

édité par A.G.Watts et Raoul Van Esbroeck

nouvelles compétences *pour* un avenir différent

services d'orientation et de conseil dans l'enseignement supérieur
de l'Union européenne



VUB UNIVERSITY PRESS

Nouvelles compétences pour un avenir différent:
services d'orientation et de conseil
dans l'enseignement supérieur de L'Union européenne



Nouvelles compétences
pour un avenir différent:
services d'orientation et de conseil
dans l'enseignement supérieur de
L'Union européenne

A.G. Watts

National Institute for Careers Education and Counselling, Royaume-Uni

Raoul Van Esbroeck

Vrije Universiteit Brussel, Belgique

Traduit de l'anglais par Jean Paul Broonen,
Université de Liège, Belgique

Rapport de synthèse d'une étude sur les
"Nouvelles compétences pour l'orientation professionnelle
dans l'enseignement supérieur"
réalisée sous les auspices de FEDORA,
avec le soutien de la Commission des Communautés européennes
dans le cadre du programme LEONARDO DA VINCI



VUBPRESS



© 1999 VUBPRESS - Brussels and FEDORA - Louvain-la-Neuve
ISBN 90 5487 224 1
D/1999/1885/011

VUBPRESS - VUB University Press,
Chaussée de Wavre 1077 - B 1160 Bruxelles - Belgique
Fax + 32 2 629 26 94 – e-mail: vubpress@vub.ac.be

FEDORA - Forum Européen de l'Orientation Académique,
BP 55 - B 1348 Louvain-la-Neuve - Belgique

Toute reproduction, même partielle, par quelque procédé que ce soit, et notamment par photocopie ou microfilm est interdite sans autorisation écrite de l'éditeur.

Note du traducteur

Mis à part les problèmes que pose toute traduction d'une langue dans une autre, la nature même du texte original *New skills for new futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Union* a suscité un certain nombre de difficultés méritant un commentaire. Nous nous limiterons à évoquer deux types de questions.

D'abord, le texte original est en fait la synthèse de rapports nationaux qui sont eux-mêmes soit la transcription en anglais de structures et de faits de comportements originellement appréhendés dans une autre langue (à l'exception bien entendu des rapports britannique et irlandais), soit, dans certains cas au moins, la réécriture en anglais de textes rédigés entièrement ou partiellement dans une autre langue. Ceci est particulièrement sensible dans les intitulés de rôles ou les appellations attachées aux entités nationales (services, systèmes, offices, bureaux ...), sur lesquels reposent les activités d'orientation et de conseil. Dans la mesure où ces intitulés et appellations sont souvent le reflet d'une intention émanant des autorités ou des responsables qui en sont à l'origine, nous avons cherché, sans sans doute y réussir dans tous les cas, à les serrer au plus près plutôt que de les diluer dans un "lissage" qui certes aurait donné ici et là un caractère plus fluide à l'expression, mais n'aurait pas manqué de ne plus correspondre à leur esprit. Les intitulés francophones originaux (Belgique francophone, France, Luxembourg) ont été scrupuleusement respectés, mais ils n'ont pas nécessairement servi de modèle pour rendre l'idée contenue dans les intitulés anglophones, même si l'uniformité lexicologique de l'ensemble en a pu pâtir.

La traduction des termes techniques constitue une autre difficulté. On sait que les mots censés désigner dans deux langues différentes la même réalité renvoient en fait, notamment pour des raisons contingentes, à des signifiés dont les champs sémantiques ne se recouvrent pas nécessairement entièrement. Mais il arrive en outre que des traditions scientifiques spécifiques véhiculées par une langue donnée conduisent à des évolutions sémantiques singulières dont on a du mal à trouver l'équivalent dans une

autre langue. Le cas du terme *counselling* est à cet égard exemplaire. Il n'existe aucun terme de la langue française qui soit susceptible en dehors d'une paraphrase de renvoyer exactement à un type de pratique visant à aider les personnes (ou les groupes) à améliorer leur bien-être par la résolution ou la prévention de problèmes personnels, sociaux, éducatifs ou professionnels, et à s'acheminer vers un développement optimal, en utilisant au mieux leurs propres ressources. Le terme "conseil", que nous avons adopté pour nous conformer à l'usage le plus fréquent¹, n'est qu'une traduction convenue dont, il est vrai, l'inconvénient est de laisser croire au lecteur non prévenu que son auteur a une activité prescriptive, diamétralement opposée en cela à l'esprit même du *counselling*. Même si l'on se conforme à l'usage, qui du reste est davantage celui du français de France que celui de la Belgique francophone², il faut encore tenir compte de différences liées à des positions scientifiques divergentes. Ainsi, la conception américaine du *counselling* inclut la thérapie (en général de troubles sans gravité marquée) contrairement à la conception française du *conseil* qui l'exclut³. La question se complique encore du fait qu'en anglais même, le terme *counselling* ne s'oppose pas toujours univoquement à *guidance*, autre terme technique apparaissant dans le texte original. Le lecteur voudra bien se reporter au paragraphe que les auteurs consacrent à cette question à la Section 2 (p. 23). Pour ce qui regarde la traduction française, *guidance* est habituellement traduit ici par "orientation", comme c'est le cas dans les publications antérieures de FEDORA. Toutefois, c'est le terme "guidance" qui a été adopté quand le contexte l'exige⁴.

Des appels de note éclairent le lecteur sur les choix lexicologiques qui ont été opérés dans certains cas particuliers.

Jean Paul Broonen
Liège, janvier 1999

-
1. K. Brutin, S. Gendre-Dusuzeau & C. Pradel-Pavesi (1997), dans leur traduction *L'aide psychologique dans l'enseignement supérieur. Etat des lieux en Europe*, FEDORA, Louvain-la-Neuve (édition originale par E. Bell, C. McDevitt, G. Rott & P. Valerio (Eds.) (1994), *Psychological counselling in higher education: A European overview*, Istituto Italiano per gli Studi Filosofici, Napoli, La Città Del Sole), prennent cependant le parti de traduire *counselling* par "aide" dans l'expression "aide psychologique" (*psychological counselling*).
 2. On rencontre l'anglicisme *counselling* en Belgique francophone (cf. p. ex. Annexe A, BFr 02 ici-même).
 3. Cf. p. ex. W. Huber (1993), *L'homme psychopathologique et la psychologie clinique*, Paris, P.U.F. On se reportera aussi à la brève discussion de S. Blanchard (1996), Introduction à l'article de C. Hill & M. Corbet, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 25, 2, 211-216.

-
4. "Guidance" est reçu par l'usage. *Le grand Robert*, dans l'édition de 1992, définit ce terme comme une "(m)éthode d'assistance aux enfants, aux enseignés, destinée à les aider à mieux s'adapter au milieu". *Le nouveau petit Robert grand format*, dans l'édition de 1996, ne fait pas référence, dans le sens premier qu'il fournit, à l'âge des personnes aidées et donne comme deuxième sens "[a]ide éducationnelle générale" avec l'exemple suivant: "Directeur de maîtrise faisant de la guidance de mémoire". S'il est sans doute vrai que "guidance" "tend à être utilisé dans un sens plus technique pour décrire l'aide psycho-pédagogique apportée de façon continue à un enfant ou à un adolescent" (A. G. Watts, J. Guichard, P. Plant & M. L. Rodriguez (1994), *Educational and Vocational Guidance in the European Community*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, p. 11 note (1)), il reste que cette restriction sémantique est surtout sensible en dehors de l'enseignement supérieur où un usage plus large du terme tend à se répandre actuellement avec le développement progressif des structures de soutien aux étudiants, surtout lorsque ce terme est accompagné d'un adjectif qui vient en préciser le domaine d'application (par exemple, il n'est pas rare - quoiqu'il conviendrait de faire le relevé systématique de l'usage en vigueur avec les différences locales éventuelles, notamment entre la France et la Belgique francophone - de rencontrer dans les institutions d'enseignement supérieur l'expression "guidance pédagogique", pour renvoyer à des actions de soutien pédagogique individuelles ou collectives auprès d'étudiants universitaires).

Résumé

Objectif

L'objectif du rapport est d'analyser les similitudes et les différences entre les systèmes d'orientation et de conseil dans les institutions d'enseignement supérieur des Etats membres de l'Union européenne et d'identifier les nouvelles compétences requises par les professionnels qui travaillent dans les services compétents. Le rapport est basé sur des études nationales entreprises dans chaque Etat membre; ces études sont en cours de publication en marge du présent rapport.

Tendances

La section 1 discute les tendances structurelles dans l'enseignement supérieur en Europe et leurs implications pour les services d'orientation et de conseil. L'expansion de l'enseignement supérieur signifie qu'à présent la population étudiante est beaucoup plus diversifiée et l'enseignement supérieur davantage connecté à un secteur beaucoup plus large du marché du travail. Il en est résulté une plus grande différenciation institutionnelle à l'intérieur du système de l'enseignement supérieur, des pressions plus fortes à l'efficacité et à la responsabilité et des mouvements en direction d'une plus grande flexibilité. Ces tendances ont entraîné une reconnaissance plus large de l'importance de l'orientation et du conseil, mais aussi une pression croissante à la découverte de moyens d'action plus rentables de tels services.

Structures

La section 2 analyse les structures des services d'orientation et de conseil. Elle identifie les caractéristiques clés des systèmes en vigueur dans cha-

que pays. Dans beaucoup de pays, l'attention est essentiellement centrée sur l'orientation d'études, particulièrement avant l'entrée dans le cursus ou au cours des premières années du cursus. Les services d'orientation de carrières sont cependant actuellement en accroissement rapide dans plusieurs pays. Les systèmes de tutorat sont aussi en expansion. Les services de conseil psychologique sont bien développés dans certains pays: ils vont de services implantés dans la communauté à des services gérés par l'institution elle-même. En général, les services d'orientation et de conseil sont plus fermement installés dans les pays du Nord de l'Europe que dans ceux du Sud, mais leur développement gagne rapidement ceux-ci également, particulièrement l'Italie et l'Espagne.

On trace les éléments d'une taxonomie des services fondée sur dix catégories: systèmes de tutorat; services d'orientation d'études décentralisés; services d'orientation d'études centralisés; services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle; services des carrières; services d'assistance sociale aux étudiants; services de conseil psychologique; bureaux internationaux; services pour étudiants handicapés; services destinés à d'autres groupes spécifiques. Les traits essentiels de chaque type sont discutés.

Rôles et tâches

La section 3 passe en revue les rôles principaux exercés par les services d'orientation et de conseil et les tâches qu'ils remplissent. Une taxonomie des rôles est proposée, qui se déploie en 14 clusters: conseiller (*adviser*)¹ "de première ligne"; directeur (service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle); directeur (service de conseil psychologique); conseiller (*adviser/counsellor*) aux études; conseiller (*counsellor/adviser*) aux études et aux carrières; conseiller (*counsellor/adviser*) aux carrières; praticien du conseil psychologique; psychiatre; assistant social; conseiller (*adviser*) pour étudiants handicapés; conseiller (*adviser*) international; informateur; responsable d'insertion; autres rôles spécialisés. Quoique

1. La langue anglaise distingue *adviser* et *counsellor* (de même que *advice* et *counselling*). Le premier terme renvoie à une personne dont l'activité consiste à rendre un "avis" (*advice*), concept qui n'implique pas les caractéristiques du "conseil" (*counselling*) telles que résumées dans la note liminaire du traducteur. Comme en français on ne dispose que du seul mot "conseiller" pour désigner et l'agent qui rend un avis (*adviser*) et l'agent qui assume une tâche de conseil (*counsellor*), la convention a été adoptée, lorsque le texte anglais fournit *adviser*, de faire suivre la traduction "conseiller" du terme original entre parenthèses et en italique. Lorsque le texte fournit les deux termes (p. ex. sous la forme *adviser/counsellor*), ceux-ci sont tous deux notés entre parenthèses après la traduction. [N.d.T.]

beaucoup de ces rôles correspondent à la taxonomie des services, il n'en va pas toujours ainsi: certains services remplissent un éventail varié de rôles appartenant à différentes catégories. Les traits essentiels de chaque cluster de rôles sont examinés.

On estime qu'environ 50.000 personnes sont activement engagées dans les activités d'orientation et de conseil de l'enseignement supérieur de l'Union européenne. Parmi elles, environ 10.700 sont des spécialistes — 9.000 dans l'orientation d'études et 1.700 dans le conseil psychologique.

Chaque cluster de rôles est analysé en référence à 21 types de tâches: direction, gestion de l'information, distribution de l'information, conseil individuel à court et à long terme, conseil de groupe à court et à long terme, animation de groupes d'entraide, avis, aide à l'auto-évaluation, évaluation diagnostique, relais, enseignement, liaison avec les pourvoyeurs d'emplois et de formations, entraînement, information sur les places vacantes, présélection, médiation, soutien à d'autres sources de guidance, feed-back aux pourvoyeurs d'emplois et de formations, suivi. Chacune de ces tâches est examinée et les moyennes ainsi que les déviations standard sont présentées pour chaque tâche en relation avec chaque groupe de rôles.

