

DigiGuide

*Digitising Good
Guidance Practice*

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



ÉTUDE DE CAS : APPRENDRE AU FUR ET A MESURE



**BALLYMUN
JOB CENTRE**

Building a Brighter Future With Work

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Référence du projet : 2020-1-IE01-KA226-VET-082926



Table des matières

Titre	2
Compétence	2
Résumé	2
Contexte	2
Mots clés	2
Personnages clés	2
L'histoire de l'étude de cas	2
Questions, commentaires et sujets de discussion	2



Titre

Apprendre au fur et à mesure

Compétence

Domaine de compétence 3 **du CEDEFOP** - Compétences de soutien

3.6 S'engager dans la recherche et l'évaluation

Les principales tâches sont :

- a. Développer la connaissance des méthodes de recherche, y compris les techniques de collecte de données, l'analyse des informations qualitatives et quantitatives, l'utilisation de la littérature de recherche et l'éthique de la recherche.
- b. Mettre en œuvre des projets de recherche ou d'évaluation, notamment en obtenant l'accord de toutes les parties prenantes, en sollicitant l'avis des utilisateurs de services, en impliquant les parties prenantes, ainsi que des propositions de financement.
- c. Interpréter, présenter et utiliser les résultats, y compris les méthodes de présentation et de diffusion, en intégrant les résultats dans la pratique.

DIGICOMP :

-Domaine de compétence 1. Maîtrise de l'information et des données

-Domaine de compétence 2. Création de contenu numérique

Résumé

Cette étude de cas porte sur un praticien de l'orientation professionnelle engagé dans une éthique de " ne laisser personne derrière ", mis au défi de traiter des types très différents de clients/utilisateurs de services dans le contexte de la pandémie de Covid19. On attend de ce



formateur qu'il évalue son approche de l'orientation, qu'il effectue des recherches sur le marché du travail et qu'il recherche des moyens innovants pour répondre aux besoins de toute une série de clients par le biais d'une méthode de travail en ligne, et qu'il " apprenne au fur et à mesure ".

Contexte

Le Ballymun Job Centre (BJC) a été créé en 1986 face au chômage chronique et recurrent. Organisation bénévole dotée d'un statut d'organisme de bienfaisance, le BJC a fait ses preuves en matière d'orientation professionnelle axée sur le client, avec des conseils en orientation et avec le développement de services innovants. Le BJC vise à offrir aux individus un plus grand choix sur le marché du travail et la possibilité d'améliorer leur employabilité, d'augmenter leurs revenus potentiels et de réduire leur vulnérabilité face à la pauvreté. Dans le cadre de son rôle de professionnel de l'information, de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle, le personnel du BJC est chargé de mener des recherches¹ sur le marché du travail, ses tendances, les critères d'emploi et les obstacles potentiels auxquels les clients sont confrontés lors de leur retour sur le marché du travail. De plus, les praticiens devront avoir des connaissances à jour sur les diverses organisations et sources d'information qui peuvent aider leurs clients à atteindre leurs objectifs, en favorisant des solutions orientées vers le client. Cette recherche peut être entravée par le rythme des changements dans la société moderne et d'autres facteurs qui échappent au contrôle du praticien de l'orientation professionnelle. Par conséquent, le BJC encourage les praticiens à évaluer² leurs résultats et leur pratique professionnelle.

Le centre pour l'emploi de Ballymun a deux bureaux principaux, le siège dans le centre de Ballymun au nord de la ville de Dublin (urbain) et un autre dans la ville côtière de Balbriggan à Fingal (rural), la partie nord du comté de Dublin. L'agence pour l'emploi s'occupe d'une

¹Selon la **publication Panorama du CEDEFOP, 2009 p.87**, la recherche, dans le contexte de l'orientation professionnelle, prend la forme de l'utilisation de méthodologies de recherche telles que la collecte de données, l'analyse d'informations quantitatives et qualitatives, et l'utilisation de la littérature et de l'éthique de la recherche, afin de présenter les informations les plus précises possibles aux clients qui cherchent un emploi.

