



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

Renforcer l'insertion professionnelle des réfugiés par le  
biais de l'enseignement et la formation professionnelle  
pour une Europe accueillante

Projet Erasmus+ – n° 2016-IT01-KA202-005445

Coordonné par ERIFO (Italie)

# Guide pour la validation et le contrôle de la qualité du Curriculum (IO5)

Organisations partenaires :



Guide développé par Gsub (Allemagne) avec Rinova (Royaume-Uni)

Traduction française- iriv conseil (Paris, août 2019)



## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Préface .....  | 3  |
| 1. Aperçu de l'évaluation du cours .....                   | 3  |
| 2. Résultats des apprentissages entrants et sortants ..... | 3  |
| 3. Mesure de la satisfaction des participants .....        | 9  |
| 4. Conclusions et recommandations .....                    | 11 |
| Annexe .....   | 12 |



## Préface

Le guide propose : un questionnaire de satisfaction pour les participants, un test d'évaluation des compétences au début et à la fin de la formation et un questionnaire sur les critères de sélection. Il comporte des outils et des bonnes pratiques pour la reconnaissance et la validation des acquis d'apprentissage des participants au cours de formation, ainsi qu'une méthodologie pour une bonne utilisation de cette formation dans le cadre d'un parcours transnational. Pour la validation et l'évaluation des deux cours, trois outils ont été conçus. Chaque outil est disponible en 2 versions, chacune pour les deux cours. Pour sélectionner les participants, voici quelques critères : posséder les compétences nécessaires pour suivre les cours, être capables de bien suivre le contenu, participer activement aux cours et pouvoir obtenir des qualifications de manière durable. Des critères spécifiques sont proposés par module, en plus de critères principaux

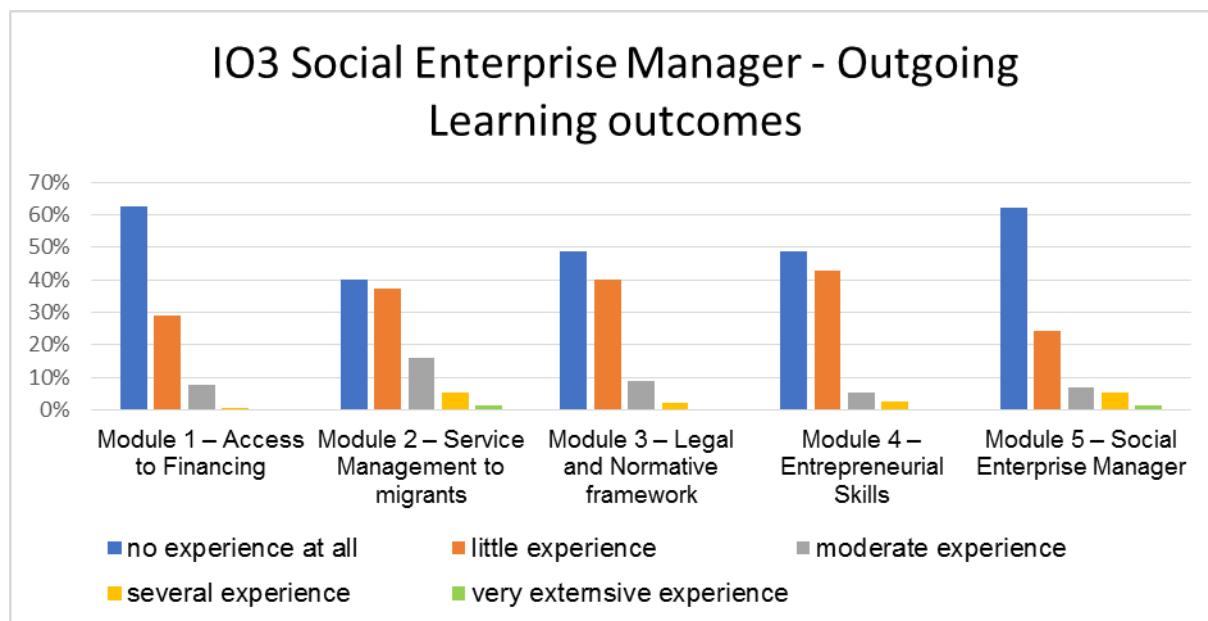
### 1. Aperçu sur l'évaluation du cours

La plupart des participants ont suivi les cours avec succès. Toutefois, certains n'ont pas pu participer à tous les modules. Cela s'explique principalement par le manque de temps. En outre, certains ne s'intéressaient qu'à certains thèmes particuliers. Ils ne doivent pas être exclus de la formation. Ils ont donc été autorisés à participer à des modules particuliers. Certains participants se sont inscrits plus tard. Certains participants aimeraient enfin rattraper les cours manqués à une date ultérieure.

### 2. Evaluation des apprentissages (ex ante et ex post)

En mesurant les résultats d'apprentissage au début et à la fin de la formation, on peut quantifier les connaissances développées par les participants. Deux mesures sont effectuées à cette fin. Une mesure avant le début des cours et une à la fin des cours. On peut ainsi savoir dans quels modules les connaissances ont été transmises avec succès et ceux pour lesquels il est possible d'apporter des améliorations. Si un participant n'a pas suivi le cours jusqu'à la fin, les résultats d'apprentissage sortants sont inexistantes.

## Schéma 1 : IO3- Résultats d'apprentissage entrants



\* IO3 Gestionnaire d'entreprise sociale - Résultats d'apprentissage ex ante

Module 1 – Accès au financement ; Module 2 — Gestion des services aux migrants ; Module 3 — Cadre juridique et normatif ;  
Module 4 — Compétences entrepreneuriales ; Module 5 — Gestionnaire d'entreprise sociale

Aucune expérience, peu d'expérience, expériences modérées, plusieurs expériences, expériences très importantes

Pour les compétences que les participants avaient avant le cours, on peut affirmer que, dans l'ensemble, ils avaient peu ou pas de connaissances ou d'expériences antérieures - **schéma 1**. Le niveau de connaissances ex ante était le plus bas dans le module "Accès au financement". La plupart des connaissances antérieures se trouvent dans le module "Gestion des services aux migrants".