Formations et certifications

La section 4 discute la formation et les certifications du personnel assurant l'orientation et le conseil. Le niveau de professionnalisation est variable: depuis les psychiatres, avec leur cursus très long et leur procès de certification rigoureusement contrôlé, jusqu'à beaucoup des rôles "de première ligne" où l'orientation et le conseil sont simplement une activité secondaire chez des personnes qui sont d'abord des enseignants, des administratifs ou des étudiants. Puisque dans l'enseignement supérieur enseigner est une tâche que l'on exerce largement sans certification spécifique, les efforts menés pour accroître le degré de professionnalisme dans l'orientation et le conseil courent le risque d'aggraver le divorce avec l'enseignement et l'apprentissage. On voit émerger des types de formation professionnelle identifiables dans trois groupes spécifiques: les conseillers (*advisers*) aux carrières, les conseillers et les psychothérapeutes. Mais le rythme de développement relatif de ces trois groupes, le contour de leurs frontières mutuelles, la force de l'identité d'appartenance au sein de ces trois groupes et leurs liens avec la psychologie comme discipline et comme profession varient dans et à travers les pays.

Trois aspects de la formation et de la certification sont discutés en détail: la nature des études requises à l'entrée, la formation requise pour la

pratique professionnelle et les possibilités de développement à travers une formation professionnelle continuée. Ces aspects sont explorés en liaison avec chacun des clusters de rôles identifiés dans la troisième section. De plus, les tentatives de développement de standards de qualité observées dans quelques pays sont relevées.

Nouvelles compétences

La cinquième section analyse les nouvelles compétences requises chez les conseillers d'orientation en phase avec les transformations qui s'installent à la fois dans l'enseignement supérieur et dans les structures du travail et du déroulement de carrière. La population étudiante se diversifie en termes d'âge, de background culturel, de pays d'origine, de style d'apprentissage, de niveau d'apprentissage et de besoins spécifiques. La dimension européenne exerce une influence grandissante sur l'enseignement supérieur, accroissant la demande d'information sur les opportunités offertes par les autres pays. Les nouvelles technologies ont déjà un impact sur les méthodes de travail des services d'orientation et de conseil; elles auront vraisemblablement un impact encore plus grand dans le futur. L'usage plus efficace des nouvelles technologies est l'un des nombreux moyens par lesquels ces services cherchent à répondre aux demandes accrues des étudiants. Toutes ces tendances ont d'énormes implications pour la formation et le développement du personnel.

Un modèle holistique centré sur l'étudiant — basé sur les distinctions entre l'orientation d'études, la guidance personnelle et l'orientation professionnelle en première, deuxième et troisième lignes — est proposé comme moyen de situer les services au sein d'une institution avec le but de renforcer les liens entre eux. Il encourage tous les services à considérer que les problèmes et les besoins des étudiants sont de nature holistique et à voir que le partage et la symbiose de l'activité peuvent aider à les rencontrer de manière plus adéquate.

En particulier, le modèle pourrait fournir une base de référence pour la mise sur pied d'une Maîtrise européenne à structure modulaire. Un tel diplôme serait susceptible de fournir une masse critique plus dense au niveau des programmes de post-formation continue de haut niveau dans le champ de l'orientation et du conseil, de renforcer la dimension européenne de tels programmes, d'approfondir les fondements intellectuels de ce champ et de fournir un cadre de référence plus large pour partager entre pays les perspectives et les pratiques.

Avant-propos

Ce rapport est important à la fois pour FEDORA et pour l'orientation et le conseil dans l'enseignement supérieur en Europe.

FEDORA procure aux conseillers (*counsellors and advisers*) de l'enseignement supérieur un lieu de rencontre et d'échange de leurs expériences. Ses activités ont permis aux praticiens de mieux pénétrer le large éventail des méthodes et des activités d'orientation en Europe et de tirer bénéfice de la richesse de cette diversité.

En particulier, les Écoles d'été de FEDORA ont fourni aux praticiens des occasions d'apprentissage réciproque à partir de l'expérience de chacun et de rattacher cette expérience aux plus récents développements théoriques. Les Écoles d'été ont fait apparaître l'importance de la demande d'une formation plus systématique dans ce domaine et les bénéfices potentiels d'une réponse à cette demande qui s'organise à un niveau européen plutôt que purement national. Cependant, il est apparu qu'avant de planifier des initiatives de ce type, le besoin se faisait sentir de dresser un inventaire plus complet des services d'orientation et de conseil dans l'enseignement supérieur en Europe ainsi que des possibilités actuelles de formation pour les praticiens. Une proposition a été adressée en ce sens à la Commission européenne qui a accepté de la soutenir sous les auspices de son programme LEONARDO.

Cette étude revêt une grande signification. Pour la première fois, on dispose d'une analyse détaillée des services d'orientation et de conseil de l'enseignement supérieur dans la totalité des Etats de l'Union européenne. Dans plusieurs cas, l'étude fournit la première analyse du genre au niveau national. Comme elle est fondée sur une structure et une méthodologie communes, l'étude autorise aussi une vue contrastée des pratiques de chaque pays par rapport aux autres.

Les retombées d'un tel travail seront très précieuses pour les promoteurs des politiques nationales et internationales, pour les gestionnaires de l'enseignement supérieur et pour les praticiens de l'orientation et du conseil ainsi que pour les employeurs dans la planification de leurs opportunités de recrutement dans l'enseignement supérieur. L'étude permet en particulier d'identifier les points forts et les faiblesses des différents systèmes nationaux et constitue une source féconde d'idées sur la manière dont les services de chaque pays pourraient être améliorés. Elle donnera aussi une direction plus claire au travail de la Commission européenne, de FEDORA et d'autres organismes européens.

Joachim Klaus

Président, FEDORA

Préface

Ce travail est le rapport de synthèse d'une étude sur les "Nouvelles compétences pour l'orientation professionnelle dans l'Enseignement supérieur". Cette étude a été réalisée sous les auspices du Forum Européen de l'Orientation Académique (*European Forum for Student Guidance - FEDORA*), association professionnelle fondée en 1988 qui groupe les personnes travaillant dans les différents domaines de l'orientation universitaire en Europe. Elle a été soutenue financièrement par la Commission des Communautés européennes comme partie intégrante de son programme LEONARDO DA VINCI.

L'étude est basée sur des monographies nationales entreprises dans chacun des Etats membres de l'Union européenne. La méthodologie utilisée dans une étude antérieure CEDEFOP (Watts, 1992) a été raffinée au sein d'un groupe de travail réunissant les correspondants nationaux. Les études nationales décrivent la situation dans chaque pays telle qu'en l'état fin 1997. Les auteurs en sont respectivement:

Allemagne	Gerhart Rott, Bergische Universität-Gesamthochschule Wuppertal
Autriche	Michael Schilling, Bundesministerium für Wissenschaft, Verkehr und Kunst, & Angela Moisl
Belgique (Communauté française)	Chantal Wouters, Université Catholique de Louvain
Belgique (Flandre)	Raoul van Esbroeck, Vrije Universiteit Brussel
Danemark	Peter Plant, Royal Danish School of Educational Studies
Espagne	Elvira Repetto & Beatriz Malik, Universidad Nacional de Educación a Distancia
Finlande	Marjatta Lairio & Sauli Puukari, University of Jyväskylä
France	Nicole Leray, Association Bernard Gregory
Grèce	Athena Marouda-Chatjoulis, University of Thessaly
Irlande	Colette Aungier, Trinity College Dublin
Italie	Lucia Berta, Fondazione Rui
Luxembourg	Raymond Harsch, Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires
Pays-Bas	Ilja Ramaker, Universiteit van Amsterdam
Portugal	Maria Eduarda Duarte, Universidade de Lisboa, & Maria Paula Paixão, Universidade de Coimbra
Royaume-Uni	Val Butcher, University of Leeds
Suède	Marisol Pérez, Stockholms universitet

Notre analyse transnationale se réfère scrupuleusement aux études nationales. Nous assumons la responsabilité de la sélection et de l'interprétation de l'information. Dans quelques cas, nous avons procédé à des modifications éditoriales mineures afin de standardiser le format de l'information. Bien que l'application d'une méthodologie commune ait été soigneusement respectée, certains correspondants nationaux ont interprété les limites de l'étude plus librement que d'autres: il ne faudrait par conséquent pas déduire de la présence d'un type particulier de service ou de rôle dans certains pays mais de son absence dans d'autres qu'il n'existe pas dans ces derniers (les cas les plus clairs de variations de ce genre sont notés dans le texte). Il faut aussi tenir compte de la marge de variation à l'intérieur d'un pays: dans certains cas, une généralisation relative à un pays déterminé peut cacher une variation considérable dans le pays concerné. De même, la mention d'un pays comme exemple d'une caractérisation générale peut signifier que la formulation s'applique à toutes les institutions ou, au contraire, à l'une ou à deux d'entre elles.

Nous exprimons notre immense gratitude aux correspondants nationaux pour leur diligence et leur patience vis-à-vis d'une tâche particulièrement ardue, ainsi qu'à leurs collègues dans leur pays respectif pour l'aide qu'ils leur ont apportée. Nous sommes aussi redevables aux membres de l'équipe de gestion du projet (Joachim Klaus, Universität Karlsruhe; Rainer Schulze & Katrin Schmitt, BMW; Nicola de Menezes, EMDS; Lucia Berta, Fondazione Rui; Ligia Mexia Leitão, Universidade de Coimbra) et en particulier à Val Butcher, University of Leeds, qui a présidé l'équipe de gestion et a pris la responsabilité de la gestion du projet. Enfin, nous exprimons notre reconnaissance à notre évaluateur, John Webb of Price Waterhouse, pour le caractère constructif de ses commentaires critiques qui nous ont été d'une aide précieuse.

Nous croyons que notre rapport fournit une image plus précise que par le passé de l'état actuel de l'orientation et du conseil dans l'enseignement supérieur européen. Nous espérons qu'il constituera la base du développement ultérieur, à la fois aux niveaux national et transnational, d'un domaine qui s'avère critique pour le développement futur de l'enseignement supérieur dans le contexte de la formation continue.

Tony Watts
Raoul Van Esbroeck

Mai 1998

1. Tendances Structurelles dans l'Enseignement Supérieur

1.1 Tendances structurelles

Les 35 dernières années ont vu l'enseignement supérieur européen se transformer. Ce qui était un système universitaire s'adressant à une petite élite d'environ 5% des cohortes de jeunes en âge d'accéder à l'université s'est transformé en un système d'enseignement de masse qui, dans la plupart des pays, couvre à présent entre 20 et 30% de ces cohortes et concerne aussi, beaucoup plus que par le passé, des étudiants reprenant des études sur le tard (Gellert, 1993; Williams, 1996). Cette expansion massive et rapide a eu un effet considérable à la fois sur l'*input* et l'*output* du système. En termes d'*input*, ceci signifie que les étudiants entrant dans l'enseignement supérieur constituent maintenant une population beaucoup plus diversifiée que précédemment. Elle est composée de beaucoup plus d'étudiants issus de milieux défavorisés et de minorités ethniques ainsi qu'affectés de divers troubles; il y a aussi davantage d'étudiants plus âgés, dont certains ont une activité professionnelle et/ou sont engagés dans un cycle d'enseignement à distance. Dans nombre de pays, des efforts ont été consentis qui permettent l'accès de ces divers groupes d'étudiants aux études supérieures dans le cadre de la démocratisation du système d'enseignement supérieur.

En termes d'*output*, l'expansion signifie que l'enseignement supérieur a actuellement une interface avec un secteur beaucoup plus large du marché du travail qu'auparavant. Au lieu d'accéder à une gamme étroite de professions caractéristiques d'une élite, les étudiants qui sortent aujourd'hui de l'enseignement supérieur peuvent prétendre à un large éventail de professions et d'organisations. Dans le même temps, le marché du travail est devenu plus flexible et plus volatile. La transition vers un emploi correspondant au diplôme est beaucoup plus complexe et problématique que par le passé.

Ces changements ont eu des effets considérables sur le système d'enseignement supérieur lui-même. L'un d'eux est qu'ils ont conduit à une

différenciation institutionnelle plus importante. Dans de nombreux pays, un système d'institutions d'enseignement supérieur parallèle s'est développé à côté des universités: les écoles polytechniques en Finlande (*ammattikorkeakoulu*) et au Portugal (*institutos politécnicos*); les *Fachhochschulen* en Allemagne et en Autriche; les *hogescholen*/hautes écoles en Belgique et aux Pays-Bas; les instituts d'enseignement technologique (*technologica ekpedeftika idrimata*) en Grèce et les *instituts universitaires de technologie* en France. Dans la plupart des cas, ces institutions mettent davantage l'accent que les universités sur l'enseignement par opposition à la recherche; de plus, les cours qu'elles dispensent sont d'une nature plus appliquée et plus directement en prise avec le marché du travail. Beaucoup d'entre elles sont nées de la revalorisation et de la fusion d'institutions antérieurement spécialisées dans l'enseignement et la formation professionnels. Elles jouissent en général d'un statut moins élevé et de ressources plus limitées que les universités, mais ce n'est pas nécessairement le cas: les *Fachhochschulen* en Allemagne ont obtenu un statut bien à elles et, en France, les grandes écoles établies de longue date représentent la fine pointe du système de l'enseignement supérieur. Au Royaume-Uni, les *polytechnics* se sont à présent vu attribuer le statut d'université à part entière, disposition visant à leur faire réintégrer le système et introduisant ainsi une beaucoup plus grande diversité dans le paysage universitaire lui-même. L'Italie et la Suède, dans le même temps, ont maintenu leurs systèmes intégrés (Green *et al.*, 1997).