² Selon la **publication Panorama du CEDEFOP, 2009 p.87**, l'évaluation des résultats et de la pratique professionnelle exige que le CJB et ses praticiens mettent en œuvre des projets d'évaluation qui comprennent un accord de toutes les parties pour adhérer à l'éthique de la recherche, la recherche des opinions de leurs clients, l'implication des parties prenantes dans ce processus et l'examen des propositions de financement.



grande variété de clients et leur donne accès à des conseils en matière d'emploi, d'éducation et de formation qui mènent qui les aide à accéder à un emploi de qualité, à un revenu plus élevé et à la sécurité de l'emploi.

Les clients de la région de Ballymun comprennent ceux qui sont envoyés par les services sociaux et d'autres qui se présentent comme des clients sans rendez-vous (auto-référencement). Les clients peuvent être des chômeurs de longue durée ou des chômeurs de courte durée. L'accompagnement typique comprend une réunion d'évaluation initiale, une évaluation des besoins du client, une évaluation des besoins en formation/éducation, une orientation et des conseils sur les opportunités du marché du travail, une aide à la recherche d'emploi (y compris la préparation du CV/de la lettre de motivation, la préparation à l'entretien), etc.

Pendant la pandémie de Covid19, le BJC est resté ouvert au public avec un nombre réduit de personnel car il s'agit d'un service essentiel pour la communauté. Des mesures efficaces de travail à distance ont été mises en place par l'ensemble du personnel et la plupart des clients se sont adaptés aux formats de vidéoconférence/téléphone pour être guidés pendant les périodes de confinement. Cependant, un certain nombre de clients ont été très affectés par le manque d'accès aux services de base tels qu'Internet et les transports.

Dans le même temps, l'impact de la pandémie en termes d'isolement et d'orientation à distance, entraîne un manque de connexion entre le praticien et le client, ce qui crée des défis supplémentaires dans la fourniture d'un soutien pour une gamme de besoins qui comprend des niveaux de développement de la confiance en soi, et un voyage complexe à travers le processus de découverte des besoins spécifiques, ainsi que la tentative de donner à chaque individu la possibilité de saisir les opportunités. Pour surmonter ces défis, les praticiens devront évaluer leurs pratiques avant la période de covid-19 et évaluer leur caractère pratique dans le contexte post-covid.

En outre, le nombre croissant de personnes qui ont perdu leur emploi à cause du Covid a considérablement modifié la charge de travail des praticiens de l'orientation, ce qui a entraîné une pression supplémentaire pour fournir une orientation professionnelle par voie numérique. Ceci est directement lié à l'engagement des praticiens de l'orientation en matière d'évaluation, car il est nécessaire de mettre à jour les systèmes afin de pouvoir accéder à



distance à des bases de données lourdes, de garantir la sécurité numérique des informations personnelles des clients et de continuer à mettre à jour les plateformes de suivi de l'orientation. Par ailleurs, les offres d'emploi évoluent et les compétences technologiques sont de plus en plus demandées. Les professionnels de l'orientation doivent mettre à jour leurs connaissances du marché du travail en utilisant diverses méthodologies de recherche afin de pouvoir soutenir leurs clients dans un environnement en mutation rapide.

Pour résumer, les praticiens de l'orientation se retrouvent à devoir gérer différentes plateformes telles que Zoom, Microsoft Teams, à influencer les clients et la dynamique du marché du travail, à travailler à domicile ou avec des clients qui préfèrent accéder à distance, avec la pression supplémentaire de s'adapter rapidement à une demande croissante et aux attentes d'apprendre au fur et à mesure, sans avoir assez de temps pour évaluer leur travail, effectuer des formations et des recherches sur le marché du travail.

Mots clés

Téléguidage, déconnexion, isolement, innovation, demande et attentes croissantes, recherche et évaluation.