## Schéma 2 : IO3- Résultats d'apprentissage sortants



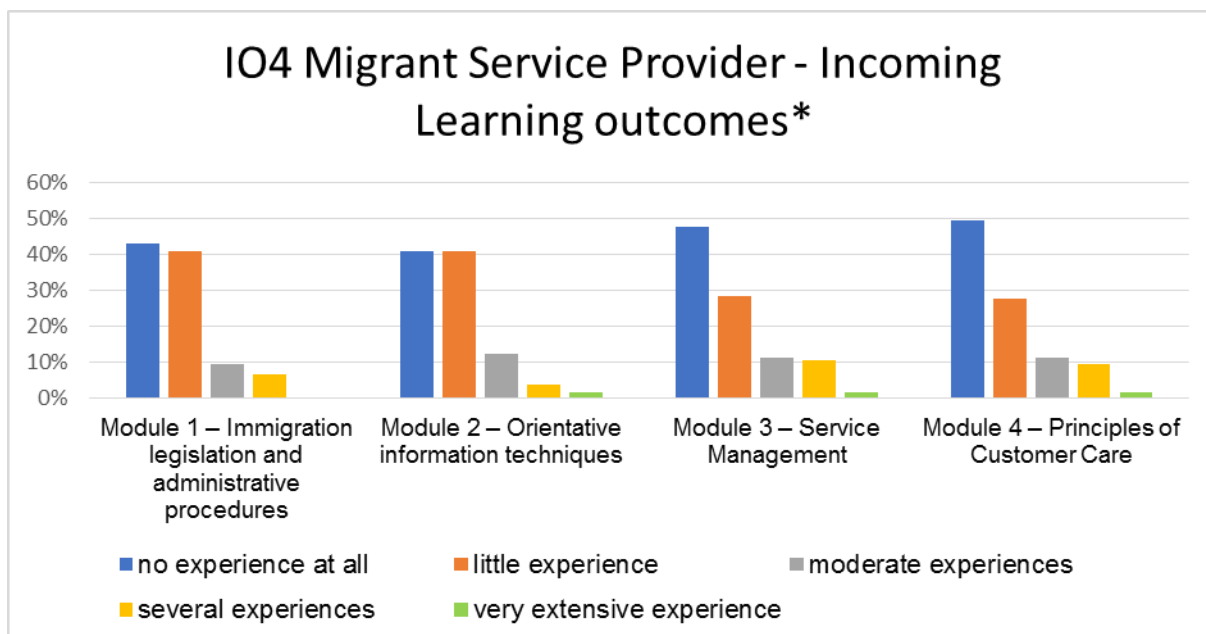
\* IO3 Gestionnaire d'entreprise sociale - Résultats d'apprentissage ex post

Module 1 – Accès au financement ; Module 2 – Gestion de services aux migrants ; Module 3 – Cadre juridique et normatif ;  
Module 4 – Compétences entrepreneuriales ; Module 5 – Gestionnaire d'entreprise sociale

Aucune expérience, peu d'expérience, expériences modérées, plusieurs expériences, expériences très importantes

La comparaison des résultats d'apprentissage ex ante / ex post montre une amélioration significative, comme on peut le voir sur le **schéma 2**. Dans le cas des résultats d'apprentissage ex ante, la catégorie "aucune expérience" a été la plus souvent choisie. Pour les résultats d'apprentissage ex post, la catégorie "plusieurs expériences" a été la plus choisie. Par conséquent, on peut dire que les participants aux cours ont amélioré leurs connaissances dans 3 catégories.

### Schéma 3 : IO4 — Résultats d'apprentissage entrants



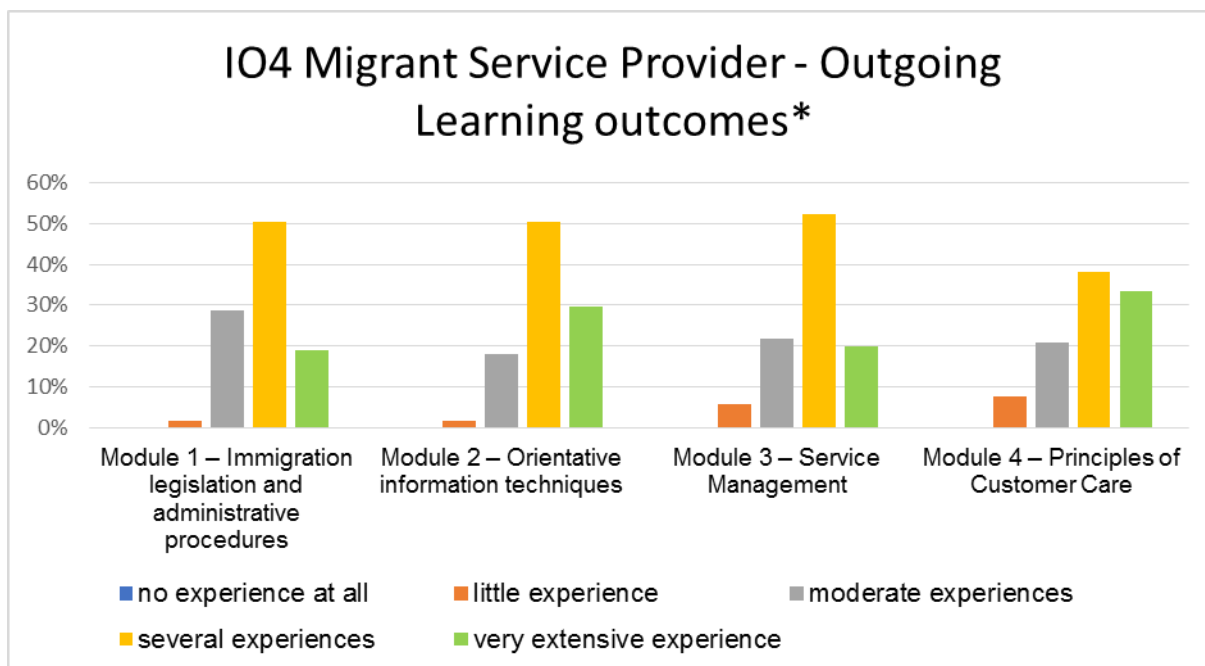
\* IO4 Prestataire de services pour migrants - Résultats d'apprentissage entrants

Module 1 — Législation en matière d'immigration et procédures administratives ; Module 2 — Techniques d'information orientées ; Module 3 — Gestion des services ; Module 4 — Principes du service à la clientèle

Aucune expérience, peu d'expérience, expériences modérées, plusieurs expériences, expériences très importantes

Dans les cours proposés dans les formations IO3 & IO4, les résultats des apprentissages ex ante sont similaires. Toutefois, les participants au cours IO4 ont un niveau de connaissances légèrement plus élevé ex ante comme on peut le voir sur le **schéma 3**. Dans les modules « Gestion de service » et « Principes de la relation client », l'expérience acquise est plus largement partagée entre les participants. Les connaissances ex ante des modules sur la législation, les procédures administratives et les techniques d'information d'orientation sont également plus faibles. Plus de 80 % des participants n'avaient aucune expérience ou très peu d'expérience.