Un deuxième effet a consisté en l'apparition de pressions plus fortes à l'efficacité et à la responsabilité. L'expansion du nombre d'étudiants n'a pas rencontré un accroissement symétrique de l'aide publique à l'enseignement supérieur. Il en est résulté dans plusieurs pays des tentatives de réduction de la durée globale des cours ou d'introduction de programmes comportant des cycles courts ou encore de diminution du nombre de programmes et d'institutions. Des efforts ont aussi été consentis pour réduire chez les étudiants le taux des abandons qui, dans certains pays, est très élevé (60% ou même davantage), particulièrement là où il n'y a aucune restriction à l'entrée, une fois obtenu le diplôme de base requis pour l'entrée à l'université. Dans certains cas, ce problème a été résolu en appliquant un *numerus clausus* ou d'autres formules permettant d'imposer une sélection plus grande à l'entrée; dans d'autres cas, les efforts se sont concentrés sur une aide accrue aux étudiants avant ou pendant leurs études.

Ces phénomènes sont liés au troisième effet: la tendance à une plus grande flexibilité. Certains pays ont introduit un système de crédits mis sur pied pour offrir aux étudiants plus de flexibilité dans le choix de leurs cours. Les modalités 'minimalistes' de tels systèmes accroissent simplement la lisibilité des étapes des cursus, parfois confiée à des points de

sortie plus nombreux; les modalités 'maximalistes' permettent effectivement aux étudiants de construire leur propre programme à l'intérieur d'une institution d'enseignement, voire même parfois dans plusieurs institutions. Une telle flexibilité a rendu aussi plus aisé l'accomplissement de stages et de périodes d'études dans d'autres pays.

La mobilité accrue des étudiants au-delà de leurs frontières nationales vaut la peine d'être mentionnée comme étant elle-même une tendance importante. Certains étudiants accomplissent leurs études complètes à l'étranger: ce phénomène est particulièrement important dans des pays comme la Grèce et le Luxembourg où la demande d'enseignement supérieur excède les possibilités matérielles d'admission (le Luxembourg en particulier n'a pas d'université complète). D'autres vont à l'étranger pour de plus courtes périodes qui correspondent à une partie de leurs études. En Europe, cette dernière forme de mobilité a été fortement encouragée par la Commission européenne, en particulier à travers les programmes ERASMUS, SOCRATES et TEMPUS, soutenus par le Système européen de transfert de crédit. L'objectif de la Commission était qu'un étudiant sur dix accomplisse une partie de ses études dans un autre État membre, quoique le maximum atteint ait été, selon une estimation généreuse, de 6 à 7% (Field, 1998); la proportion d'étudiants ayant participé au programme ERASMUS en 1994/1995 va de 0.6% à 3.1% selon les pays (Commission européenne, 1997). En principe, pareille mobilité est un levier permettant de garantir une meilleure harmonisation des systèmes nationaux entre eux, en encourageant les institutions à adapter leurs programmes et leurs dispositions organisationnelles non seulement aux certifications, mais aussi aux expériences plus larges gagnées par leurs étudiants à l'étranger (Gellert, 1993).

1.2 Implications pour les services d'orientation et de conseil

Les traditions différentes qui affectent les systèmes d'enseignement supérieur au sein de l'Europe impliquent que certains d'entre eux ont constitué pour le développement de l'orientation et du conseil un terrain plus fertile et plus réceptif que d'autres. Gellert (1993) a mis en évidence le fait que les universités britanniques ont traditionnellement toujours manifesté un intérêt plus soutenu pour le développement personnel de leurs étudiants, attitude contrastant en cela avec la prédominance d'une tradition de recherche dans les universités allemandes et un accent plus important mis sur la formation professionnelle dans le système français. De telles diffé-

rences sont en fait plus une question de degré que de nature. Elles sont liées à la mesure dans laquelle les étudiants ont eu tendance à fréquenter leur université locale ou à quitter leur région et, dans ce dernier cas, à l'acceptation plus ou moins grande des institutions d'assumer des fonctions *in loco parentis*. Ces différences tiennent aussi au degré de flexibilité professionnelle par rapport aux diplômes. Tous ces facteurs concourent à expliquer pourquoi les services d'orientation et de conseil ont émergé plus tôt dans certains pays que dans d'autres et pris des formes différentes dans des systèmes différents.

Dans tous les pays, cependant, l'attention portée aux services d'orientation et de conseil s'est accrue dans les dernières années comme résultat des tendances et des transformations rapportées dans la Section 1.1. Donc:

- L'attention portée aux services d'orientation et de conseil *avant l'entrée* à l'université a été vue comme un moyen d'accroître l'accès à l'enseignement supérieur et d'aider les étudiants à cibler les cours adaptés à leurs aptitudes et à leurs intérêts, avec pour conséquence l'accroissement de leurs chances de réussite.
- L'attention portée aux services d'orientation et de conseil *à l'entrée* à l'université a été vue comme un moyen de réduire les risques d'abandon prématuré et de permettre aux étudiants de s'engager rapidement dans un processus d'apprentissage efficace.
- L'attention portée aux services d'orientation et de conseil *pendant* les études a été vue comme un moyen d'éviter l'abandon dû à des problèmes d'apprentissage ou personnels, en poussant les étudiants à tirer avantage de la plus grande flexibilité offerte par le curriculum et à être attentifs aux possibilités d'apprentissage susceptibles d'améliorer leur employabilité.
- L'attention portée aux services d'orientation et de conseil *à la sortie* des études a été vue comme un moyen d'aider les étudiants à effectuer une transition fructueuse sur le marché de l'emploi, maximisant de la sorte le rendement économique de l'investissement public substantiel dans le système d'enseignement supérieur.

Dans ces différentes conceptions, les services d'orientation et de conseil sont appréhendés à partir d'une perspective politique comme des instruments importants en regard à la fois de l'*efficacité* et de l'*égalité* dans le système de l'enseignement supérieur, et dans l'optique d'une réconciliation de ces deux exigences avec l'autonomie de l'individu (Watts *et al.*, 1994). Leur particulière importance tient à ce qu'ils sont, par exemple, un moyen de réduire le taux des abandons dans les "systèmes d'inscription ouverts" où le libre accès à l'enseignement supérieur pour les diplômés de

l'enseignement secondaire est regardé comme un droit civil. Dans certains pays aussi, une compétition plus étroite entre institutions pour le recrutement des étudiants a poussé celles-ci à prêter davantage d'attention à la qualité de l'expérience de vie que constitue la condition d'étudiant et à manifester son intérêt pour la rencontre des attentes et des aspirations des étudiants.

En certaines occurrences, les pressions à l'amélioration des dispositifs d'orientation ont trouvé un reflet dans les dispositions légales. Celles-ci vont de fonds spéciaux gouvernementaux affectés aux services de soutien aux étudiants (Rapport sur la Belgique (Flandre), pp.6-7 et 14) à une législation relative à l'orientation au seuil de l'université (Rapport sur l'Autriche, p.6; l'Italie, pp.19-20) ou relative à l'enseignement supérieur en général (Rapports sur la Grèce, p.11; la Suède, p.11). Dans certains pays cependant, la distance entre la législation et son application peut être considérable.

D'un autre côté, il y a des forces contraires qui tendent à limiter les ressources allouées aux services d'orientation et de conseil. L'une d'entre elles est la tradition historiquement bien ancrée selon laquelle la tâche de l'université se limite à la recherche et à l'enseignement, celui-ci étant défini dans le sens étroit de connaissances à inculquer. Cette position va souvent de pair avec l'idée que dans l'enseignement supérieur, on doit attendre des étudiants qu'ils soient des adultes indépendants, capables de gérer leurs études et leur vie.

L'autre force contraire est la pression constante exercée sur les ressources dont dispose l'enseignement supérieur. Dans tous les pays, on observe une compétition croissante pour l'obtention de l'aide publique et une pression accrue pour contenir et si possible réduire les dépenses publiques. La conséquence en est que les aides gouvernementales à l'enseignement supérieur sont largement en retrait par rapport au rythme de développement des systèmes d'enseignement supérieur. Certains pays ont commencé à augmenter les droits d'inscription pour combler partiellement le déficit, bien qu'ils sachent qu'une telle mesure peut restreindre l'accès aux études supérieures. La réduction du "budget de fonctionnement" signifie que les institutions ont eu à prendre des décisions difficiles sur les postes où opérer les coupes claires les plus adéquates.

La combinaison de ces deux facteurs a conduit dans certains cas à une révision fondamentale par les institutions d'enseignement supérieur de ce qu'elles peuvent considérer comme essentiel à leur mission et de ce qu'elles peuvent abandonner ou laisser à d'autres institutions. Le rôle des services d'orientation et de conseil a été revu en tenant compte du fait qu'ils font partie de ce processus. Sont-ils essentiels au fonctionnement efficace des institutions d'enseignement supérieur et à la réalisation de leurs ob-

jectifs? S'ils ne le sont pas, les étudiants devraient-ils simplement avoir accès aux services disponibles de la communauté dans laquelle ils se trouvent comme n'importe quel autre citoyen? De telles remises en cause ont conduit à des efforts visant à clarifier le rôle des services d'orientation et de conseil dans les institutions et à faire de façon plus convaincante la démonstration de leur effective utilité. De nouveaux services ont été créés ou des services existants se sont vus étendus; beaucoup d'autres qui existaient déjà ont été priés de "faire plus avec moins"; un petit nombre d'entre eux a été supprimé ou "asséché". En général, on assiste à une reconnaissance grandissante de l'importance de l'orientation et du conseil dans l'enseignement supérieur partout en Europe, mais aussi à une pression accrue pour découvrir des moyens d'exploitation plus rentables de tels services.

2. Structures des Services d'orientation et de conseil

2.1 Introduction

L'analyse des similitudes et des différences dans les structures des services d'orientation et de conseil à travers l'Union européenne n'est pas une tâche aisée. Les services prennent beaucoup de formes différentes et ne sont pas toujours clairement circonscrits: leurs activités d'orientation et de conseil peuvent être intégrées dans d'autres activités de nature pédagogique, administrative ou sociale; et tandis que certains services s'adressent spécifiquement à l'enseignement supérieur, d'autres ont une clientèle plus large. De plus, puisque de nombreuses institutions disposent d'un haut degré d'autonomie, on observe souvent une grande diversité entre institutions d'un même pays, situation qui rend difficile la tâche de description des "systèmes nationaux" à des fins comparatives.

Ces difficultés sont exacerbées par les problèmes sémantiques. La dénomination des services n'est pas toujours un guide fiable pour atteindre les rôles qu'ils remplissent (p. ex. Rapport sur l'Espagne, pp. 13-14). En anglais, la distinction entre "orientation" et "conseil"¹ prend deux formes très différentes: certains voient "l'orientation" comme le terme générique recouvrant une gamme d'interventions dont le "conseil" n'est qu'une des formes (les autres incluant l'information, l'évaluation, l'avis, l'éducation au choix de carrières, l'insertion, la médiation, le feed-back et le suivi; d'autres opposent "l'orientation" qui serait directive au "conseil" qui serait non directif. Les confusions qui s'ensuivent sont encore compliquées des problèmes de traduction quand on passe d'une langue à l'autre, dont chacune renvoie à des conceptions du monde différentes (p. ex. Rapports

¹. Les termes "orientation" et "conseil" traduisent respectivement *guidance* et *counseling*. Nous nous conformons ainsi à l'usage général adopté dans les publications précédentes de FEDORA en langue française concernant la traduction de *guidance*. La discussion à laquelle cette note est afférente aurait cependant sans doute gagné en clarté si *guidance* avait été traduit par "guidance" (cf. note 4, p.7). (N.d.T.)

sur l'Allemagne, pp.15-16; l'Autriche, p.26; la Belgique (Communauté française), p.10).

Pour le propos du présent rapport, nous avons adopté la définition large "d'orientation" en tant qu'elle couvre une gamme d'activités différentes (qui seront analysées en détail dans la Section 3). Nous avons aussi adopté deux modes fondamentaux de classification des services, à savoir les domaines d'intervention et les niveaux d'implication. En ce qui concerne les *domaines d'intervention*, les services ont été classés selon l'importance relative qu'ils accordent à:

- l'*orientation d'études*: choix des filières d'études et aide pédagogique;
- l'*orientation professionnelle*: choix de, ainsi que aide à l'insertion dans des, professions et rôles propres à un emploi;
- la *guidance personnelle*²: problèmes personnels et sociaux.

Les services ont aussi été classés en trois *niveaux*:

- *Première ligne*: service assuré comme partie de la fonction formelle d'enseignement.
- *Deuxième ligne*: service lié à la fonction formelle d'enseignement, mais impliquant un certain degré de spécialisation.
- *Troisième ligne*: service distinct de la fonction formelle d'enseignement et proposé par des spécialistes.

Ces deux classifications (Figure 1) sont dérivées d'un modèle holistique centré sur l'étudiant (Van Esbroeck, 1997; Van Esbroeck & Watts, 1998) discuté en détail dans les Sections 5.6 et 6. Elles sont ici utilisées comme cadre de référence analytique.

