant, non formels et informels), tout en respectant la législation nationale sur l'accumulation des unités et la reconnaissance des acquis d'apprentissage.

Les résultats sont définis en termes de :

- 1) connaissances
- 2) aptitudes
- 3) compétences

- "**connaissance**" : le résultat de l'assimilation d'informations par l'apprentissage. Les connaissances sont un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Dans le contexte du cadre européen des certifications, les connaissances sont décrites comme étant théoriques et/ou pratiques ;

- "aptitude" signifie la capacité d'appliquer des connaissances et d'utiliser un savoir-faire pour accomplir des tâches et résoudre des problèmes. Dans le contexte du cadre européen des certifications, les aptitudes sont décrites comme cognitives (y compris l'utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (y compris les aptitudes manuelles et l'utilisation de méthodes, de matériaux, d'outils) ;

- "compétence" : capacité avérée d'utiliser des connaissances, des aptitudes et des capacités personnelles, sociales et/ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'étude et dans le cadre du développement professionnel et personnel. Dans le contexte du cadre européen des certifications, les compétences sont décrites en termes de responsabilité et d'autonomie.

CEC- Cadre Européen des Certifications

Le CEC est le cadre européen de référence pour l'apprentissage tout au long de la vie. Il permet aux États membres de mettre en relation leurs systèmes de qualification professionnelle avec ceux d'autres pays afin de favoriser la reconnaissance mutuelle des qualifications et des certificats, et donc la mobilité transnationale des jeunes et des travailleurs.

Descripteurs définissant les niveaux du Cadre européen des certifications professionnelles

Chacun des 8 niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant les acquis d'apprentissage pertinents pour les certifications de ce niveau dans tout système de certification.

		Connaissance
		Dans le contexte du cadre européen des certifications, les connaissances sont décrites comme étant théoriques et/ou factuelles.
Niveau 1	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 1 sont	Connaissances générales de base
Niveau 2	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 2 sont	Connaissances factuelles de base dans un domaine de travail ou d'études
Niveau 3	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 3 sont	Connaissance des faits, des principes, des processus et des concepts généraux, dans un domaine de travail ou d'étude.
Niveau 4	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 4 sont	Connaissances factuelles et théoriques dans des contextes larges dans un domaine de travail ou d'études
Niveau 5	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 5 sont	Connaissances théoriques et factuelles complètes et spécialisées dans un domaine de travail ou d'étude, et conscience des limites de ces connaissances.
Niveau 6	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 6 sont	Connaissances avancées dans un domaine de travail ou d'études, impliquant une compréhension critique des théories et des principes.
Niveau 7	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 7 sont	Connaissances hautement spécialisées, dont une partie est à l'avant-garde dans un domaine de travail ou d'étude, comme base d'une réflexion et/ou d'une recherche originale ; conscience critique des questions liées à la connaissance et à l'interface entre différents domaines.
Niveau 8	Les résultats d'apprentissage pertinents pour le niveau 8 sont	Connaissance à la frontière la plus avancée d'un domaine de travail ou d'étude et à l'interface entre les domaines.

Documents de référence mentionnés dans le projet ASEM pour le cadre des compétences de l'EMAs :

- Conclusions du Conseil sur la contribution du travail de qualité en faveur de la jeunesse au développement, au bien-être et à l'inclusion sociale des jeunes (2013/C 168/03). Disponible en ligne à l'adresse suivante:
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013XG0614\(02\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013XG0614(02)&from=FR).
- Qualité du travail de jeunesse (2015, Direction générale de l'éducation et de la culture, Politique et programme en faveur de la jeunesse) : Qualité du travail de jeunesse.

LES DOMAINES DE COMPÉTENCE DU CONSEILLER EUROPÉEN À LA MOBILITÉ

Sur la base des documents précédents, il a été décidé de structurer le profil du CME en 4 domaines de compétences distincts, chacun ayant des connaissances et des aptitudes connexes :

- Domaine 1 : Informer / savoir informer.
- Domaine 2 : Fournir des conseils / savoir fournir des conseils.
- Domaine 3 : entrer en relation et interagir avec le public / savoir entrer en relation et interagir avec le public.
- Domaine 4 : Communiquer et entrer en relation avec les autres / savoir communiquer et entrer en relation avec les autres (réseautage).

DOMAINE 1 : INFORMER/SAVOIR INFORMER

Définition : la capacité de fournir des informations claires, précises et opportunes sur des sujets liés aux possibilités de mobilité dans les domaines des études, du travail et du volontariat.