## Schéma 4 : IO4 — Résultats d'apprentissage sortants



\* IO4 Prestataire de services pour migrants - Résultats d'apprentissage sortants

Module 1 — Législation en matière d'immigration et procédures administratives ; Module 2 — Techniques d'information orientées ; Module 3 — Gestion des services ; Module 4 — Principes du service à la clientèle

Aucune expérience, peu d'expérience, expériences modérées, plusieurs expériences, expériences très importantes

Comme on peut le voir sur le schéma 4, la grande majorité des participants considèrent que leurs connaissances correspondent à "Plusieurs expériences" ou "Expérience très importante" après les modules du cours IO4. Par rapport au cours IO3, les connaissances sont plus importantes après la formation IO4. Cependant, les connaissances des participants étaient un peu plus élevées avant le cours. Si l'on compare les modules, la compétence la plus importante a été mesurée dans le module « Gestion de services ».

**En résumé** on peut dire que dans les formations pour le module « gestion d'entreprise sociale »(IO3), les participants montrent un niveau d'acquisition de connaissances, de compétences et de qualifications de 42 %.

Dans le cas du programme de formation pour les prestataires de services aux migrants (IO4), les stagiaires présentent un niveau d'acquisition de connaissances, de compétences et d'aptitudes de 47 %.

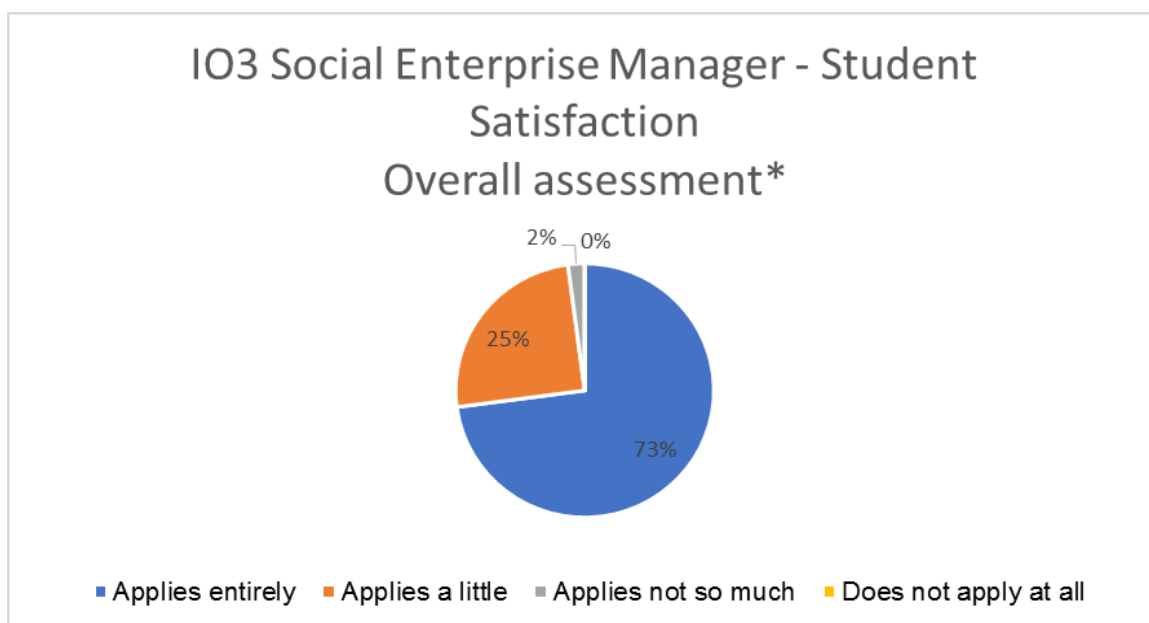
Lors de l'évaluation des apprentissages ex ante / ex post, il faut mentionner que ceux-ci sont exclusivement basés sur une auto-évaluation des participants. Les déclarations sont donc très subjectives et ne peuvent être comparées que de manière limitée. En outre, les réponses aux questions peuvent ne pas être toujours complètement franches et, par exemple, qu'elles soient influencées par le sentiment de désirabilité sociale. Il est donc recommandé d'utiliser des identifiants anonymes à la place des noms des participants dans les questionnaires pour animer et mesurer le succès des formations.



### 3. Mesure de la satisfaction des participants

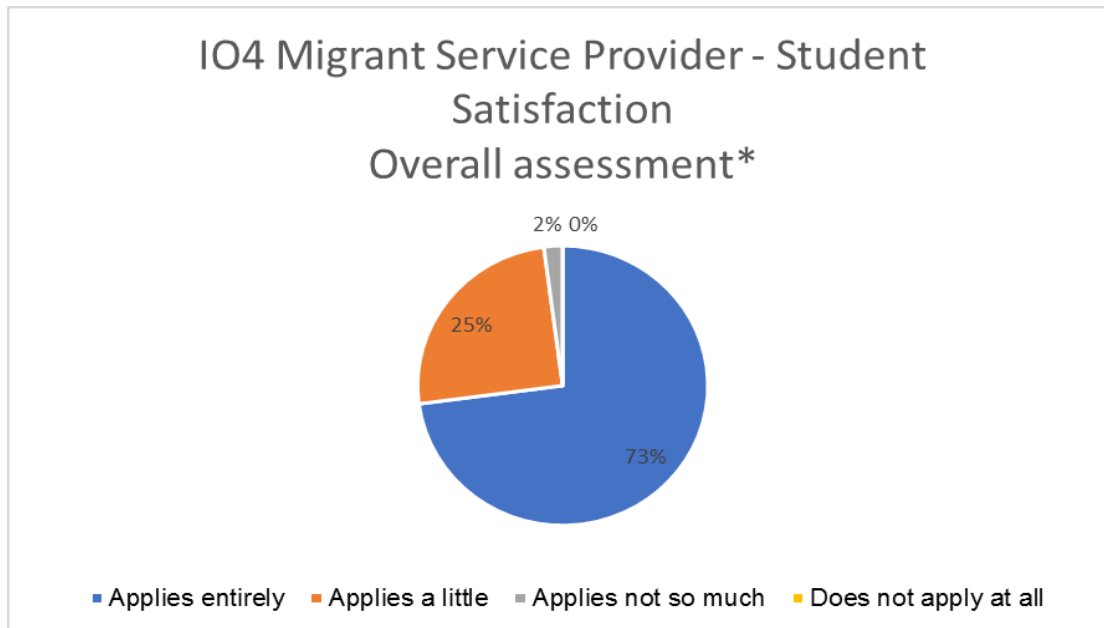
Ce questionnaire apprécie si les participants sont satisfaits de la formation. La question est de savoir si les modules individuels sont appropriés pour les participants - si les participants estiment qu'ils sont capables de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Les questions ouvertes à la fin du questionnaire ont pour but de fournir des informations complémentaires sur la satisfaction des participants ainsi que des suggestions pour améliorer les cours.