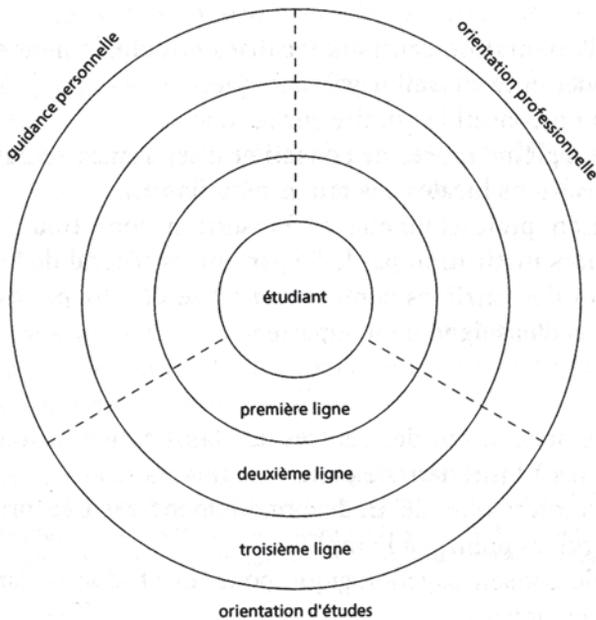
L'analyse en termes de niveaux est associée à la *localisation* des services, qui à son tour est liée à plusieurs autres variables incluant les *subsidations*, le *contrôle administratif* et le *groupe cible*. Les services de troisième ligne en particulier peuvent être situés à l'*intérieur* de l'institution, auquel cas ils tendent à se consacrer essentiellement à des étudiants

2. Les trois expressions anglaises comportent un mot commun *guidance* que viennent nuancer trois adjectifs: *educational*, *vocational*, *personal*. La traduction de ce mot par le substantif "orientation" convient dans les deux premières expressions (*educational guidance* et *vocational guidance*) — à la réserve près que *educational guidance* comprend aussi l'aide pédagogique (qui n'est pas de l'orientation à proprement parler) -, mais non pas dans la troisième qui appelle plutôt la traduction "guidance". Dans le corps du texte, on a par commodité traduit *guidance (service)* par "[service d']orientation", mais il faut garder présent à l'esprit que le terme *guidance* englobe les trois domaines cités. (N.d.T.)

inscrits; ou bien ils peuvent être localisés à l'extérieur de celle-ci, auquel cas ils sont accessibles à un public plus large, qui comprend de futurs étudiants potentiels ou des ex-étudiants. Ce n'est cependant pas nécessairement le cas: il y a des exemples de services externes qui se limitent aux étudiants inscrits et des services internes ouverts à la communauté. Et si les services internes tendent à être subsidiés et administrés par l'institution elle-même, alors que les services externes le sont par d'autres entités comme le gouvernement et des associations privées, certains services localisés dans l'institution sont subsidiés et/ou administrés en partie ou pour la totalité par de telles entités extérieures.

L'information sur les services présentée ici est basée sur des études nationales préparées par les correspondants nationaux. Celles-ci se sont elles-mêmes fondées sur l'analyse d'enquêtes existantes, sur des bases de données et des publications, des contacts personnels avec des services d'orientation (entretiens téléphoniques et interviews), ainsi que sur des rencontres avec une équipe d'experts. Dans certains des pays les plus étendus (Allemagne, Espagne, France et Italie), des enquêtes par questionnaire ont été spécialement menées auprès des services d'orientation de l'enseignement supérieur.

Figure 1: Cadre de référence analytique basé sur un modèle holistique d'orientation centré sur l'étudiant



Les annexes fournissent par pays une liste des principaux services identifiés dans les rapports nationaux. L'Annexe A fournit les *noms* des services dans la langue vernaculaire aussi bien qu'en français, l'origine de leur *subsidiation*, leur *direction administrative*, leur *localisation*, leur *extension* (le nombre d'institutions desservies), leur *niveau* et leur *public cible*. L'Annexe B identifie les principaux *rôles* professionnels occupés dans chaque service (de nouveau dans la langue vernaculaire aussi bien qu'en français), le *nombre des personnes* faisant partie du staff et leur *domaine d'intervention*. L'Annexe C analyse les *tâches* assurées dans chacun des rôles, groupés dans les clusters décrits dans la Section 3. Ces annexes constituent une source de référence par rapport au texte.

Le reste de cette section comprend deux parties. Dans la Section 2.2, les caractéristiques clés des services d'orientation et de conseil de l'enseignement supérieur dans chacun des pays de l'U.E. sont identifiées avec l'indication de certaines des différences essentielles entre leurs structures globales. Dans la Section 2.3, nous présentons une taxonomie des principaux services classés en dix groupes.

2.2 Caractéristiques clés

On peut résumer les caractéristiques clés des systèmes d'orientation et de conseil de l'enseignement supérieur des différents pays comme suit:

Allemagne

- Services d'orientation centraux focalisés principalement sur l'orientation d'études et le conseil psychologique.
- Couplés à un conseil facultaire sur les cours.
- Services supplémentaires de conseil et d'assistance sociale offerts par les Organisations locales des affaires étudiantes.
- L'orientation professionnelle et l'insertion sont traditionnellement fournies hors institution par le Département fédéral de l'emploi, mais les services des carrières commencent à se développer dans certaines institutions d'enseignement supérieur.

Autriche

- Développement récent des centres de planification et d'insertion professionnelles à l'intérieur de certaines universités.
- Insertion professionnelle traditionnellement assurée principalement par des services publics à l'emploi.
- Services de conseil psychologique pour les étudiants dans toutes les villes universitaires.

- Dispositifs d'orientation de première ligne limités, mais les Unions des étudiants organisent un éventail de services destinés aux étudiants.

Belgique (Communauté française)

- Ensemble de services de types différents centralisés dans les différentes universités.
- Services centralisés d'aide pédagogique couplés à une structure facultaire d'aide pédagogique.
- Services des carrières dans certaines institutions.
- Développement de services d'orientation dans les hautes écoles, mais avec une tendance à un développement moins important que dans les universités.

Belgique (Flandre)

- Centres de consultation³ centralisés, se consacrant essentiellement à l'orientation d'études, dans toutes les universités.
- Aide à l'apprenant centralisée et couplée à une structure de tutorat par département.
- Services d'orientation professionnelle moins bien développés.
- Développement des services d'orientation dans les *hogescholen*⁴, mais avec une tendance à un développement moins important que dans les universités.

Danemark

- Services centraux d'orientation centrés essentiellement sur l'orientation d'études.
- Complétés par des services d'orientation décentralisés à un niveau départemental.
- Services d'orientation professionnelle moins bien développés.
- Services de conseil aux étudiants dans les principales villes universitaires.

Espagne

- Centres d'orientation à structures diversifiées se concentrant principalement sur l'orientation professionnelle avec une certaine attention portée à l'orientation d'études.

3. Il n'est guère conforme à l'usage de la langue française d'intégrer le terme "avis" (*advice*) à une expression comportant les mots "centre" ou "service". C'est pourquoi le terme "consultation" lui a été substitué dans tous ces cas. C'est aussi ce terme qui rend l'idée contenue dans l'adjectif *advisory* employé comme épithète de *service* ou de *centre*. (N.d.T.)

4. *hautes écoles*. (N.d.T.)

- Quelques universités ont des centres qui se consacrent à l'emploi à part entière.
- Apparition de services de conseil psychologique dans quelques universités.
- Systèmes de tutorat développés systématiquement dans quelques universités.

Finlande

- Services centraux d'orientation focalisés essentiellement sur l'orientation d'études.
- Couplés à des services d'orientation au niveau facultaire et départemental (universités) ou à des systèmes de tutorat (écoles polytechniques).
- Accroissement récent des services des carrières dans toutes les universités et la plupart des autres institutions.
- Possibilité de conseil psychologique dans les services de santé pour étudiants (universités) ou via les services de santé publique (écoles polytechniques).

France

- Les Services communs universitaires d'information et d'orientation (SCUIO) offrent une orientation d'études et une orientation professionnelle de la pré-entrée à la sortie.
- Services d'insertion dans les SCUIO et/ou dans des services indépendants.
- Un système de tutorat a été récemment installé dans environ la moitié des universités.
- Éventail d'autres services d'orientation et de conseil dans différentes institutions.

Grèce

- Développement récent des Offices de liaison offrant une orientation professionnelle dans toutes les universités.
- Développement limité des services de conseil psychologique dans quelques institutions.

Irlande

- Services des carrières dans toutes les universités et dans une certaine mesure dans d'autres institutions.
- Services de conseil dans toutes les universités et dans certaines autres institutions.
- Orientation d'études moins fortement professionnalisée.

Italie

- Développement récent d'offices d'orientation d'études et/ou professionnelle dans beaucoup d'universités.
- Services psychologiques opérationnels dans certaines universités.
- Rôle important joué aussi par les organisations Dsu mises sur pied par les autorités régionales.
- Système de tutorat académique actuellement en cours d'introduction.

Luxembourg

- L'absence d'université au Luxembourg signifie que l'orientation précédant l'entrée dans l'enseignement supérieur se centre sur les possibilités d'accès à cet enseignement à l'étranger.
- Quelques services d'aide aux études et d'aide psychologique dans des institutions locales non universitaires.

Pays-Bas

- Les "doyens chargés des étudiants" (*Studentendecanen*) sont accessibles aux étudiants pour toute une série de problèmes y compris ceux qui concernent les difficultés sociales.
- Développement récent de centres de consultation sur les carrières dans la plupart des universités.
- Conseil psychologique à disposition dans toutes les universités et dans la plupart des autres institutions.

Portugal

- A ce jour, développement limité des services d'orientation d'études et de conseil.
- Orientation professionnelle et conseil psychologique limités dans quelques universités.

Royaume-Uni

- Services des carrières dans toutes les institutions.
- Services de conseil dans toutes les universités et la plupart des autres institutions.
- Orientation d'études moins fortement professionnalisée.
- Système de tutorat comme trait traditionnel du système d'orientation, mais souffrant des contraintes budgétaires.

Suède

- Services d'orientation d'études centralisés dans toutes les universités et dans la plupart des institutions d'enseignement supérieur.

- Complétés par une orientation d'études à un niveau départemental ou facultaire.
- Centres des carrières récemment mis sur pied dans certaines institutions.
- Conseil psychologique à disposition dans les services de santé destinés aux étudiants.

On peut tracer les conclusions générales suivantes:

- Dans de nombreux pays, la plus grande part de l'attention est donnée à l'orientation d'études, en particulier avant l'entrée dans l'enseignement supérieur et dans les premières années du cursus.
- Les services d'orientation professionnelle sont établis de longue date en Irlande et au Royaume-Uni, mais ont été moins développés dans la plupart des autres pays: à présent cependant, plusieurs d'entre eux développent de tels services, avec en Espagne une attention toute spéciale à la sortie des études supérieures.
- Cependant, en Allemagne et en Autriche, les services publics de l'emploi constituent actuellement la ressource majeure pour les étudiants de l'enseignement supérieur qui cherchent un emploi.
- Les services de conseil psychologique sont bien développés dans un certain nombre de pays; ils vont des services publics (Autriche, Danemark) aux services gérés par l'institution elle-même.
- Les systèmes de tutorat subissent des pressions au Royaume-Uni, où ils sont établis depuis longtemps, mais sont néanmoins en cours d'introduction dans un certain nombre d'autres pays.
- Les services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle sont en général plus fermement établis dans les pays du Nord de l'Europe que dans les pays du Sud, mais se développent actuellement rapidement aussi dans ceux-ci, particulièrement en Italie et en Espagne.
- Dans la plupart des pays qui ont un système d'enseignement supérieur dual (voir la Section 1.1), les services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle spécialisés tendent à connaître un développement plus important dans le secteur des universités que dans le secteur de l'enseignement à finalité plus professionnelle, où les problèmes d'orientation tendent à être davantage intégrés à l'enseignement lui-même.

Ces points seront développés plus amplement dans les sections suivantes.

2.3 Une taxonomie des services

Toute taxonomie en ce domaine revêt inévitablement un caractère imprécis. Il y a bien des façons de classer les services: par exemple par niveaux ou par domaines (voir Section 2.1); par localisation ou en fonction des publics cibles. Hiérarchiser ces critères ne va pas de soi. C'est pourquoi nous avons adopté une approche pragmatique basée sur une classification des services qui tienne compte de tous ces critères. Nous reconnaissons volontiers que certains services auraient pu être inclus dans d'autres catégories que celles que nous leur avons assignées et nous avons essayé de tenir compte de cette difficulté — ainsi que de la variabilité intracatégorielle — dans la discussion.

La classification présentée dans le tableau 1 est fondée sur dix catégories:

- (a) Systèmes de tutorat
- (b) Services d'orientation d'études décentralisés
- (c) Services d'orientation d'études centralisés
- (d) Services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle
- (e) Services des carrières
- (f) Services d'assistance sociale aux étudiants
- (g) Services de conseil psychologique
- (h) Bureaux internationaux
- (i) Services pour étudiants handicapés
- (j) Services destinés à d'autres groupes spécifiques

Chaque catégorie sera examinée tour à tour.

2.3a *Systèmes de tutorat*

Les systèmes de tutorat constituent la forme principale des dispositifs de première ligne. Leur trait caractéristique, qui les distingue des autres types de systèmes d'orientation départementaux ou facultaires décrits dans la sous-section suivante, est que des groupes d'étudiants sont confiés à une personne qui a la responsabilité de fournir des formes particulières de soutien à l'apprentissage et/ou de soutien personnel. Certains membres du personnel académique peuvent assurer un tel rôle avec leurs étudiants, même si de telles fonctions ne leur ont pas été formellement attribuées (Rapport sur l'Espagne, p.19). Les systèmes de tutorat formalisent le rôle, parfois sur une base volontaire, parfois en retranchant des heures de cours (p. ex. Rapport sur les Pays-bas, p.11) et parfois avec un appoint de traitement.