CONNAISSANCE	COMPETENCES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none">● Avoir une connaissance approfondie des possibilités de mobilité offertes par l'Union européenne dans le domaine d'étude.● Avoir une connaissance approfondie des	<ul style="list-style-type: none">● Être capable de fournir des informations claires et précises sur des sujets liés aux études.● Être capable de fournir des informations claires et précises sur des sujets liés au travail.	<ul style="list-style-type: none">● Communiquer en utilisant un langage approprié en fonction des utilisateurs.● Se tenir informé et à jour sur le monde de la jeunesse.● Faire preuve de précision dans la terminologie.

<p>possibilités de mobilité offertes par l'Union européenne dans le domaine du travail (travail, apprentissage et stage).</p> <ul style="list-style-type: none">● Avoir une connaissance approfondie des possibilités de mobilité offertes par l'Union européenne dans le domaine du volontariat.● Avoir une connaissance approfondie des programmes de mobilité européens.● Avoir une connaissance approfondie des bases de données, outils et portails de l'Union européenne et au-delà.	<ul style="list-style-type: none">● Être capable de fournir des informations claires et précises sur des sujets liés au bénévolat.● Être capable de sélectionner et d'identifier des informations pertinentes et de qualité pour l'activité d'information.● Savoir organiser les informations et les outils en sélectionnant les plus adaptés pour répondre aux besoins des bénéficiaires.● Connaître et savoir utiliser les Portails et les outils pour la recherche d'informations et d'opportunités.● Savoir utiliser et s'informer sur les programmes de mobilité européens.	<ul style="list-style-type: none">● S'intéresser à la découverte de nouvelles informations / se tenir à jour.
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none">● Savoir synthétiser et rendre l'information facilement accessible.● Être capable d'utiliser différents canaux pour communiquer efficacement avec les jeunes.● Savoir utiliser la langue anglaise au niveau professionnel, être capable de comprendre les informations, les projets et les appels à la mobilité.● Être capable de communiquer les opportunités de mobilité de manière claire et efficace à travers un langage simple.	
--	--	--

DOMAINE 2 : FOURNIR DES CONSEILS / SAVOIR COMMENT FOURNIR DES CONSEILS

Définition : engagement à fournir une information personnalisée et de qualité en fonction des besoins de l'utilisateur.

CONNAISSANCE	COMPETENCES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir fournir une assistance, des suggestions et des conseils aux personnes, les aider à identifier les choix et les voies les plus cohérentes avec leurs aspirations, leurs attitudes, leurs compétences et leurs motivations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir écouter activement et être capable d'interpréter les problèmes, les situations et les besoins spécifiques du jeune. • Savoir poser les bonnes questions pour mieux comprendre les besoins du jeune. • Être capable de proposer des informations précises et personnalisées en fonction des besoins du jeune. • Savoir accompagner/conseiller le jeune dans le 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un mode de communication emphatique. • Écouter les besoins du jeune avant de donner des conseils, adapter le langage en fonction des usagers. • Communiquer en utilisant un langage approprié en fonction des usagers. • Être capable de gérer ses émotions. • Montrer de l'intérêt pour ce qui est dit et s'engager dans la communication. • Savoir écouter activement.

	<p>processus de renforcement de ses propres capacités afin d'atteindre l'objectif.</p> <ul style="list-style-type: none">● Savoir communiquer de manière simple, claire et efficace en utilisant un langage compréhensible par le jeune.● Offrir des connaissances et des solutions sans créer de fausses attentes.● Être capable de respecter les personnes de tous horizons, d'origines sociales, raciales ou ethniques différentes.	<ul style="list-style-type: none">● Avoir l'esprit ouvert, ne pas porter de jugement, accepter et être positif.● Administrer avec prudence la vulnérabilité et l'ouverture croissantes des jeunes.● Montrer activement des signes verbaux et non verbaux d'écoute.● Inspirer un changement de comportement chez les autres.● Acceptant tous les individus avec leurs forces et leurs faiblesses.● Faire preuve de compréhension à l'égard des sentiments et des besoins individuels des apprenants.● Renforcer l'indépendance des apprenants et croire en leurs capacités et
--	--	--

		<p>leur potentiel existants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être patient, persévérant et empathique. • Avoir un esprit ouvert à la diversité culturelle. • Faire preuve d'un respect et d'une tolérance égaux envers tous les jeunes.
--	--	--

DOMAINE 3 : RELATION ET INTERACTION AVEC LE PUBLIC / SAVOIR RELACER ET INTERACTIONNER AVEC LE PUBLIC (en face à face, en ligne et par les médias sociaux)

Définition : la capacité de savoir comment entrer en relation avec le public et avec d'autres sujets, dans différents contextes : face à face, en ligne et lors d'événements publics, d'ateliers et d'activités de groupe.