**Schéma 5 : IO3 — Satisfaction des participants**



*\*IO3 Gestionnaire d'entreprise sociale - Satisfaction des participants Appréciation globale  
Tout à fait d'accord ; plutôt d'accord ; plutôt pas d'accord ; Pas du tout d'accord*

## Schéma 6 : IO4 — Satisfaction des participants



*\*IO4 Prestataire de services pour migrants - Satisfaction des participants Appréciation globale  
Tout à fait d'accord ; plutôt d'accord ; plutôt pas d'accord ; Pas du tout d'accord*

L'objectif défini dans la proposition de projet a été non seulement atteint, mais aussi dépassé dans les deux cours, comme on peut le voir sur les schémas 5 et 6. Par conséquent, au moins 75 % des participants devraient évaluer leur satisfaction globale comme étant élevée ou très élevée.

## 4. Conclusions et recommandations

Il faut mesurer de manière durable l'impact de la participation des étudiants à la formation. Il faut donc prendre contact avec les participants 6 mois après la fin du programme et procéder à une mesure à long terme.

Des questionnaires standardisés (Annexe : Entretiens de suivi) peuvent être utilisés à cette fin.

Dans ces questionnaires, on peut demander aux participants :

- quelles sont leurs expériences.
- s'ils ont été capables d'appliquer les contenus,
- quels sont les contenus qui leur manquent dans la pratique,
- quelles compétences ils souhaiteraient développer davantage,
- comment les cours devraient être développés pour une deuxième partie si nécessaire.

Toutefois, il convient également de se demander quels contenus ne sont pas adaptés à la pratique et pourquoi ils ne peuvent pas les mettre en œuvre.

## Annexe

- a. Critères de sélection
- b. Modèles pour mesurer les résultats d'apprentissage ex ante / ex post
- c. Questionnaire de satisfaction des participants
- d. Modèle de certificat de participation
- e. Modèle de liste de participation
- f. Modèle d'entretien de suivi



## Gestionnaire d'entreprise sociale

### Critères de sélection des participants

| Critères de sélection pour les domaines clés du développement des compétences —<br>Modules 1 – 5 |
|--|
| <b>Module 1 — Accès au financement</b>   |
| Intérêt pour la comptabilité   |
| Compétences en comptabilité  |
| Compétences numériques (feuilles de calcul)  |
| Connaissances de base des principaux programmes de financement européens et nationaux            |
| Réflexion économique   |
| <b>Module 2 — Gestion de services aux migrants (gestion des services fournis aux migrants)</b>   |
| Motivation et intérêt pour une approche entrepreneuriale   |
| Perspectives professionnelles  |
| Talent organisationnel   |
| Capacité à travailler en groupe  |
| Être prêt à fournir des services   |
| <b>Module 3 — Cadre juridique et normatif des services de soutien aux populations migrantes</b>  |
| Compétences en matière de réseautage   |
| Familiarité avec le vocabulaire juridique et bonnes aptitudes de communication en gén            |
| Motivé, engagé, pragmatique  |
| Conscient du public visé   |
| Avoir une attitude serviable   |



#### **Module 4 — Compétences entrepreneuriales dans les services aux migrants**

Capacité d'assumer des responsabilités

Mentalité pragmatique

Être persévérant

Compétences interpersonnelles

Aptitudes à la pensée critique et créative

#### **Module 5 — Gestionnaire d'entreprise sociale (gestion d'une entreprise fournissant des services aux migrants)**

Capacité à penser de manière analytique

Excellentes capacités de communication

Motivation en vue d'une approche entrepreneuriale

Connaissances en matière de bureautique.

Capacité de penser et de planifier à long terme

#### **Critères prioritaires :**

1. Niveau de langue — minimum B1
2. Disponibilité pour la formation
3. Minimum 18 ans
4. 2-3 années d'expérience dans le monde du travail
5. Un certain niveau de scolarisation
6. Expérience professionnelle — 1 an de travail dans un secteur pertinent de l'éducation



## Prestataire de services pour migrants

### Critères de sélection des participants

| Critères de sélection pour les domaines clés du développement des compétences —<br>Modules 1 - 4                                   |
|--|
| <b>Module 1 — Législation en matière d’immigration et procédures administratives</b>   |
| Bonne maîtrise de la langue du pays d’accueil  |
| Connaissance de base du jargon juridique   |
| Motivation pour apprendre et rechercher de nouvelles informations utiles afin d’être inspiré pour se développer de manière durable |
| Capacité de trouver des solutions alternatives pour résoudre des problèmes et de les appliquer avec souplesse                      |
| Connaissances de base en informatique  |
| <b>Module 2 — Techniques d’information orientée</b>  |
| Avoir une bonne capacité de communication pour fournir et trouver des informations   |
| Sens du travail d’équipe   |
| Compétences interpersonnelles  |
| La maîtrise d’autres langues est un plus   |
| Être capable de gérer l’information (recherche en réseau, communication, Word, Excel)  |
| <b>Module 3 — Gestion des services</b>   |
| Motivation et intérêt pour une approche entrepreneuriale   |
| Perspectives professionnelles  |
| Talent organisationnel   |
| Capacité à travailler en groupe  |
| Être prêt à fournir des services   |



## Module 4 — Principes du service à la clientèle

Sensibilité à fournir des services (au sens large)

Volonté de partager son expérience

Connaissances des intérêts pour le domaine associatif et des organisations sociales

Volonté de découvrir d'autres personnes et d'autres cultures

Facilité pour les rencontres sociales, avec des publics aux profils variés

### Critères prioritaires :

1. Niveau de langue — minimum B1
2. Disponibilité pour la formation
3. Minimum 18 ans
4. Avoir fini le cycle de l'enseignement secondaire





## **Modèles pour mesurer les résultats d'apprentissage entrants et sortants**

### **1- Cours de gestion d'entreprise sociale**

#### **1.1 résultats d'apprentissage ex ante :**

Une première évaluation — où en êtes-vous ?