Tableau 1: Taxonomie des services

Légende

La mention "Code" donne la référence à l'Annexe A, qui présente les données pays par pays dont le présent tableau est tiré.

Sous la mention "Niveau", les chiffres entre parenthèses renvoient aux niveaux additionnels auxquels le service pourrait être rattaché.

Sous la mention "Localisation", I signifie à l'intérieur de l'institution, E en dehors de l'institution, I(E) principalement à l'intérieur mais parfois à l'extérieur et E(I) principalement à l'extérieur mais parfois à l'intérieur.

E-V⁵.P renvoie aux appréciations du poids relatif des "domaines d'intervention": orientation d'études, orientation professionnelle et guidance personnelle respectivement. Les nombres entre parenthèses sont des moyennes calculées sur des valeurs différentes attribuées à plusieurs rôles.

Sous la mention "Extension", la base prise pour effectuer les calculs (là où les données sont disponibles) est la suivante: "quelques-unes" correspond à 25% des institutions maximum, "un certain nombre" à un intervalle de 26 à 50%, "la plupart" à un intervalle de 51 à 99% et "toutes" à 100%. U se réfère aux universités, A aux autres institutions d'E.S.

* Service mentionné deux fois — sous (c) et (g).

Code	Dénomination du Service	Niveau	Localisation	E-V-P	Extension
(a) Systèmes de tutorat					
A 06	Union nationale des étudiants: services des étudiants	3	I(E)	(5-1-1)	Toutes
BFI 08	Système de tutorat départemental	1(2)	I	6-0-1	Toutes (U)
BFI 10	Système de tutorat départemental	1	I	6-1-0	La plupart (A)
BFr 05	Système facultaire d'aide pédagogique	1	I	7-0-0	Toutes (U)
BFr 10	Monitorat/Remédiation	1	I	6-0-1	La plupart (A)
DK 02	Service (tutoriel) d'orientation pour l'E.S.	2	I	4-1-2	La plupart
F 07	Tutorat	1	I	6-1-0	Un certain nombre
IRL 04	Système de tutorat personnel	2	I	3-1-3	Quelques-unes
NL 07	Système de tutorat départemental	2(3)	I	(3-1-3)	Toutes (U)
NL 13	Système de tutorat départemental	1(2)	I	(4-1-2)	La plupart (A)
E 04	Système de tutorat	1	I	3-1-3	Quelques-unes
UK 02	Système de soutien et de développement des étudiants	1	I	(3-2-2)	Toutes

5. L'adjectif "vocationnel", à côté de "professionnel", pour traduire *vocational*, est reçu par l'usage scientifique, même s'il constitue de toute évidence un anglicisme. Il est utilisé ici par commodité de désignation dans la triade abrégée. (N.d.T)

Structures des services d'orientation et de conseil

Code	Dénomination du Service	Niveau	Localisation	E-V-P	Extension
(b) Services d'orientation d'études décentralisés					
FIN 06	Service d'orientation facultaire	3	I	5-1-1	Toutes (U)
FIN 07	Service d'orientation départemental	2	I	5-0-2	Toutes (U)
D 02	Conseil facultaire sur les cours	2	I	4-1-2	Toutes
S 02	Conseil pédagogique de niveau départemental ou facultaire	2	I	4-1-2	La plupart
(c) Services d'orientation d'études centralisés					
BFI 01	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants	3	I	(5-1-1)	Toutes (U)
BFI 07	Centre d'apprentissage	2	I	(5-0-2)	Quelques-unes (U)
BFI 09	Service de soutien aux étudiants	3	I(E)	(5-1-1)	Toutes (A)
BFr 04	Service d'aide pédagogique	3	I	5-1-1	La plupart (U)
BFr 09	Service d'information et d'accueil, Service social	3	I	(4-2-1)	La plupart (A)
DK 01	Service (général) d'orientation pour l'E.S.	3	I	(4-2-1)	La plupart
DK 03	Centre d'information pour l'E.S.	3	E	(6-1-0)	Un certain nombre
FIN 01	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants	3	I	5-1-1	Toutes (U)
FIN 09	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants	3	I	6-1-0	Toutes (A)
FIN 11	Service d'orientation et de conseil	2	I	4-1-2	Toutes (A)
D 01*	Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants	3	I	(3-1-3)	La plupart
I 01	Centre d'orientation d'études	3	I(E)	5-1-1	La plupart
I 05	Office d'information à la jeunesse	3	E	(5-1-1)	La plupart
L 01	Centre de psychologie et d'orientation scolaires	3	E	4-2-1	Toutes
L 03	Aide à l'orientation et aide psychologique	3	I	3-1-3	La plupart
NL 01	Service central des affaires étudiantes	3	I	5-1-1	Toutes (U)
NL 08	Service central des affaires étudiantes	3	I	5-1-1	Toutes (A)
NL 10	Département des psychologues pour étudiants	3	IE	4-1-2	Un certain nombre (A)
S 01	Conseil central sur les études	3	I	(4-2-1)	La plupart
UK 05	Services des admissions et "d'accès" (Access)	2	I(E)	(4-2-1)	La plupart
(d) Services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle					
BFr 01	Centre d'information	3	I	3-3-1	La plupart (U)
BFr 02	Centre médico-psychologique, Centre d'orientation, Centre d'information et de counselling	3	I	2-2-3	La plupart (U)

Nouvelles compétences pour un avenir différent

Code	Dénomination du Service	Niveau	Localisation	E-V-P	Extension
F 01	Service commun universitaire d'information et d'orientation	3	I	4-3-0	Toutes
I 04	Centre d'orientation non universitaire	3	IE	3-3-1	Un certain nombre
NL 06	Centre d'information	3	I	3-3-1	La plupart (U)
NL 12	Centre d'information	3	I	3-3-1	La plupart (A)
P 01	Service d'orientation et de conseil de carrière	3	I	3-2-2	Un certain nombre
(e) Services des carrières					
A 01	Centre de planification de carrière et d'insertion	3	I(E)	1-4-2	Un certain nombre
A 04	Service public de l'emploi: conseil aux et insertion des diplômés universitaires	3	E	2-4-1	Un certain nombre
BFI 04	Système d'aide à l'insertion	3	IE	0-7-0	La plupart (U)
BFI 11	Système départemental d'insertion	1	I	1-6-0	La plupart (A)
BFr 07	Service d'emploi	3	I	1-5-1	Un certain nombre (U)
BFr 08	Système facultaire d'aide à l'emploi	2	I	1-5-1	Toutes (U)
BFr 11	Service d'emploi	2	I	0-7-0	Un certain nombre (A)
BFr 12	Système départemental d'aide à l'emploi	1	I	0-7-0	La plupart (A)
FIN 02	Service des carrières	3	I	2-5-0	Toutes (U)
FIN 03	Service d'emploi	3	IE	(1-5-1)	Toutes (U)
FIN 04	Projet AURA	2	I(E)	(2-3-2)	Toutes (U)
FIN 10	Service des carrières	3	I	0-7-0	La plupart (A)
F 04	Services d'insertion professionnelle	3	I	1-6-0	Un certain nombre
D 04	Projet d'orientation de carrières et de certification professionnelle	3	I	2-4-1	Quelques-unes
D 09	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés de l'enseignement secondaire et les étudiants: équipe enseignement supérieur	3	E(I)	1-5-1	La plupart
GR 01	Office de liaison	3	I	2-4-1	Toutes
GR 04	Centre de guidance et d'orientation d'études et de carrières	3	I	2-5-0	Quelques-unes
IRL 01	Service des carrières	3	I	2-4-1	La plupart
IRL 02	Service d'enseignement coopératif	2	I	1-5-1	Quelques-unes
I 02	Centre d'orientation professionnelle	3	I(E)	(1-5-1)	Un certain nombre
NL 03	Centre de consultation sur les carrières	3	I(E)	2-3-2	La plupart (U)
E 01	Centre d'orientation	3	I	(2-5-0)	La plupart
E 02	Centre pour l'emploi	3	I	0-7-0	Un certain nombre
S 03	Centre des carrières	3	I	(2-4-1)	Un certain nombre
UK 01	Service des carrières	3(2)	I	(2-4-1)	Toutes

Structures des services d'orientation et de conseil

Code	Dénomination du Service	Niveau	Localisation	E-V-P	Extension
(f) Services d'assistance sociale aux étudiants					
D 08	Service de consultation en matière sociale	3	E(I)	0-1-6	Un certain nombre
NL 02	Département des doyens chargés des étudiants	3	I	2-1-4	Toutes (U)
NL 09	Département des doyens chargés des étudiants	3	I	3-2-2	Un certain nombre (A)
(g) Services de conseil psychologique					
A 02	Service de conseil psychologique aux étudiants	3	E	(1-0-6)	Toutes
BFI 05	Centre de santé mentale/ Centre psychothérapeutique	3	I	(1-0-6)	Un certain nombre (U)
BFI 06	Centre d'aide familiale et relationnelle	3	I	0-0-7	Quelques-unes (U)
BFI 12	Service de soutien externe	3	E	3-0-4	Un certain nombre (A)
Bfr 03	Service d'aide psychologique	3	I	2-1-4	La plupart (U)
DK 04	Service de conseil aux étudiants	3	E	1-1-5	La plupart
FIN 08	Service de santé finlandais pour étudiants	3	I(E)	0-0-7	Toutes (U)
F 08	Clinique médico-pédagogique	2	E	(2-1-4)	Quelques-unes
F 09	Relais étudiants lycéens	3 (1,2)	E	(2-1-4)	Quelques-unes
D 01*	Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants	3	I	(3-1-3)	La plupart
D 07	Service de conseil psychologique et psychothérapeutique	3	E(I)	0-1-6	Un certain nombre
GR 02	Centre de conseil psychologique	3	I	2-0-5	Quelques-unes
IRL 03	Service de conseil	3	I	1-1-5	La plupart
I 03	Service psychologique	3	I	1-0-6	Un certain nombre
L 02	Service psychologique	3	I	1-1-5	Quelques-unes
NL 04	Département des psychologues pour étudiants	3	I	1-1-5	Toutes (U)
NL 05	Département médical pour étudiants	3	I	(1-0-6)	Quelques-unes (U)
NL 10	Département des psychologues pour étudiants	3	I	4-1-2	Un certain nombre (A)
NL 11	Département médical pour étudiants	3	I	0-0-7	Un certain nombre (A)
P 02	Service de psychothérapie et de conseil	3	I	2-1-4	Quelques-unes
E 03	Service de conseil	3	I	1-1-5	Quelques-unes
S 04	Centre de santé pour étudiants	3	IE	(1-0-6)	La plupart
UK 03	Service de conseil	3	I	(1-1-5)	La plupart
(h) Bureaux internationaux					
A 03	Bureau international	3	I	5-1-1	Toutes
FIN 05	Unité internationale	3	I	4-1-2	Toutes (U)

Nouvelles compétences pour un avenir différent

Code	Dénomination du Service	Niveau	Localisation	E-V-P	Extension
FIN 12	Unité des relations internationales	3	I	4-1-2	Toutes (A)
F 03	Département des relations internationales	3	I	5-2-0	Toutes
(i) Services pour étudiants handicapés					
A 05	Service de consultation pour étudiants handicapés	3	I	4-1-2	La plupart
BFI 02	Service aux étudiants handicapés	3	I	4-1-2	Un certain nombre (U)
BFr 06	Système d'aide aux étudiants handicapés	3	I	2-2-3	Un certain nombre (U)
F 02	Relais handicap	3 (2)	I	2-3-2	Quelques-unes
D 05	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: interne aux institutions d'E.S.	3	I(E)	1-2-4	La plupart
D 06	Service de consultation et de conseil pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: Office de l'emploi	3	E(I)	1-4-2	Un certain nombre
GR 03	Service aux étudiants à besoins spécifiques	3	I	2-4-1	Quelques-unes
UK 04	Service aux étudiants handicapés ou avec troubles de l'apprentissage	2	I	3-1-3	La plupart
(j) Services destinés à d'autres groupes spécifiques					
BFI 03	Service aux étudiants sportifs de haut niveau	3	I	4-0-3	Quelques-unes (U)
F 05	Formation permanente	1(2)	I	5-2-0	Toutes
F 06	Association Bernard Gregory-Bourses de l'emploi	3	I	0-7-0	Un certain nombre
D 03	Centre d'enseignement à distance	3	I	4-1-2	Quelques-unes

Dans certains cas (p. ex. Belgique, Danemark, Pays-Bas), le rôle tend à être attribué aux membres les plus jeunes du personnel académique ou à des étudiants avancés.