CONNAISSANCE	COMPETENCES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir se mettre en relation avec l'utilisateur en adoptant une attitude " égalitaire ", 	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes des usagers dans le délai maximum 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre l'initiative. • Faire preuve d'une attitude positive et proactive.

<p>en communiquant avec une attitude professionnelle et positive dans différents contextes (y compris les activités publiques).</p>	<p>fixé par le service (ex : 48 h).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Savoir utiliser les outils de communication utilisés par les jeunes (ex : réseau social). ● Savoir communiquer avec un langage approprié en fonction des utilisateurs. ● Savoir communiquer et interagir avec des groupes et un public plus large (ex : prise de parole en public). ● Avoir des compétences en matière de leadership et de mentorat. ● Savoir comment gérer des groupes de jeunes. ● Savoir gagner leur confiance et savoir les impliquer et les motiver. ● Être capable de respecter des personnes d'origines sociales, raciales ou ethniques différentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Faire preuve d'ouverture à l'égard du jeune public. ● S'intéresser aux nouveaux outils TIC dans le contexte social et professionnel. ● Percevant les nouvelles technologies et les médias comme des outils de soutien pour les jeunes. ● Faire preuve de précision dans la terminologie. ● Montrant activement des signes verbaux et non verbaux d'écoute. ● Montrer de l'intérêt pour les questions relatives aux jeunes. ● Faire preuve d'intérêt pour les détails. ● Faire preuve d'une attitude participative. ● Être ouvert à fournir des critiques constructives et à remettre en question les idées acceptées.
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de responsabiliser les jeunes (dans les secteurs civique, social, économique, culturel, sanitaire...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de respect • Penser de manière comparative et sans préjugés aux différences culturelles. • Faire preuve d'enthousiasme et de volonté pour étudier les demandes " supplémentaires " des utilisateurs.
--	---	---

DOMAINE 4 : COMMUNICATION, RELATIONS AVEC LES AUTRES ET RÉSEAUX DE CONTACTS

Définition : des compétences relationnelles et comportementales pour créer un réseau de contacts professionnels entretenus dans le temps - au niveau local, national et international.

CONNAISSANCE	COMPETENCES	ATTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir établir des relations mutuelles - grâce auxquelles un échange d'idées, de conseils, d'informations et de contacts est généré - 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographier les associations/organisations /entités de la région travaillant dans le domaine de la mobilité des jeunes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une attitude positive de collaboration, de partage et d'ouverture.

<p>avec d'autres opérateurs et organismes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voir l'espace de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographier les associations/ organisations/entités de la région travaillant dans le domaine des études. • Cartographier les associations/ organisations/entités de la région travaillant dans le domaine du travail de terrain. • Cartographier les associations/ organisations/entités de la région travaillant dans le domaine du bénévolat. • Partager des informations et des bonnes pratiques avec d'autres EMA ou opérateurs d'autres services. • Participez à des activités utiles pour établir des relations avec les EMA (par exemple, des événements d'information, des séminaires, etc.) • Être proactif et ouvert pour organiser des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer de l'intérêt pour les problèmes des jeunes. • Faire preuve d'intérêt pour les détails. • Faire preuve de curiosité - considérer la différence comme une opportunité d'apprentissage. • Considérer le travail avec les jeunes, la participation des jeunes et l'inclusion comme des parties intégrantes des politiques sociales. • Être une personne méthodique, capable d'analyser les situations et de réfléchir aux pratiques. • Faire preuve d'une attitude proactive. • Aimer le développement professionnel.
--	--	---

	<p>en collaboration avec d'autres EMA qui font également partie d'autres réseaux d'information.</p> <ul style="list-style-type: none">● Établir des relations avec d'autres EMA afin de construire un réseau de connaissances et de partenaires utiles pour les jeunes utilisateurs.● Construire un réseau de connaissances utiles pour la promotion du service et pour les jeunes utilisateurs (écoles, médias locaux, autres organisations de jeunesse, associations, services de l'emploi, etc.)● Parler l'anglais	<ul style="list-style-type: none">● Inclure le travail en équipe pour répondre aux besoins des personnes concernées.● Faisant preuve d'une vision stratégique.● Montrant une attitude positive de collaboration, de partage et d'ouverture.● Faire preuve d'une attitude inclusive envers les jeunes issus de milieux défavorisés.
--	---	---