À remplir par les participants **avant** de participer au cours.

Chers participants,

Pour chaque énoncé ci-dessous, veuillez cocher le niveau de vos connaissances, compétences, attitudes et comportements : le niveau 1, par exemple, signifie aucune expérience, le niveau 5 signifie des expériences très importantes.

|  |   |                  |                      |                       |                              |
|--|---|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Nom du participant :   |   |                  |                      |                       |                              |
| Prérequis dans les domaines clés du développement des compétences — Modules 1 —  | Niveau de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements, d'expérience ou de compréhension (selon le cas) |                  |                      |                       |                              |
| Module 1 — Accès au financement  | Aucune expérience   | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissances ou compétences pour les activités de collecte de fonds   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour élaborer un projet en réponse à un avis, un appel d'offres ou une soumission   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour diverses possibilités de financement (p. ex. financement public, incubateurs d'entreprises, Crowdfunding, impact sur les investisseurs, entreprises) | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour gérer le processus de collecte de fonds (travail d'équipe, échéances)  | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



|   |                   |                  |                      |                       |                              |
|---|-------------------|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Connaissances ou compétences pour définir les objectifs de l'entreprise et en déduire les besoins financiers          | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 2 — Gestion de services aux migrants</b>  |                   |                  |                      |                       |                              |
| Connaissances et compétences sur le sens du terme "service"   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences sur les différentes fonctions de la gestion des services                                 | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences en matière de systèmes de gestion des services   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences sur les services existants pour les réfugiés et les migrants                             | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour développer des services pour les réfugiés et les migrants                           | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 3 – Cadre juridique et normatif</b>   | Aucune expérience | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissance de la signification du terme entreprise sociale  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissance des domaines dans lesquels les entreprises sociales opèrent  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissance des différences entre les types d'entreprises (p. ex. associations, fondations, coopératives, mutuelles) | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissance des autorités responsables de domaines spécifiques   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Savoir où trouver de l'assistance pour les questions juridiques   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 4 — Compétences entrepreneuriales</b>   |                   |                  |                      |                       |                              |
| Connaissances et compétences pour savoir qui est un entrepreneur social   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour développer une idée d'entreprise  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour le développement de la stratégie d'entreprise                                       | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour élaborer un plan d'affaires   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Connaissances et compétences pour présenter l'entreprise aux investisseurs     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Module 5 — Gestionnaire d'entreprise sociale</b>                            |   |   |   |   |   |
| Connaissance ou compétences des techniques ou outils de gestion de projet      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissance ou compétences des concepts de la gestion des ressources humaines | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences pour le perfectionnement professionnel            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences en matière de communication d'équipe              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences dans les plateformes collaboratives sur Cloud     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## 1.2 Résultats d'apprentissage ex post

Une deuxième évaluation — où en êtes-vous ?

À compléter par les participants **après** avoir suivi le cours.

Chers participants,

Pour chaque énoncé ci-dessous, veuillez cocher le niveau de vos connaissances, compétences, attitudes et comportements : le niveau 1, par exemple, signifie aucune expérience, le niveau 5 signifie des expériences très importantes.

|   |   |                  |                      |                       |                              |
|---|---|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Nom du participant :  |   |                  |                      |                       |                              |
| Prérequis dans les domaines clés du développement des compétences — Modules 1 —   | Niveau de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements, d'expérience ou de compréhension (selon le cas) |                  |                      |                       |                              |
| Module 1 — Accès au financement   | Aucune expérience   | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissances ou compétences sur les activités de collecte de fonds   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour élaborer un projet en réponse à un avis, un appel d'offres ou une soumission  | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur diverses possibilités de financement (p. ex. financement public, incubateurs d'entreprises, Crowdfunding, impact sur les investisseurs, entreprises) | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour gérer le processus de collecte de fonds (travail d'équipe, échéances)   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour définir les objectifs de l'entreprise et en déduire les besoins financiers  | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



|   |                   |                  |                      |                       |                              |
|---|-------------------|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| <b>Module 2 — Gestion de services aux migrants</b>  |                   |                  |                      |                       |                              |
| Connaissances et compétences sur le sens du terme "service"   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences sur les différentes fonctions de la gestion des services                                 | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences en matière de systèmes de gestion des services   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences sur les services existants pour les réfugiés et les migrants                             | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour développer des services pour les réfugiés et les migrants                           | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 3 — Cadre juridique et normatif</b>   | Aucune expérience | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissance de la signification du terme entreprise sociale  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissance des domaines dans lesquels les entreprises sociales opèrent  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissance des différences entre les types d'entreprises (p. ex. associations, fondations, coopératives, mutuelles) | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissance des autorités responsables de domaines spécifiques   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Savoir où trouver de l'assistance pour les questions juridiques   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 4 — Compétences entrepreneuriales</b>   |                   |                  |                      |                       |                              |
| Connaissances et compétences pour savoir qui est un entrepreneur social   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour développer une idée d'entreprise  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour le développement de la stratégie d'entreprise                                       | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour élaborer un plan d'affaires   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances et compétences pour présenter l'entreprise aux investisseurs  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



| <b>Module 5 — Gestionnaire<br/>d'entreprise sociale</b>                        |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Connaissance ou compétences des techniques ou outils de gestion de projet      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissance ou compétences des concepts de la gestion des ressources humaines | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences pour le perfectionnement professionnel            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences en matière de communication d'équipe              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences dans les plateformes collaboratives sur Cloud     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## Questionnaire de satisfaction des participants

### 2- Formation Prestataire de services pour migrants

#### 2.1 résultats d'apprentissages ex ante :

Une première évaluation — où en êtes-vous ?