Dans ce dernier cas, le rôle "tutoriel" recoupe le système du "parrainage" (*mentoring*) où des étudiants de première année en particulier sont assignés à des étudiants plus avancés qui ont la responsabilité de les introduire à la vie culturelle estudiantine tout autant qu'aux nouvelles méthodes d'apprentissage qui s'imposent à eux. Le "tutorat" français (F 07) est fondamentalement un système de parrainage de ce type, complètement pris en charge par les étudiants seniors (Rapport sur la France, p.21). Des systèmes de parrainage similaires existent, par exemple, en Allemagne (Rapport sur l'Allemagne, pp.30-31) et en Finlande (Rapport sur la Fin-

lande, pp.12 et 23); dans le cas de l'Autriche, ils sont organisés par l'Union des étudiants, récemment en coopération avec les autorités universitaires (A 06 — voir le Rapport sur l'Autriche pp.12-13 et 32). Il est difficile d'éviter la confusion qui vient du fait que l'on ne distingue pas toujours les termes "tutorat" et "parrainage" dans le sens où on vient de le faire: dans certains cas les étudiants parrains sont décrits comme "tuteurs" ou bien des membres du personnel académique sont appelés "parrains".

La plupart des systèmes de tutorat se centrent essentiellement sur le soutien aux étudiants dans leurs études, en particulier quand ils connaissent des difficultés d'apprentissage. Cette aide se concrétise la plupart du temps sur une base relationnelle individuelle, mais elle peut s'élargir pour inclure d'autres formes de soutien à l'apprenant (p. ex. Rapport sur la Belgique (Communauté française), p.22), ou même inclure des séances collectives sur les méthodes d'apprentissage et des sujets connexes (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.36; l'Espagne, p.42). Certains systèmes, cependant, sont essentiellement constitués de "tuteurs personnels", installés plus généralement pour fournir une aide aux étudiants pour tout problème qu'ils peuvent rencontrer: ici, les tuteurs peuvent en effet se voir confier des étudiants d'une autre discipline que la leur (p. ex. Rapport sur l'Irlande, p.13).

L'absence des autres pays dans la catégorie (a) du tableau 1 ne signifie pas que des systèmes de tutorat ne sont pas en place ailleurs. Un système de tutorat existe par exemple dans les écoles polytechniques finlandaises (Rapport sur la Finlande, p.23) et a été récemment introduit en Italie (Rapport sur l'Italie, pp.13-14 et 28).

A mesure que le nombre d'étudiants grandit, les systèmes susceptibles de procurer de tels contacts personnels deviennent de plus en plus souhaitables mais aussi plus difficiles à assurer: au Royaume-Uni par exemple, où ils sont établis de longue date, les systèmes de tutorat sont soumis à une pression croissante (Rapport sur le Royaume-Uni, p.21). Les systèmes de tutorat sont aussi inévitablement inégaux dans la qualité de leurs prestations. Pour ces deux raisons, il est nécessaire qu'ils soient relayés par des systèmes de deuxième et de troisième lignes.

2.3b Systèmes d'orientation d'études décentralisés

Le type principal de dispositif de deuxième ligne — i.e. couplé à la fonction formelle d'enseignant, mais avec un certain degré de spécialisation — est constitué par les services d'orientation d'études départementaux ou facultaires. De tels services sont souvent impliqués dans d'autres fonctions administratives: par exemple la sélection des étudiants (dans les systèmes

sélectifs), l'interprétation de la réglementation du cursus et la tenue des archives académiques. Le rôle correspondant à l'orientation touche essentiellement au choix d'études: il peut se limiter à de l'information, mais peut s'étendre au conseil et à l'avis.

Le rôle peut être accompli selon quatre grandes modalités:

- (i) assigné au personnel enseignant comme obligation supplémentaire — disposition qui n'est pas rarement perçue comme une corvée de plus (p. ex. Rapport sur l'Allemagne, p.24);
- (ii) assigné à des étudiants de troisième cycle rétribués sur une base horaire (p. ex. Rapport sur la Suède, p.26);
- (iii) incorporé à un poste administratif spécialisé (p. ex. Rapport sur la Finlande, p.18);
- (iv) vu comme un rôle d'orientation spécialisé, comme c'est le cas des conseillers (*advisers*) d'études départementaux aux Pays-Bas (inclus dans la catégorie (a) du tableau 1 comme partie du Système de tutorat départemental) (Rapport sur les Pays-Bas, p.30).

2.3c *Systèmes d'orientation d'études centralisés*

On discute actuellement dans plusieurs pays de la question de savoir dans quelle mesure l'orientation d'études en particulier est plus efficace selon qu'elle est proposée sur une base décentralisée dans les facultés ou les départements ou assurée par des services centralisés (p. ex. Rapport sur les Pays-Bas, pp.6 et 16). Dans certains cas, les deux modalités coexistent.

Les services centralisés couvrent toute un éventail de rôles et visent des publics différents. En Belgique, on fait une nette distinction entre les services qui sont affectés au soutien de l'apprenant à travers l'appropriation de méthodes de travail (BFl 07, BFr 04) et les services affectés à l'avis sur le choix des études (BFl 01). Les services cités dans le tableau 1 appartenant à d'autres pays se consacrent essentiellement à cette dernière tâche, qui couvre en général l'orientation des étudiants potentiels aussi bien que des étudiants déjà inscrits: c'est le cas, par exemple, en Allemagne (D 01), au Danemark (DK 01), en Finlande (FIN 01, FIN 09), en Italie (I 01) et en Suède (S 01). Dans le cas de services de ce type localisés dans l'institution, l'orientation peut se voir doublée d'un objectif promotionnel/de recrutement, ce qui peut — là où il y a compétition entre institutions pour l'inscription d'étudiants — entraîner des tensions dans l'accomplissement des rôles, le service visant d'abord les intérêts de l'individu ou ceux de

l'institution. C'est aussi le cas pour les services de l'institution centrés en priorité sur les étudiants éventuels (p. ex. UK 05).

Certains services prioritairement centrés sur des étudiants éventuels sont localisés en dehors des institutions d'enseignement supérieur et par conséquent moins exposés à de telles tensions de rôles. On trouve des exemples de tels services au Danemark (DK 03), en Italie (I05) et au Luxembourg (L 01), quoique tous les pays offrent effectivement des services de cette sorte au titre d'élément particulier de leur dispositif général d'orientation dans les écoles secondaires et ailleurs (pour une revue de tels dispositifs, voir Watts *et al.*, 1994). Des services énumérés dans le tableau 1, il faut distinguer au Danemark (DK 03) les Centres d'information d'E.S. (ivu* C) parce qu'ils se consacrent uniquement à l'enseignement supérieur. La mesure dans laquelle de tels centres spécialisés devraient demeurer en l'état ou fusionner dans des centres qui dispensent une information plus large est une question toujours discutée (Rapport sur le Danemark, pp.11-12). Les Offices d'information à la jeunesse italiens (*Informagiovani*) (I 05) sont plus généraux dans leur principe.

Comme les services localisés rattachés aux facultés, les services d'orientation d'études centralisés ont habituellement des responsabilités administratives tout autant que d'orientation. Ils ont cependant davantage tendance que les services facultaires à être desservis par un personnel spécialisé n'ayant pas de charge d'enseignement.

2.3d Services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle

Un certain nombre de services d'orientation d'études considérés dans les sous-sections précédentes accordent une attention limitée à l'orientation professionnelle, particulièrement par rapport aux implications professionnelles des choix de cursus académique: l'intérêt de telles implications va croissant à la lumière d'un marché du travail tendu pour les diplômés (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.37). Il y a aussi, comme nous le verrons dans la Section 2.3a, un contingent grandissant de services spécialisés dans l'orientation de carrière. Mais il y a en outre des services qui accordent une attention pratiquement égale à l'orientation d'études et à l'orientation professionnelle et proposent celles-ci sur une base intégrée.

Ceci est vrai en particulier des Services communs universitaires d'information et d'orientation (SCUIO), qui sont la clé de voûte du système d'orientation de l'enseignement supérieur en France (FR 01). Ces services fournissent un service intégré d'orientation d'études et d'orientation pro-

fessionnelle de l'entrée à la sortie. Ils sont localisés dans l'institution, mais comportent des conseillers-psychologues d'orientation détachés pour un mi-temps de leur rôle dans les écoles (Rapport sur la France, pp.9,11 et 13-17).

En Belgique (Communauté française), la plupart des universités intègrent leur service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle selon des modalités très proches, mais disposent de centres séparés pour l'information (BFr 01) et pour le conseil (BFr 02), avec les centres de conseil desservis par des psychologues (Rapport sur la Belgique (Communauté française), pp.20 et 37-39). Les deux types de services sont destinés aux étudiants éventuels (et, dans certains cas, au public tout-venant) aussi bien qu'aux étudiants inscrits: c'est une reconnaissance de la pertinence accrue de l'information sur les perspectives professionnelles de l'orientation qui précède l'entrée à l'université.

Aux Pays-Bas aussi la plupart des institutions ont créé des centres d'information qui couvrent les problèmes liés au marché du travail et aux choix d'études (NL 06, NL 12). Ces centres s'adressent cependant essentiellement aux étudiants inscrits.

Au Portugal, les services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle sont limités à ceux qui sont desservis par des psychologues dans quelques universités (Rapport sur le Portugal, p.10). Ils tendent à couvrir les problèmes relevant des études, des professions, et les problèmes d'ordre personnel.

Finalement, tandis qu'en Italie il tend à y avoir une différence entre les centres d'orientation d'études et les centres d'orientation professionnelle, il y a environ 100 "Centres d'orientation non académique" (*Centri de Orientamento Non-Universitari*) — administrés par des corps différents et situés soit à l'intérieur soit à l'extérieur des institutions d'enseignement supérieur — qui offrent à la fois une orientation d'études et une orientation professionnelle aux étudiants et au public en général (Rapport sur l'Italie, pp.14-16).

2.3e Services des carrières

Les spécialistes des services des carrières constituent actuellement le secteur des services d'orientation et de conseil qui connaissent le développement le plus rapide dans l'enseignement supérieur européen. De tels services sont de longue date bien établis en Irlande et au Royaume-Uni. Ailleurs, cependant, l'orientation professionnelle fait figure de parent plutôt pauvre (voir p. ex. Rapports sur l'Allemagne, p.26; la Belgique (Flandre) pp.13 et 60; le Danemark, pp.18-19). Dans les systèmes scolaires à filières

très compartimentées, on attendait des étudiants qu'ils effectuent leur choix de carrière par le truchement de leur choix d'études. Là où ce n'était pas le cas, on considérait que ce n'était pas le rôle de l'institution de fournir une aide substantielle à cet égard. En matière de professions, des professeurs usaient parfois de leur réseau de relations personnelles pour assurer un emploi aux étudiants (Rapport sur l'Allemagne, p.26). Mais toute entreprise formelle d'insertion était laissée aux services publics de l'emploi.

Les changements opérés sur le marché du travail qui concerne les diplômés ont cependant radicalement modifié cette situation. Comme on l'a noté dans la Section 1.2, l'expansion de l'enseignement supérieur couplée aux changements du marché du travail a fait que la transition de l'enseignement supérieur vers le monde du travail est beaucoup plus problématique pour de nombreux étudiants. Les niveaux de chômage des diplômés universitaires se sont avérés substantiels dans de nombreux pays et ont provoqué des réactions de la part des employeurs, des politiques et des médias qui ont appelé à une aide accrue à l'amélioration de l'employabilité des étudiants et à leur soutien au moment de leur entrée sur le marché du travail.

Dans certains pays, notamment en Allemagne et en Autriche, les services publics de l'emploi continuent à jouer un rôle très important (A 04, D 09). En Allemagne, par exemple, dans les villes où il y a des institutions d'enseignement supérieur, des offices engagent un coordinateur d'enseignement supérieur avec la responsabilité de maintenir le contact avec l'université et/ou les instituts supérieurs concernés; certains offices ont leurs propres équipes d'enseignement supérieur (Rapport sur l'Allemagne, p.30). En Finlande aussi l'Office de l'emploi (*Labour Force Service*) (FIN 03) engage des psychologues d'orientation de carrières pour travailler tout spécialement avec des étudiants universitaires et des diplômés sans emploi. L'accès à de tels services publics reste une ressource importante dans d'autres pays également (p. ex. Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.29; la Belgique (Flandre), p.21).

Dans de nombreux pays, cependant, on assiste à une croissance significative des services des carrières dans les institutions elles-mêmes. Au cours de la dernière décade ou peu s'en faut, de tels services ont été installés dans toutes ou la plupart des institutions en Espagne (E 01, E 02), en Finlande (FIN 02, FIN 10), en Grèce (GR 01, GR 04) et aux Pays-Bas (NL 03) et c'est aussi le cas dans certaines institutions ou dans un petit nombre d'entre elles en Allemagne (D 04), en Autriche (A 01), en Belgique (Communauté française) (BFR 07, BFR 11), en France (F 04), en Italie (I 02) et en Suède (S 03). Dans certains cas, ces services ont été mis sur pied par l'institution elle-même; dans d'autres, cependant, ils ont été subsidiés en totalité ou pour partie par le gouvernement, des associations d'anciens élèves,

des fondations privées et d'autres sources. Dans le cas de la Finlande, le soutien du gouvernement a été accordé sur une base temporaire sous hypothèse que les institutions elles-mêmes prendraient le relais à la fin d'une période initiale (Rapport sur la Finlande, p.14); un tel statut "provisoire" est aussi appliqué en Grèce (où l'aide gouvernementale inclut des subsides de l'U.E. substantiels) (Rapport sur la Grèce, p.11) et en Suède (Rapport sur la Suède, p.28). En Espagne, où le Département gouvernemental de l'emploi (INEM) possédait autrefois le monopole de l'insertion, les centres universitaires de l'emploi recevaient officiellement le statut de "service délégué"; ce monopole a aujourd'hui disparu (Rapport sur l'Espagne, pp.14-15).