Personnages clés

Praticien de l'orientation :

Gino est un praticien expérimenté de l'orientation professionnelle au sein du centre pour l'emploi de Ballymun, habitué à travailler avec la technologie et à soutenir des clients divers ayant des besoins variés. Gino travaille dans le domaine de l'orientation depuis plus de quinze ans et a soutenu une grande variété de clients au sein du centre pour l'emploi de Ballymun. Au cours de la pandémie de Covid19, il a rencontré de nouveaux défis. Le principal type de clients avec lesquels il travaille appartient à la catégorie des personnes à haut niveau de soutien, c'est-à-dire des personnes confrontées à des obstacles supplémentaires à l'emploi, tels qu'un casier judiciaire et une toxicomanie passée ou présente. Gino est bien relié à divers



services de la région, ce qui lui permet d'orienter les clients vers des services offrant un soutien supplémentaire, tout en suivant leur progression à mesure qu'ils se rapprochent du marché du travail. Lorsqu'il travaille avec des "clients à haut niveau de soutien", Gino estime souvent que l'approche en face-à-face est la plus efficace, ce qui lui permet de soutenir et d'habiliter les clients à élaborer un plan de carrière et à les mettre en relation avec diverses agences de la région.

En outre, Gino travaille également avec des clients ordinaires. En général, ces clients peuvent être éloignés du marché du travail pour diverses raisons telles que des interruptions de carrière, des changements d'emploi, la prise en charge d'une famille, etc. Ils sont souvent prêts à reprendre le travail et connaissent leurs intérêts et leurs compétences. Ils sont souvent prêts à retourner sur le marché du travail et connaissent leurs intérêts et leurs compétences. Ces clients recherchent généralement une orientation professionnelle afin de connaître les voies viables vers l'emploi et d'accéder à un soutien pour améliorer leurs compétences.

Client A Soutien élevé :

Carl est un homme de 33 ans qui vit dans une zone rurale du comté de Meath et qui est au chômage depuis cinq ans. Il a quitté l'école prématurément et a obtenu son certificat d'études secondaires (niveau 3 du CEC pour le secondaire inférieur). Sa principale expérience professionnelle a été acquise dans le cadre d'un programme de placement communautaire appelé TUS³. Avant cela, il a fait des séjours en prison pour des délits mineurs liés à la drogue. Comme Carl bénéficie d'une allocation de demandeur d'emploi, il a été orienté par Intreo (Service public de l'emploi)⁴ vers le centre pour l'emploi de Ballymun pour qu'il l'aide à trouver une formation ou un emploi. Carl a déjà effectué une année d'apprentissage en plomberie et aimerait revenir pour la terminer et devenir un plombier pleinement qualifié.

Comme Carl est très éloigné du marché du travail, il est également confronté à un certain nombre d'obstacles tels qu'un faible niveau d'alphabétisation, une faible estime de soi, aucun

³ L'initiative Tús est un **programme de placement professionnel communautaire offrant des opportunités de travail à court terme aux personnes sans emploi**. Les opportunités de travail doivent bénéficier à la communauté et sont fournies par des organisations communautaires et bénévoles dans les zones urbaines et rurales.

⁴ Intreo (le service public de l'emploi) est un **point de contact unique pour tous les services et aides à l'emploi et au revenu**. Nous savons que la recherche d'un premier emploi ou la recherche d'un nouvel emploi peut être difficile.



accès à un iPad/ordinateur portable, aucun transport - les transports publics sont très limités dans sa région.

Client B Mainstream :

Sarah est une femme de 38 ans qui a un enfant de 16 ans et qui a des besoins financiers concrets. Sarah a été contactée par le Département de la protection sociale (DSP) pour une première rencontre afin de discuter de la formation et des aides à la recherche d'emploi pour l'aider à réintégrer le marché du travail. Elle a déjà travaillé dans le domaine du conseil en informatique et du développement Web, et elle souhaite reprendre ce type d'emploi.

Sarah pense être très compétente en matière de conception et de développement de sites web, mais elle n'a pas travaillé dans ce secteur depuis plus de 16 ans.

Personnages secondaires : Alice (le manager de Gino) et les collègues de travail des pairs praticiens.