À remplir par les participants **avant** de participer au cours.

Chers participants,

Pour chaque énoncé ci-dessous, veuillez cocher le niveau de vos connaissances, compétences, attitudes et comportements : le niveau 1, par exemple, signifie aucune expérience, le niveau 5 signifie des expériences très importantes.

|  |   |                  |                      |                       |                              |
|--|---|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Nom du participant :   |   |                  |                      |                       |                              |
| Prérequis dans les domaines clés du développement des compétences — Modules 1 —  | Niveau de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements, d'expérience ou de compréhension (selon le cas) |                  |                      |                       |                              |
| <b>Module 1 — Législation en matière d'immigration et procédures administratives</b>   | Aucune expérience   | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissances ou compétences sur le cadre juridique institutionnel et les procédures administratives pour les migrants, les demandeurs d'asile et les réfugiés   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour définir les besoins en matière d'aide juridique et pour soutenir et guider la mise en place de procédures - (Types d'aide juridique fournie aux migrants, demandeurs d'asile et réfugiés) | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour définir l'activité de soutien aux migrants, demandeurs d'asile et réfugiés dans le cadre institutionnel et juridique  | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour comprendre les éléments du contexte de travail, les tâches et le niveau du profil professionnel et les conditions de performance professionnelle.   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour communiquer dans un domaine professionnel spécifique tel que la législation et l'administration   | 1   | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



| <b>Module 2 — Techniques d'information orientées</b>  |                   |                  |                      |                       |                              |
|---|-------------------|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Connaissances ou compétences utiles pour les techniques d'écoute active   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour développer et gérer une relation de confiance  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de gestion de bases de données  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en matière d'information d'orientation   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour s'adresser à l'utilisateur du service de façon appropriée en fonction de son parcours (communication interculturelle) | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 3 — Gestion des services</b>  | Aucune expérience | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de contrôle   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de relation client  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour gérer la satisfaction et le mécontentement des clients   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en gestion du savoir   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en matière de réseautage   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 4 — Principes du service à la clientèle</b>   |                   |                  |                      |                       |                              |
| Connaissances ou compétences sur les principes du service à la clientèle  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur les différences entre le service à la clientèle interne et externe   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur la promotion d'une attitude cordiale et positive   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en médiation interculturelle   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Expérience acquise dans le cadre d'entretiens de conseil (également dans des situations d'exercice)   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |





## 2.2 résultats d'apprentissages ex post :

Une deuxième évaluation — où en êtes-vous ?

À compléter par les participants **après** avoir suivi le cours.

Chers participants,

Pour chaque énoncé ci-dessous, veuillez cocher le niveau de vos connaissances, compétences, attitudes et comportements : le niveau 1, par exemple, signifie aucune expérience, le niveau 5 signifie des expériences très importantes.

|  |  |                  |                      |                       |                              |
|--|--|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Nom du participant :   |  |                  |                      |                       |                              |
| <b>Prérequis dans les domaines clés du développement des compétences — Modules 1 —</b>   | <b>Niveau de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements, d'expérience ou de compréhension (selon le cas)</b> |                  |                      |                       |                              |
| <b>Module 1 — Législation en matière d'immigration et procédures administratives</b>   | Aucune expérience  | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissances ou compétences sur le cadre juridique institutionnel et les procédures administratives pour les migrants, les demandeurs d'asile et les réfugiés   | 1  | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour définir les besoins en matière d'aide juridique et pour soutenir et guider la mise en place de procédures - (Types d'aide juridique fournie aux migrants, demandeurs d'asile et réfugiés) | 1  | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour définir l'activité de soutien aux migrants, demandeurs d'asile et réfugiés dans le cadre institutionnel et juridique  | 1  | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour comprendre les éléments du contexte de travail, les tâches et le niveau du profil professionnel et les conditions de performance professionnelle.   | 1  | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour communiquer dans un domaine professionnel spécifique tel que la législation et l'administration   | 1  | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



| <b>Module 2 — Techniques d'information orientées</b>  |                   |                  |                      |                       |                              |
|---|-------------------|------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|
| Connaissances ou compétences utiles pour les techniques d'écoute active   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour développer et gérer une relation de confiance  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de gestion de bases de données  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en matière d'information d'orientation   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences pour s'adresser à l'utilisateur du service de façon appropriée en fonction de son parcours (communication interculturelle) | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 3 – Gestion des services</b>  | Aucune expérience | Peu d'expérience | expériences modérées | plusieurs expériences | Expériences très importantes |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de contrôle   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de relation client  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences utiles pour gérer la satisfaction et le mécontentement des clients   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en gestion du savoir   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en matière de réseautage   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| <b>Module 4 — Principes du service à la clientèle</b>   |                   |                  |                      |                       |                              |
| Connaissances ou compétences sur les principes du service à la clientèle  | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur les différences entre le service à la clientèle interne et externe   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences sur la promotion d'une attitude cordiale et positive   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Connaissances ou compétences en médiation interculturelle   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |
| Expérience acquise dans le cadre d'entretiens de conseil (également dans des situations d'exercice)   | 1                 | 2                | 3                    | 4                     | 5                            |



## Retours- Formation : Prestataire de services pour migrants

Chers participants,

Nous apprécions vos avis sur ce cours, car ils nous aident à évaluer et éventuellement à améliorer le cours ! Veuillez répondre aux questions suivantes et nous faire part de vos suggestions.