Les services varient considérablement dans l'éventail des activités qu'ils prennent en charge. Certains d'entre eux (p. ex. BFL 04, BFL 11, E 02) sont essentiellement des services d'insertion; beaucoup sont des services d'orientation qui ont aussi des activités d'insertion; d'autres cependant ne font que très peu d'insertion ou pas du tout (voir p. ex. Rapports sur l'Autriche, p.14; les Pays-Bas, p. 33). Là où l'insertion sur un lieu de travail est assurée, il s'agit parfois de manière restrictive de l'octroi d'un emploi sur base d'un diplôme, mais parfois aussi de stages de formation dans le monde du travail au cours du cursus académique (p. ex. IRL 02; et aussi F 04 — voir le Rapport sur la France, p.19); ailleurs, ces opérations d'insertion — auxquelles il faut ajouter l'insertion des étudiants dans des emplois à temps partiel ou de vacances à des fins d'apport financier immédiat — peuvent être conduites par des services distincts (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, p.21). Les Offices de liaison en Grèce (GR 01) ont un rôle de liaison plus large qui consiste à maintenir l'enseignement supérieur au contact des changements technologiques ou autres qui adviennent dans les entreprises (Rapport sur la Grèce, p.13). D'un autre côté, certains services des carrières ont vu leur rôle d'orientation s'étendre jusqu'à des préoccupations de gestion ou de soutien de programmes d'éducation aux carrières — certains d'entre eux sont inclus au titre d'unités de valeur dans le curriculum principal — organisés pour doter les étudiants d'un outil de gestion plus efficace de leurs décisions personnelles et de leur progression dans la formation et le travail (voir sous "enseignement" (M) dans la Section 3.4).

En Allemagne (D 04) et en Finlande (FIN 04), on a conçu des projets spécifiques à l'intention de diplômés sans emploi et d'étudiants complétant leur cursus afin de les aider dans la transition vers la vie professionnelle. Ils s'étalent sur plusieurs mois et comprennent des stages (Rapports sur l'Allemagne, p.26; sur la Finlande, pp.16-17).

Dans les institutions davantage orientées vers l'enseignement professionnel, les services centraux des carrières tendent à être moins présents. Au contraire, c'est aux départements d'enseignement que la liaison avec

le marché du travail tend à être confiée (p. ex. BFl 11, BFr 12). Ceux-ci ont souvent des contacts étroits avec les employeurs et sont capables de gérer leurs propres activités d'orientation et d'insertion comportant parfois l'engagement de superviseurs et/ou l'implication active d'anciens élèves (voir les Rapports sur la Belgique (Communauté française), pp.23 et 27-28; la Belgique (Flandre) p.21).

2.3f Services d'assistance sociale aux étudiants

La plupart des institutions d'enseignement supérieur offrent des services relatifs aux aspects pratiques qui touchent au bien-être des étudiants comprenant l'aide financière et l'hébergement. Parfois ceux-ci sont assurés par des départements distincts; parfois ils sont intégrés à l'intérieur de départements à finalité d'assistance sociale générale à procurer aux étudiants, départements qui peuvent englober certains des autres services de guidance que couvre le présent rapport. Bien des services d'assistance sociale aux étudiants n'ont pas été inclus dans ce rapport parce qu'ils concernent principalement l'information et l'avis dans leurs aspects pratiques plutôt que dans la perspective plus large de l'orientation et du conseil (p. ex. le CROUS en France — Rapport sur la France, p.22).

Deux cas ont cependant été traités. L'un est le Service de consultation en matière sociale actif dans certaines universités allemandes (D 08): ce type de service est subsidié et contrôlé par les Organisations locales des affaires étudiantes (*Studentenwerk*). L'autre est le Département des doyens chargés des étudiants (NL 02, NL 09) aux Pays-Bas. Les *studentendecanen* sont à beaucoup d'égards le coeur du système d'orientation de l'enseignement supérieur hollandais. Les doyens sont disponibles pour les étudiants aux prises avec des difficultés de tous ordres, y compris avec des problèmes d'orientation d'études, des difficultés d'études, des problèmes de choix de carrières et des problèmes personnels tout autant qu'avec des problèmes financiers et de logement. Ils proposent un service général qui privilégie l'aide pratique et sont ensuite en mesure de renvoyer les étudiants à des services psychologiques, à des services des carrières ou à d'autres services — en fonction de l'éventail couvert par leur institution respective — où une expertise plus spécifique peut être apportée (Rapport sur les Pays-Bas, pp.24-29).

2.3g Services de conseil psychologique

Au cours des trente dernières années, on a assisté à un accroissement considérable des services de conseil psychologique. Ceux-ci rencontrent non seulement les problèmes liés aux études tels que l'anxiété à l'examen, mais aussi les problèmes personnels qui entravent l'étude: problèmes touchant les relations personnelles, dépression, défaut d'estime de soi, troubles alimentaires, pertes, trouble de l'identité sexuelle, etc. Le poids respectif accordé à l'orientation dans les études et la guidance personnelle varie, mais de tels services tendent à accorder moins d'attention aux questions d'orientation professionnelle et à approfondir ce qui sous-tend la présentation des problèmes afin d'explorer la personnalité et d'autres éléments sous-jacents (voir le Rapport sur le Royaume-Uni, p.27). Une importante partie du travail réside dans le conseil individuel qui peut aller d'un seul entretien ou de quelques entretiens à un lien thérapeutique se nouant sur deux années. Le travail peut comporter aussi du conseil de groupe, auquel s'ajoutent des programmes préventifs sur, par exemple, les compétences relatives aux études, la gestion du stress, la gestion du temps et les capacités d'assertivité.

Dans certains pays, les services sont subsidiés directement par le gouvernement et sont habituellement physiquement distincts des institutions particulières: c'est le cas, par exemple, en Autriche (A 02) et au Danemark (DK 04). En Allemagne, certains services (DK 07) sont tenus par les Organisations locales des affaires étudiantes. En France, ils sont assurés par la Fondation santé des étudiants de France et de nouveau se situent largement en dehors des institutions, à deux niveaux différents — l'un procurant le conseil, l'autre un support spécialisé à plus large spectre qui comporte des soins en milieu hospitalier. En Belgique, ils sont localisés dans les institutions, mais apparaissent comme faisant partie d'un développement communautaire général des services de santé mentale (Rapport sur la Belgique (Flandre), pp. 6 et 12).

La plupart des autres services sont et localisés et gérés dans les institutions elles-mêmes. Ils varient considérablement, cependant, au plan de leur origine et de leur orientation. Les Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants (*Zentrale Studienberatung*) en Allemagne (D 01) accordent beaucoup d'attention à l'orientation d'études aussi bien à l'égard des étudiants potentiels que des étudiants déjà inscrits, en parallèle avec leur travail de conseil personnel (Rapport sur l'Allemagne, pp.19-24 et 49-51); c'est la raison pour laquelle ils sont aussi repris sous la rubrique "services d'orientation d'études centralisés" (Section 2.3c *supra*). Les services finlandais (FIN 08) et suédois (S 04) font partie des services de santé; les services de santé jouent aussi un rôle de conseil aux Pays-Bas (NL

05, NL 11). Les services de conseil s'adressant aux étudiants font au Royaume-Uni (UK 03) traditionnellement partie des services de santé pour étudiants, mais commencent à s'en séparer et à développer leur propre identité (Rapport sur le Royaume-Uni, p.26); pareille séparation est commune en Irlande également (IRL 03). D'autres services sont clairement désignés comme services psychologiques (BFr 03, L 02, NL 10). Dans des pays comme l'Espagne (E 03), la Grèce (GR 02), l'Italie (I 03) et le Portugal (P 02), le développement a été plus limité avec la mise sur pied, pour différentes raisons, d'initiatives diverses s'alimentant à différentes sources de subsidiation et souvent rattachées à un département de psychologie ou de psychiatrie — une partie de la motivation étant parfois de mettre une expérience pratique à la disposition des étudiants.

Ces différentes orientations se reflètent dans le personnel employé dans les services. Certains sont animés par des psychologues ou des conseillers spécialisés dans le service aux étudiants; d'autres sont constitués d'équipes pluridisciplinaires pouvant inclure des psychiatres, des travailleurs sociaux, des médecins, des infirmières et même — dans le cas d'un service qui se centre sur les problèmes relationnels (BFl 06) — des conseillers juridiques.

2.3h Bureaux internationaux

Dans les dernières années, beaucoup d'institutions ont mis en place des bureaux internationaux. Ceux-ci tendent à remplir un large éventail de fonctions, comprenant l'administration des programmes d'échange avec les universités étrangères et des programmes de mobilité européenne comme ERASMUS/SOCRATES et TEMPUS, de même que l'information concernant d'autres possibilités d'études à l'étranger — y compris l'harmonisation des systèmes de crédit d'unités de valeur. Ces services participent souvent d'un rôle de liaison académique plus large englobant la recherche et l'enseignement. Les aspects touchant à l'orientation tendent dans ces services à se limiter à l'information et à l'avis; quoique ces services soient uniquement cités dans le cas de l'Autriche (A 03), de la Finlande (FIN 05, FIN 12) et de la France (F 03), ils existent aussi ailleurs: ils sont, par exemple, mentionnés aussi dans les Rapports sur la Belgique (Flandre) (p.13), le Danemark (pp.25-30), l'Espagne (pp.18-19 et 22-23), la Grèce (p.26), l'Irlande (pp.16-17), l'Italie (p.18) et le Portugal (p.13). Dans quelques cas, des bureaux spéciaux sont constitués pour les programmes européens (p. ex. Rapport sur l'Espagne, p.18); plus généralement, les programmes européens ont fourni l'impulsion au développement de bureaux à orientation plus largement internationale (p. ex. Rapport sur l'Irlande, p.16).

Ces services ont souvent aussi la responsabilité de fournir la première aide sociale aux étudiants qui arrivent de l'étranger. Dans certains cas, ce soutien est procuré par un "bureau des étudiants étrangers" distinct (p. ex. Rapports sur l'Allemagne, p.38; la Belgique (Flandre), p.17; l'Italie, p.18; le Royaume-Uni, pp.49-50).

L'information sur les possibilités de travail et d'études à l'étranger est aussi offerte dans tous les pays par des conseillers (*advisers*) EURES: il s'agit d'un réseau de conseillers (*advisers*) spécialement formés qui ont pour attribution particulière de chercher des opportunités dans d'autres États membres. On trouve ces conseillers (*advisers*) dans certaines universités; ailleurs, ils sont accessibles dans les services publics de l'emploi (voir p. ex. le Rapport sur la Belgique (Flandre), p.13).

2.3i Services pour étudiants handicapés

A côté des étudiants internationaux, le groupe d'étudiants qui reçoit une attention toute spéciale est celui des handicapés. Un certain nombre de pays ont consenti dans les dernières années des efforts particuliers pour assurer à ces étudiants l'accès à l'enseignement supérieur et leur fournir l'aide spécialisée dont ils ont besoin pour leur permettre de réussir leurs études. En Allemagne et au Royaume-Uni, par exemple, toutes les institutions d'enseignement supérieur ont l'obligation légale de pourvoir aux besoins spécifiques des étudiants handicapés (Rapports sur l'Allemagne, p.26; le Royaume-Uni, p.31). En France et en Suède, toutes les universités sont tenues de désigner une personne ayant la responsabilité expresse de ces étudiants (Rapports sur la France, p.17; la Suède, p.14).

La nature de l'aide accordée peut comprendre une technologie assistée et une assistance individuelle par rapport aux objectifs de formation, plus une aide dans les domaines du logement, des déplacements, des activités sociales et de l'orientation de carrière. Elle peut aussi comporter une intervention de médiation à la fois dans l'institution — dans l'aménagement de facilités pour la passation des examens par exemple — et avec des employeurs potentiels. Il y a cependant dans certains pays une nette tendance à éviter d'en faire trop pour ce type d'étudiants et à les encourager au contraire à prendre leurs propres décisions et leurs propres dispositions (Rapports sur la France, p.18; le Royaume-Uni, p.29).

On débat aussi, dans un certain nombre de pays, de la mesure dans laquelle il vaut mieux pour les services qui ont en charge les étudiants handicapés de travailler de façon autonome, donc en offrant un service complet à ce groupe cible, ou d'être intégrés dans les services des étudiants ordinaires, en évitant ainsi une stigmatisation des étudiants handicapés.

Beaucoup d'entre les services cités dans le Tableau 1 (notamment BFl 02, F 02, D 05, UK 04) représentent un mélange des deux approches, avec des approches différentes adoptées dans différentes institutions (Rapports sur l'Allemagne, pp.26-27; la Belgique (Flandre), pp.15-15; la France, pp.16 et 17-18; le Royaume-Uni, p.28). Les services autrichiens (A 05) et un service grec (GR 03) sont constitués sur une base autonome; d'un autre côté, en Belgique (Communauté française) (BFr 06), on observe une tendance marquée à l'intégration (Rapport sur la Belgique (Communauté française), p.24).