L'histoire de l'étude de cas

(Scénario pré-covid) (Présentation de Carl)

Carl a fréquenté le bureau de Balbriggan du centre pour l'emploi de Ballymun il y a quatre ans, avant la pandémie de Covid-19. Carl, avec un faible niveau d'alphabétisation et de compétences informatiques et un casier judiciaire, se sent désespéré à l'idée de trouver un emploi. Il fréquente également une clinique de réhabilitation à la méthadone tous les jours, ce qui le rend indisponible pour des horaires flexibles car il doit se rendre à la clinique tous les matins. Carl a quitté l'école à 15 ans. Il avait régulièrement des problèmes de comportement, même s'il n'a jamais été officiellement diagnostiqué. À 16 ans, il a commencé un apprentissage en plomberie. Il aimait travailler avec ses mains et pensait qu'il était vraiment doué pour ce travail. Malgré cela, Carl n'est resté qu'un an en apprentissage, car il devait gagner plus d'argent pour subvenir aux besoins de sa famille. Carl était l'aîné d'une famille monoparentale et avait six frères et sœurs. La famille dépendait fortement des prestations sociales et Carl, qui n'était plus scolarisé, était contraint de trouver un travail adéquat pour aider à financer la



famille. Carl a commencé à travailler sur des chantiers de construction à des postes manuels et c'est là qu'il a découvert la drogue. Au début, il s'agissait d'une consommation récréative, mais Carl est rapidement passé à une consommation chaotique, ce qui lui a fait perdre son emploi. Carl a ensuite commencé à vendre de la drogue et a été accusé à plusieurs reprises pour cela, ainsi que pour la possession de drogues au fil des ans.

Au cours des deux premiers mois de son parcours d'orientation personnelle et professionnelle, Carl a parlé à Gino de sa situation personnelle et lui a fait part de son intérêt à reprendre des études/une formation pour effectuer un apprentissage en plomberie. Carl était impatient de commencer ce processus dès que possible, mais il devait d'abord surmonter plusieurs obstacles. Carl et Gino ont travaillé ensemble sur un plan de progression qui comprenait l'engagement d'autres agences dans la région qui pourraient fournir à Carl le soutien nécessaire pour l'aider à atteindre son objectif. Cela permettrait à Carl de s'attaquer à certains problèmes sous-jacents tels que l'accès limité aux transports, la participation quotidienne à une clinique de réadaptation et un faible niveau d'alphabétisation et de compétences informatiques. En suivant ce plan, Carl serait en meilleure position pour se préparer à une éducation et une formation à plein temps. La première étape du plan a consisté à orienter Carl vers un centre de formation local qui aide les adultes à travailler sur leur alphabétisation et leurs compétences informatiques. Ensuite, Carl a été mis en relation avec un service local de lutte contre la toxicomanie, où il a pu bénéficier d'une aide psychologique et participer à des groupes de rétablissement. Ces deux étapes permettront à Carl de prendre de l'assurance en travaillant avec des groupes et en améliorant ses compétences en informatique et en lecture. Gino et Carl sont tous deux satisfaits du plan de progression qu'ils ont mis en place et Carl est optimiste : s'il suit ces étapes, il sera finalement assez confiant pour reprendre son apprentissage.

(Présentation de Sarah)

En dehors de son travail de conseil auprès de Carl, Gino se sent également mis sous pression par une autre cliente, Sarah. Sarah est une mère célibataire qui s'est éloignée du marché du travail pour élever son fils. Après seize ans d'absence du marché du travail, Sarah est encouragée par le DSP à se réengager sur le marché du travail ou à suivre une formation.

Avant d'avoir son fils, elle a travaillé dans le domaine de l'informatique, avec un intérêt particulier pour la conception de sites Web et le développement de logiciels. Sarah pense que



c'est une option viable pour elle lorsqu'elle reprend le travail maintenant et elle aimerait être soutenue pour obtenir un emploi à temps partiel dans ce domaine. Elle cherche un emploi à temps partiel dans le domaine de la conception de sites Web et du développement de logiciels, mais elle a du mal à obtenir des entretiens d'embauche. Sarah s'engage activement dans ses propres recherches et s'adresse à son conseiller d'orientation pour obtenir des informations et des conseils sur les prochaines étapes. Elle se sent sous pression et craint que, si elle ne trouve pas rapidement un emploi, son allocation de recherche d'emploi ne soit réduite ou supprimée.