**1. Comment avez-vous apprécié les modules ?** *Veuillez cocher la case appropriée.*

|  | <i><b>Tout à<br/>fait<br/>d'accord</b></i> | <i><b>Plutôt<br/>d'accord</b></i> | <i><b>Plutôt<br/>pas<br/>d'accord</b></i> | <i><b>Pas du tout<br/>d'accord</b></i> |
|--|--|-----------------------------------|---|--|
| <b>Module 1 — Législation en matière d'immigration et procédures administratives</b> |  |                                   |   |  |
| Le contenu correspondait au champ d'application                                      | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>               |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté.                                  | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>               |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.                                       | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>               |
| <b>Module 2 — Techniques d'information orientée</b>                                  |  |                                   |   |  |
| Le contenu correspondait au champ d'application.                                     | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>               |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté.                                  | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>               |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.                                       | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>               |



|   | <i>Tout à fait d'accord</i> | <i>Plutôt d'accord</i>   | <i>Plutôt pas d'accord</i> | <i>Pas du tout d'accord</i> |
|---|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>Module 3 — Gestion des services</b>                |                             |                          |                            |                             |
| Le contenu correspondait au champ d'application.      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté.   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.        | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Module 4 — Principes du service à la clientèle</b> |                             |                          |                            |                             |
| Le contenu correspondait au champ d'application.      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté.   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.        | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |

**2. Évaluation globale.** *Veillez cocher la case appropriée.*

|   | <i>Tout à fait d'accord</i> | <i>Plutôt d'accord</i>   | <i>Plutôt pas d'accord</i> | <i>Pas du tout d'accord</i> |
|---|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| J'ai aimé le cours en général.                        | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le cours était bien organisé.                         | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le contenu est utile pour la suite de mon travail.    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| J'ai créé des contacts pour mon réseau professionnel. | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |



**3. Avez-vous raté une partie du contenu de la formation et quels contenus devraient être abordés dans les prochaines formations ?**

.....

.....

.....

**4. Quelles sont vos impressions et opinions générales sur le cours ?**

Aspects positifs — Le cours a été une réussite et une expérience productive pour moi parce que :

.....

.....

.....

Aspects négatifs — Les points suivants devraient être améliorés sur le parcours :

.....

.....

.....



## Retours- Formation : Gestionnaire d'entreprise sociale

Chers participants,

Nous apprécions vos avis sur ce cours, car ils nous aident à évaluer et éventuellement à améliorer le cours ! Veuillez répondre aux questions suivantes et nous faire part de vos suggestions.

**1. Comment avez-vous apprécié les modules ?** *Veuillez cocher la case appropriée..*

|   | <i><b>Tout à fait d'accord</b></i> | <i><b>Plutôt d'accord</b></i> | <i><b>Plutôt pas d'accord</b></i> | <i><b>Pas d'accord du tout</b></i> |
|---|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Module 1 – Accès au financement</b>              |                                    |                               |                                   |                                    |
| Le contenu correspondait au champ d'application.    | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>           |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté. | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>           |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.      | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>           |
| <b>Module 2 — Gestion de services aux migrants</b>  |                                    |                               |                                   |                                    |
| Le contenu correspondait au champ d'application.    | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>           |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté. | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>           |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.      | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>           |



|   | <i>Tout à fait d'accord</i> | <i>Plutôt d'accord</i>   | <i>Plutôt pas d'accord</i> | <i>Pas du tout d'accord</i> |
|---|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>Module 3 — Cadre juridique et normatif</b>       |                             |                          |                            |                             |
| Le contenu correspondait au champ d'application.    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté. | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Module 4 — Compétences entrepreneuriales</b>     |                             |                          |                            |                             |
| Le contenu correspondait au champ d'application.    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté. | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| <b>Module 5 — Gestionnaire d'entreprise sociale</b> |                             |                          |                            |                             |
| Le contenu correspondait au champ d'application.    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Le contenu était approprié en termes de difficulté. | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |
| Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris.      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    |



## 2. Évaluation globale. Veuillez cocher la case appropriée.

|   | <i>Tout à fait<br/>d'accord</i> | <i>Plutôt<br/>d'accord</i> | <i>Plutôt pas<br/>d'accord</i> | <i>Pas du tout<br/>d'accord</i> |
|---|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| J'ai aimé le cours en général.                        | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        |
| Le cours était bien organisé.                         | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        |
| Le contenu est utile pour la suite de mon travail.    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        |
| J'ai créé des contacts pour mon réseau professionnel. | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        |

## 3. Avez-vous raté une partie du contenu de la formation et quels contenus devraient être abordés dans les prochaines formations ?

.....

.....

## 4. Quelles sont vos impressions et opinions générales sur le cours ?

Aspects positifs — Le cours a été une réussite et une expérience productive pour moi parce que :

.....

.....

.....

Aspects négatifs — Les points suivants devraient être améliorés sur le parcours :

.....

.....

.....





## Modèle de certificat de participation

Formation : Gestionnaire d'entreprise sociale



Erasmus+

# ATTESTATION DE PARTICIPATION

*La présente attestation certifie que*

**Prénom Nom**

a participé à la formation Gestionnaire d'entreprise sociale dans  
le cadre de

*l'Action clé n° 2 : Coopération en matière d'innovation et d'échanges de bonnes pratiques  
Partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnels*

Projet

**REVALUE**

(Renforcer l'insertion professionnelle des réfugiés par le biais de l'enseignement et la  
formation professionnelle pour une Europe accueillante)

Numéro du projet : 2016-1-IT01-KA202-005445

Fait le **date** à **localisation**, **pays**

**Entreprise**

**Localisation, date**

**signature, tampon**



## Modèle de certificat de participation

Formation : Prestataire de services pour migrants



Erasmus+

# ATTESTATION DE PARTICIPATION

*La présente attestation certifie que*

**Prénom Nom**

a participé à la formation Prestataire de services pour migrants  
dans le cadre de

*l'Action clé n° 2 : Coopération en matière d'innovation et d'échanges de bonnes pratiques  
Partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnels*

Projet

**REVALUE**

(Renforcer l'insertion professionnelle des réfugiés par le biais de l'enseignement et la  
formation professionnelle pour une Europe accueillante)

Numéro de projet : 2016-1-IT01-KA202-005445

Fait le **date** à **localisation**, **pays**

**Entreprise**

**localisation, date**

**signature, tampon**



## Modèle de liste de participation — Formation Gestionnaire d'entreprise sociale

[illegible]



## Modèle de liste de participation — Formation Prestataire de services pour migrants

[illegible]



## Modèle pour les entretiens de suivi pour les gestionnaires d'entreprises sociales

### Texte pour l'e-mail :

Cher étudiant (nom),

Vous avez participé à la formation pour devenir "Gestionnaire d'entreprise sociale". Nous espérons que vous avez poursuivi vos objectifs avec beaucoup d'ambition et que vous les avez atteints.

Depuis la fin de votre formation, 6 mois se sont écoulés. Bien sûr, nous sommes intéressés à savoir si et dans quelle mesure la formation vous a aidé. Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire ci-joint et de nous le renvoyer. Vos retours nous aideront à continuer à développer la formation et à l'améliorer pour les futurs étudiants.

Merci d'avance pour votre aide.

|   |   |                                  |                                      |                           |                                    |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Nom du diplômé :  |   |                                  |                                      |                           |                                    |
| Prérequis dans les domaines clés du développement des compétences —<br>Modules 1 —  | Niveau de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements, d'expérience ou de compréhension (selon le cas) |                                  |                                      |                           |                                    |
| <b>Module 1 — Accès au financement</b>  | Ce que j'ai appris ne m'aide pas  | Ce que j'ai appris m'aide un peu | Ce que j'ai appris m'aide modérément | Ce que j'ai appris m'aide | Ce que j'ai appris m'aide beaucoup |
| Connaissances ou compétences sur les activités de collecte de fonds   | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences pour élaborer un projet en réponse à un avis, un appel d'offres ou une soumission  | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences sur diverses possibilités de financement (p. ex. financement public, incubateurs d'entreprises, Crowdfunding, impact sur les investisseurs, entreprises) | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences pour gérer le processus de collecte de fonds (travail d'équipe, échéances)   | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences pour définir les objectifs de l'entreprise et en déduire les besoins financiers  | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |



| <b>Module 2 — Gestion de services aux migrants</b>  |                                  |                                  |                                      |                           |                                    |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Connaissances et compétences sur le sens du terme "service"   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences sur les différentes fonctions de la gestion des services                                 | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences en matière de systèmes de gestion des services   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences sur les services existants pour les réfugiés et les migrants                             | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences pour développer des services pour les réfugiés et les migrants                           | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| <b>Module 3 — Cadre juridique et normatif</b>   | Ce que j'ai appris ne m'aide pas | Ce que j'ai appris m'aide un peu | Ce que j'ai appris m'aide modérément | Ce que j'ai appris m'aide | Ce que j'ai appris m'aide beaucoup |
| Connaissance de la signification du terme entreprise sociale  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissance des domaines dans lesquels les entreprises sociales opèrent  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissance des différences entre les types d'entreprises (p. ex. associations, fondations, coopératives, mutuelles) | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissance des autorités responsables de domaines spécifiques   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Savoir où trouver de l'assistance pour les questions juridiques   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| <b>Module 4 — Compétences entrepreneuriales</b>   |                                  |                                  |                                      |                           |                                    |
| Connaissances et compétences pour savoir qui est un entrepreneur social   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences pour développer une idée d'entreprise  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences pour le développement de la stratégie d'entreprise                                       | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences pour élaborer un plan d'affaires   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances et compétences pour présenter l'entreprise aux investisseurs  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |



| <b>Module 5 — Gestionnaire d'entreprise sociale</b>                            |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Connaissance ou compétences des techniques ou outils de gestion de projet      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissance ou compétences des concepts de la gestion des ressources humaines | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences pour le perfectionnement professionnel            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences en matière de communication d'équipe              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Connaissances ou compétences dans les plateformes collaboratives sur Cloud     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## Modèle pour les entretiens de suivi pour les Prestataires de services pour migrants

### Texte pour l'e-mail :

Cher étudiant (nom),

Vous avez participé à la formation pour devenir " Prestataire de services pour migrants". Nous espérons que vous avez poursuivi vos objectifs avec beaucoup d'ambition et que vous les avez atteints.

Depuis la fin de votre formation, 6 mois se sont écoulés. Bien sûr, nous sommes intéressés à savoir si et dans quelle mesure la formation vous a aidé. Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire ci-joint et de nous le renvoyer. Vos retours nous aideront à continuer à développer la formation et à l'améliorer pour les futurs étudiants.

Merci d'avance pour votre aide.

| Nom du diplômé :   |   |                                  |                                      |                           |                                    |
|--|---|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Prérequis dans les domaines clés du développement des compétences — Modules 1 —  | Niveau de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements, d'expérience ou de compréhension (selon le cas) |                                  |                                      |                           |                                    |
| Module 1 — Législation en matière d'immigration et procédures administratives  | Ce que j'ai appris ne m'aide pas  | Ce que j'ai appris m'aide un peu | Ce que j'ai appris m'aide modérément | Ce que j'ai appris m'aide | Ce que j'ai appris m'aide beaucoup |
| Connaissances ou compétences sur le cadre juridique institutionnel et les procédures administratives pour les migrants, les demandeurs d'asile et les réfugiés   | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences utiles pour définir les besoins en matière d'aide juridique et pour soutenir et guider la mise en place de procédures - (Types d'aide juridique fournie aux migrants, demandeurs d'asile et réfugiés) | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences utiles pour définir l'activité de soutien aux migrants, demandeurs d'asile et réfugiés dans le cadre institutionnel et juridique  | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences utiles pour comprendre les éléments du contexte de travail, les tâches et le niveau du profil professionnel et les conditions de performance professionnelle.   | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences utiles pour communiquer dans un domaine professionnel spécifique tel que la législation et l'administration   | 1   | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |





| <b>Module 2 — Techniques d'information orientées</b>   |                                  |                                  |                                      |                           |                                    |
|--|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Connaissances ou compétences utiles pour les techniques d'écoute active  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences utiles pour développer et gérer une relation de confiance   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de gestion de bases de données   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences en matière d'information d'orientation  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences pour s'adresser à l'usager du service de façon appropriée en fonction de son parcours (communication interculturelle) | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| <b>Module 3 — Gestion des services</b>   | Ce que j'ai appris ne m'aide pas | Ce que j'ai appris m'aide un peu | Ce que j'ai appris m'aide modérément | Ce que j'ai appris m'aide | Ce que j'ai appris m'aide beaucoup |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de contrôle  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences sur les systèmes de relation client   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences utiles pour gérer la satisfaction et le mécontentement des clients  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences en gestion du savoir  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences en matière de réseautage  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| <b>Module 4 — Principes du service à la clientèle</b>  |                                  |                                  |                                      |                           |                                    |
| Connaissances ou compétences sur les principes du service à la clientèle   | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences sur les différences entre le service à la clientèle interne et externe  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences sur la promotion d'une attitude cordiale et positive  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Connaissances ou compétences en médiation interculturelle  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |
| Expérience acquise dans le cadre d'entretiens de conseil (également dans des situations d'exercice)  | 1                                | 2                                | 3                                    | 4                         | 5                                  |