Pour aider Sarah, Gino a recherché plusieurs sources d'information sur les programmes d'apprentissage en informatique et les possibilités d'emploi dans le secteur des technologies de l'information, notamment en utilisant le moteur de recherche Google, les sites Web des agences gouvernementales et FIT, The ICT Talent Pipeline⁵. Gino a ensuite envoyé ces ressources à Sarah, qui les a explorées plus avant. Après avoir analysé les options d'apprentissage en informatique disponibles pour Sarah, Gino constate qu'elle n'a pas d'expérience dans le développement de logiciels et la conception de sites web et que, malgré son expérience antérieure dans le domaine, 16 ans est une longue période et que beaucoup de choses ont évolué dans le monde de l'informatique. D'après les recherches effectuées par Gino, il apparaît rapidement que son expérience antérieure n'est plus pertinente ni utile dans sa recherche d'emploi dans ce domaine. Il est évident que Sarah devra se recycler en suivant une formation. Sarah est préoccupée par le coût d'une nouvelle formation et se sent dépassée par l'idée de reprendre des études.

(contexte Covid-19)

Pendant la pandémie (en particulier pendant les restrictions d'accès), les contacts avec les clients du BJC se sont limités à des communications à distance ou virtuelles. En raison des directives gouvernementales, les rencontres en face à face n'étaient pas autorisées. Cette situation a donné naissance à une nouvelle façon de traiter avec les clients - le modèle hybride - une combinaison d'appels téléphoniques/zoom calls ou de rendez-vous en face à face.

Alors que les appels téléphoniques convenaient pour les rendez-vous initiaux (inscription) et une ou deux réunions de suivi. Cette façon de travailler a mis en évidence le besoin de

⁵ Le programme ICT Associate Apprenticeship est un **programme national d'apprentissage technologique en Irlande**.



réunions en face à face, étant donné qu'une variété de questions ne pouvaient tout simplement pas être abordées en travaillant à distance ou par le biais de réunions zoom avec les utilisateurs du service. Cela a encouragé Gino à réévaluer sa pratique professionnelle et à chercher des solutions innovantes pour améliorer les services au BJC dans le contexte de la pandémie.

(Scénario post-covid)

Lorsque la pandémie de Covid-19 a commencé et que des mesures de confinement ont été mises en place, Gino s'est inquiété pour Carl, car il avait déjà mentionné qu'il n'avait pas accès aux ordinateurs, d'autant plus que le plan qu'ils avaient mis en place se déroulerait désormais en ligne et dans un avenir prévisible. Carl s'efforce de rester en contact avec tous ses services de soutien ainsi qu'avec son conseiller en orientation professionnelle grâce à la nouvelle méthode de travail à distance. Gino est également inquiet car il sait que Carl est déjà isolé et craint que cela ne l'éloigne et ne l'exclue encore plus sans le soutien dont Carl a besoin en ce moment. Lorsque Gino parle à Carl pour lui expliquer les nouvelles méthodes de travail, Carl a tendance à être frustré et agité, et ne répond donc pas au téléphone pour son rendez-vous de suivi.

De même, Gino et Sarah ont commencé à chercher des apprentissages en informatique et des programmes de perfectionnement spécialisés adaptés à ses besoins. Cependant, il ne trouve que des stages très mal payés et des cours privés coûteux que Sarah ne peut pas s'offrir. Dans le même temps, Sarah lui transmet des courriels de demandes d'emploi de grandes entreprises informatiques qui n'ont pas abouti, ce qui donne à Gino le sentiment qu'il ne sait pas comment aider Sarah à mieux gérer ses attentes en matière de carrière. À ce stade, il est clair pour Gino et Sarah qu'elle doit reprendre des études ou une formation avant de pouvoir obtenir un emploi dans sa discipline préférée. L'idée de reprendre des études ou une formation à plein temps fait que Sarah se sent très dépassée et stressée. Ce problème est encore aggravé par Covid-19, car tout cours de formation qu'elle entreprend sera en ligne et Sarah craint de ne pas recevoir le soutien adéquat pour suivre un cours à distance. Elle s'inquiète également du coût des cours de formation, dont beaucoup dépassent largement son budget. De même, elle craint que si elle n'entreprend pas rapidement une formation ou un emploi, Intreo (le service public de l'emploi) ne cesse de lui verser des allocations ou ne les réduise, comme indiqué ci-dessus.



Gino aimerait consacrer du temps et du soutien à ses deux clients, mais il se trouve entouré de nombreux obstacles qui sont exacerbés par la pandémie de Covid 19. Il a également le sentiment de passer beaucoup plus de temps à s'engager dans l'évaluation et la recherche pour Sarah, qui vient régulièrement et attend beaucoup de Gino pour la soutenir. En revanche, Carl s'engage moins et se sent encore plus désespéré et isolé dans sa situation.

Gino se sent déconnecté de ses clients et de ses collègues. Gino parle à sa cheffe d'équipe, Alice, du fait qu'il se sent perdu sur la manière de soutenir des clients tels que Carl et Sarah, qui ont tous deux des besoins très divers, mais sont également confrontés à de nombreux obstacles dans leur progression de carrière.

Alice rappelle à Gino que c'est son travail de s'adapter et d'être flexible face à l'adversité et que s'il a du mal à trouver des solutions, il doit alors se tourner vers ses collègues et ses réseaux pour trouver des idées et des solutions potentielles. Elle encourage Gino à poursuivre ses propres recherches sur les différentes sources de financement disponibles pour Sarah et pertinentes pour ceux qui reprennent des études en tant que parent isolé. Elle rappelle également à Gino que de nombreuses autres organisations sont confrontées à des défis similaires dans le cadre de la crise sanitaire actuelle et lui suggère de s'informer sur la manière dont elles surmontent ces défis.

Gino apprécie le soutien de sa responsable, mais il lui explique qu'en raison des fermetures et du travail à distance, il n'a pas pu collaborer dans une large mesure avec ses collègues. En outre, la charge de travail augmente avec les nombreux clients qui ont perdu leur emploi pendant la pandémie, et il est maintenant confronté au manque de temps pour discuter avec ses collègues.

Alice reconnaît ces difficultés et suggère de mettre en place une réunion d'équipe hebdomadaire par le biais de Zoom pour que les collègues praticiens puissent discuter de leurs difficultés et se soutenir mutuellement. Cette suggestion d'Alice encouragera le maintien des projets d'évaluation parmi le personnel du BJC et favorisera la collaboration entre ses praticiens lors de la réalisation de recherches orientées vers le client.

(Réunion de l'équipe d'orientation)

Gino constate qu'il n'est pas le seul praticien à se battre pour trouver des idées innovantes pour travailler avec ses clients à distance. Gino présente les défis qu'il doit actuellement



relever pour faire face à la fracture numérique que connaissent ses clients, et lui-même en tant que professionnel de l'orientation. Il explique le défi que représente l'autonomisation numérique de son client Carl et la complexité de l'accompagnement d'un client exigeant comme Sarah.

(Suggestions pour soutenir Sarah)

De nombreux collègues ont de l'empathie pour les expériences de Gino et suggèrent plusieurs options pour Sarah, telles qu'une formation gratuite à l'entrepreneuriat en ligne, des contrats externes dans le cadre du pôle numérique et des possibilités de conseil informatique international à distance pour les anglophones. Ils rappellent également à Gino que Sarah a droit à une subvention de soutien d'un montant maximum de 1 000 euros pour des formations supplémentaires afin de l'aider à faire face aux tensions financières et aux charges qu'elle peut ressentir. En collaborant avec ses collègues, Gino s'est soulagé d'une partie du fardeau que représente l'augmentation des recherches nécessaires pour gérer l'orientation professionnelle dans un environnement post-covid.

(Suggestions pour soutenir Carl)

En outre, Gino est encouragé à contacter les services externes avec lesquels il a mis Carl en relation, tels que le service local de lutte contre la toxicomanie et le service d'alphabétisation des adultes, qui ont également des difficultés à faire participer les clients à distance, afin d'apprendre comment ils abordent ces difficultés.

Grâce au soutien de ses pairs, Gino se rend compte qu'un service local d'alphabétisation des adultes prête des ordinateurs portables à ses clients afin qu'ils puissent poursuivre leur formation en ligne. Dans le même temps, le service local de lutte contre la toxicomanie avec lequel Gino est en relation a transféré un grand nombre de ses services en ligne. Si Gino peut récupérer l'ordinateur portable du service d'alphabétisation et l'apporter à Carl, celui-ci aura alors accès à la formation et au soutien en ligne. En effet, Carl appréhende l'idée d'utiliser un ordinateur et Zoom pour suivre ses cours car il n'a jamais utilisé cette plateforme auparavant. En guise de réponse innovante à ce défi, Gino et un collègue décident de développer un guide vidéo audio étape par étape pour guider les clients dans l'utilisation de zoom. Une fois le guide terminé, il transmet un lien à Carl avec des instructions sur la façon de l'ouvrir. Carl a admis avoir regardé la vidéo plusieurs fois avant de comprendre comment utiliser Zoom, mais il a finalement réussi à se connecter. Bien que très difficile au début, cette solution s'est avérée



fructueuse pour Carl, qui a pu non seulement assister à ses groupes et à ses formations depuis chez lui, mais aussi se sentir plus à l'aise avec un ordinateur.

La collaboration de Gino et de ses collègues à la recherche et à l'évaluation de leurs pratiques a permis de trouver des solutions innovantes pour ses clients Carl et Sarah afin de relever les défis de la numérisation dans un monde post-covid.

Conclusion :

Tous les professionnels doivent faire plus de recherche et d'évaluation de leur propre pratique et trouver de nouvelles façons de soutenir le type traditionnel de clients, peut-être par une approche hybride comprenant à la fois des réunions en ligne et en face à face, parce qu'ils peuvent être plus déficients sur le plan technologique et avoir du mal à être compétitifs dans un monde du travail plus numérisé. Dans le même temps, ils reconnaissent que s'ils travaillent collectivement, tant en interne dans leur propre organisation qu'en externe, il est plus facile d'évaluer leurs besoins et de trouver des méthodes plus efficaces pour soutenir les clients isolés tout en respectant les directives de sécurité du Covid-19. Gino se souvient de ses compétences en matière de gestion des clients difficiles et s'adresse à certains de ses réseaux externes pour voir comment ils se débrouillent dans ce nouveau monde du travail.

Gino se sent désormais plus motivé pour travailler avec ses collègues afin de mieux soutenir Carl, Sarah et les autres. Il reconnaît également qu'à mesure que le monde change et s'adapte à la pandémie mondiale, les clients doivent acquérir de nouvelles compétences tout en cherchant un emploi et un emploi durable. Gino effectue des recherches en ligne et en réseau avec d'autres services afin de découvrir de nouvelles idées innovantes pour soutenir et guider les autres professionnels et leurs clients dans leur passage au travail à distance. Nous apprenons tous au fur et à mesure !

Questions, commentaires et sujets de discussion

1. Quel est le sujet de cette étude de cas ? Veuillez résumer l'idée principale de l'étude de cas et la rédiger brièvement dans vos propres mots.
Fait dans le modèle d'examen par les pairs



2. Qu'est-ce qui pourrait expliquer la situation de Gino avec plus de clarté ? Cette étude de cas aborde-t-elle clairement la compétence du professionnel consistant à s'engager dans la recherche et l'évaluation ?
3. L'introduction (descripteur narratif) établit-elle un point de départ clair pour l'étude de cas. Une autre partie du projet d'étude de cas constituerait-elle une meilleure introduction ?
4. Comment le projet d'étude de cas se tient-il ? Quels paragraphes ne sont pas bien reliés à ceux qui les précèdent ou les suivent ?
5. Sélectionnez les meilleures phrases, paragraphes et/ou idées de l'étude de cas. Peuvent-elles être exploitées de manière plus approfondie ? Comment ?
6. L'étude de cas contient-elle des hypothèses, des stéréotypes ou des préjugés inconscients qui devraient être revus ?