En partie en raison du caractère intégré de ces approches et aussi parce qu'une grande partie de l'aide offerte consiste en de l'information, en une aide pratique et des actions de médiation plutôt qu'en de plus larges formes d'orientation, plusieurs des études nationales n'ont pas cité de services d'aide aux étudiants handicapés. Certaines d'entre elles ont cependant fait mention de tels services dans leur texte (p. ex. Rapports sur l'Irlande, pp.14-15; l'Italie, p.17; les Pays-Bas, p.14). Dans d'autres pays, une petite place est réservée à cette question: les étudiants handicapés sont pris en charge par les services qui s'occupent des étudiants ordinaires (p. ex. Rapports sur le Danemark, p.20; l'Espagne, p.22; la Finlande, pp.27-28; le Portugal, p.13).

2.3j Services destinés à d'autres groupes spécifiques

La dernière catégorie est faite d'un groupe quelque peu hétérogène d'autres services s'adressant à des groupes cibles particuliers. On dénombre, dans une seule université belge, un service spécialisé dans l'aide aux sportifs de haut niveau (BFl 03) qui se centre exclusivement sur leur orientation d'études et leur orientation professionnelle, ainsi que, dans un certain nombre d'institutions françaises, des unités d'insertion professionnelle à l'usage des docteurs (F 06), unités qui par contraste se centrent exclusivement sur leur orientation professionnelle. Des départements de formation continuée sont cités en France (F 05), mais apparaissent aussi dans d'autres pays: ils cherchent à la fois à fournir aux étudiants plus âgés un accès aux cours de tronc commun et à organiser pour eux des cours complémentaires spécifiques (Rapport sur la France, p.21). De même, des centres d'enseignement à distance sont cités en Allemagne (D 03), mais sont disponibles aussi ailleurs: des services d'orientation sont inclus dans les dispositifs d'aide mis à la disposition des personnes qui optent pour l'enseignement à distance (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.16; l'Allemagne, pp.25-26).

3. Rôles et Tâches

3.1 Introduction

Afin de fournir un outil standardisé d'analyse du personnel des services décrits dans la section 2, on a demandé aux représentants nationaux d'identifier les rôles professionnels majeurs exercés dans les services, en portant une attention toute particulière au personnel impliqué dans le travail d'orientation et de conseil avec les étudiants. On leur a aussi demandé de préciser le nombre de personnes qui occupent actuellement ces rôles dans leur pays ainsi que leur domaine d'intervention précis (sur la base de l'allocation de 7 points pour les catégories d'orientation d'études, d'orientation professionnelle et de guidance personnelle respectivement, tel qu'indiqué dans le Section 2.1).

En outre, on a demandé aux correspondants nationaux de noter chaque rôle par rapport aux tâches accomplies. Les tâches retenues à cette fin se basent sur la classification d'une étude CEDEFOP antérieure (Watts, 1992), classification modifiée au cours d'une réunion de travail des correspondants nationaux en mars 1997. La version définitive comporte une série de 21 tâches auxquelles est attachée une échelle de 0 à 4 points à affecter en fonction du travail habituellement presté dans le rôle:

- 4 - investissement essentiel
- 3 - investissement considérable
- 2 - investissement moyen
- 1 - investissement faible
- 0 - aucun investissement

Ces jugements ont été portés par un petit groupe de praticiens experts (comprenant le correspondant national), sélectionnés pour inclure des représentants (en principe) de trois rôles professionnels à propos desquels des profils professionnels détaillés basés sur la classification des tâches devaient être préparés. Ces représentants furent chacun invités à préparer

une première version des jugements et du profil professionnel correspondant au rôle qu'ils assumaient. Le groupe de travail procéda ensuite à une révision de ces jugements et prépara la version préliminaire des jugements pour les autres rôles. La totalité des jugements préliminaires fut alors envoyée à d'autres praticiens pour commentaire. Le nombre de ces praticiens variait en général entre 3 et 20, selon l'importance et la diversité du système d'enseignement supérieur: ils furent sélectionnés pour couvrir l'éventail le plus large possible de types d'institutions, d'organismes d'orientation concernés et de régions. Finalement, le groupe de travail revit les jugements à la lumière des commentaires reçus. En pratique, les dispositions prises dans certains pays s'écartent quelque peu de cette procédure. Dans tous les cas cependant, les jugements résultent d'un processus de large consultation.

La suite de cette section s'organise en quatre parties. Dans la Section 3.2, nous analysons les rôles principaux en les groupant en 14 clusters. Dans la section 3.3, nous présentons quelques estimations concernant le nombre total de personnes remplissant les rôles caractéristiques de l'orientation et du conseil. Dans la Section 3.4, nous présentons la classification des tâches et la détaillons en utilisant les exemples donnés par les études nationales; nous signalons aussi certaines des difficultés rencontrées quand on cherche à maintenir une interprétation cohérente des termes utilisés. Enfin, dans la Section 3.5, nous analysons les clusters de rôles dans leur relation avec la classification des tâches.

3.2 Une taxonomie des rôles

Avant d'examiner les rôles en détails, trois mises en garde sont nécessaires. Premièrement, les rôles cités sont ceux qui ont été retenus par les correspondants nationaux comme significatifs dans leur système d'orientation et de conseil d'enseignement supérieur; certains rôles étaient plus étendus en compréhension que d'autres: dès lors la mention d'un rôle dans un pays mais pas dans un autre ne signifie pas nécessairement que ce rôle n'existe pas dans ce dernier. Deuxièmement, certains rôles représentent un "amalgame" d'intitulés notablement différents (p. ex. Rapport sur l'Espagne, p.32) et le terme adopté ici peut ne pas encore être en usage en tant que descripteur commun à cet ensemble (p. ex. Rapport sur la Suède, p.40). Troisièmement, il peut parfois y avoir une variabilité considérable entre les tenants d'un rôle particulier au sein d'un même pays; ceci apparaît très clairement dans le cas de la Finlande où la classification des tâches a été utilisée comme base pour une enquête des conseillers aux études dans les écoles polytechniques, induisant ainsi une variabilité considérable dans

les jugements (Rapport sur la Finlande, p.17). Il convient de garder ces éléments à l'esprit pour la suite de la présentation.

Comme pour la taxonomie des services à la Section 2.3, on a adopté une approche pragmatique dans le groupement des rôles. Une attention particulière a été apportée à l'intitulé du rôle et à l'importance relative accordée à l'orientation d'études, à l'orientation professionnelle et à la guidance personnelle (telles que définies dans la Section 2.1).

La taxonomie présentée dans le Tableau 2 est fondée sur 14 catégories:

- (a) Conseiller (*Adviser*) "de première ligne"
- (b) Directeur (service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle)
- (c) Directeur (service de conseil psychologique)
- (d) Conseiller (*Adviser/Counsellor*) aux études
- (e) Conseiller (*Counsellor/Adviser*) aux études et aux carrières
- (f) Conseiller (*Counsellor/Adviser*) aux carrières
- (g) Praticien du conseil psychologique¹
- (h) Psychiatre
- (i) Assistant social
- (j) Conseiller (*Adviser*) pour étudiants handicapés
- (k) Conseiller (*Adviser*) international
- (l) Informateur
- (m) Responsable d'insertion
- (n) Autres rôles spécialisés

Quoique beaucoup de ces catégories correspondent étroitement à la taxonomie des services, ce n'est pas le cas de toutes: certains services embrassent un éventail de rôles appartenant à différentes catégories. Certains rôles sont limite et pourraient de fait être inclus dans d'autres catégories que celles auxquelles ils ont été primitivement assignés: les exemples les plus frappants de ces cas de figure sont mentionnés dans la discussion qui suit.

¹. Une définition du "conseil psychologique" (*psychological counselling*) est donnée dans E. Bell et al., op. cit., p.13. En accord avec cette définition, nous traduisons *psychological counsellor* par "praticien du conseil psychologique".

3.2a Conseiller (*Adviser*) "de première ligne"

Les conseillers (*advisers*) "de première ligne" sont de loin le groupe le plus important. Dans la plupart des cas, l'orientation et le conseil constituent un rôle subsidiaire ou additionnel pour ces conseillers (*advisers*), qui sont essentiellement des enseignants, des administratifs ou des étudiants. Ils englobent le personnel des systèmes de tutorat (Section 2.3a) et des services d'orientation d'études décentralisés (Section 2.3b), plus des tuteurs préposés aux admissions au Royaume-Uni (UK 05-1) qui tendent aussi à se départementaliser, et des professeurs dans deux services de conseil français (F 08-3, F 09-2) qui offrent un soutien pédagogique et un entraînement à destination des étudiants qui font l'expérience de difficultés.

Souvent, de tels conseillers (*advisers*) accomplissent leur rôle d'orientation et de conseil pendant une courte période de temps. Même là où ce n'est pas le cas, l'orientation et le conseil représentent habituellement une responsabilité qui vient s'ajouter à d'autres plutôt qu'une activité correspondant à un engagement dans un type de carrière délibérément choisi. Parfois leur rôle est strictement limité au soutien à l'apprenant, bien que dans la plupart de ces cas il soit inclus dans une aide au choix d'une filière d'études. Cependant, dans certains pays à longue tradition de conseillers (*advisers*) "de première ligne" ou qui connaissent un système récent modelé sur ces traditions, le rôle peut s'étendre à la guidance personnelle et (à un moindre degré) à l'orientation de carrière (p. ex. Espagne, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni). Au Royaume-Uni, il y a parfois des tuteurs de carrière départementaux à côté des tuteurs personnels (UK 02-1, UK 02-2) (Rapport sur le Royaume-Uni, p.23).

Tableau 2: Taxonomie des rôles

Légende

"Code" fournit une référence croisée à l'Annexe B, qui présente les données pays par pays à partir desquelles est dérivé ce tableau.

Dans la colonne "Titre du Service", * signifie que le service en question est localisé dans des institutions non universitaires.

Sous "Effectif", les nombres entre parenthèses sont des estimations.

E-V-P renvoie à la pondération des "domaines d'intervention": l'orientation d'études,

l'orientation "vocationnelle"¹ et la guidance personnelle respectivement.

+ Les conseillers (*advisers*) "de première ligne" ne sont pas réduits aux personnes travaillant dans les services cités dans l'Annexe A comme étant "de première ligne" (voir Section 3.2a).

¹ Cf. note 5, p.32. (N.d.T)

Rôles et Tâches

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
(a) Conseiller (<i>Adviser</i>) de "première ligne" +				
A 06-1	Union nationale des étudiants: services des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour futurs étudiants	(120)	5-1-1
A 06-2	Union nationale des étudiants: services des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études	(800)	5-1-1
A 06-3	Union nationale des étudiants: services des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'inscription	(1,000)	7-0-0
A 06-4	Union nationale des étudiants: services des étudiants	Tuteur pour primants	(700)	5-0-2
BFI 08-1	Système de tutorat départemental	Moniteur	(80)	6-0-1
BFI 08-2	Système de tutorat départemental	Adjoint pédagogique	(115)	6-0-1
BFI 08-3	Système de tutorat départemental	Assistant d'enseignement	(100)	6-0-1
BFI 10-1	Système de tutorat départemental	Moniteur	(100-125)	6-1-0
BFI 10-2	Système de tutorat départemental	Attaché d'aide aux étudiants	(100-125)	6-1-0
BFr 05-1	Système facultaire d'aide pédagogique	Professeur, Assistant	?	7-0-0
BFr 05-2	Système facultaire d'aide pédagogique	Assistant-pédagogue	?	7-0-0
BFr 10-1	Monitorat/Remédiation*	Professeur, Assistant	?	6-0-1
DK 02-1	Service (tutoriel) d'orientation pour l'E. S.	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants	(200)	4-1-2
FIN 06-1	Service d'orientation facultaire	Responsable académique/ Secrétaire aux affaires étudiantes	(80)	5-1-1
FIN 07-1	Service d'orientation départemental	Secrétaire départemental	(60)	5-0-2
F 07-1	Tutorat	Professeur/Tuteur	?	6-1-0
F 08-3	Clinique médico-pédagogique	Professeur	?	4-2-1
F 09-2	Relais étudiants lycéens	Professeur	(10)	4-2-1
D 02-1	Conseil facultaire sur les cours	Conseiller aux cours	(10,000)	4-1-2
IRL 04-2	Système de tutorat personnel	Tuteur	72	3-1-3
NL 07-1	Système de tutorat départemental	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études	500	3-1-3
NL 07-2	Système de tutorat départemental	Maître de conférences/Tuteur/ Parrain	?	4-1-2
NL 07-3	Système de tutorat départemental	Parrain étudiants	?	4-0-3
NL 13-1	Système de tutorat départemental*	Maître de conférences/Tuteur/Parrain	?	4-1-2
NL 13-2	Système de tutorat départemental*	Parrain étudiants	?	4-0-3
E 04-1	Système de tutorat	Tuteur	?	3-1-3
S 02-1	Conseil pédagogique de niveau départemental ou facultaire	Conseiller pour étudiants	(530)	4-1-2
UK 02-1	Système de soutien et de développement des étudiants	Tuteur carrières	(2,000)	3-3-1
UK 02-2	Système de soutien et de développement des étudiants	Tuteur personnel	(4,000)	2-2-3

Nouvelles compétences pour un avenir différent

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
UK 05-2	Services des admissions et "d'accès" (Access)	Tuteur admissions	(4,000)	4-2-1
(b) Directeur (service d'orientation d'études/d'orientation professionnelle)				
A 01-1	Centre de planification des carrières et d'insertion	Directeur général	5	1-4-2
A 04-1	Service public de l'emploi: conseil aux et insertion des diplômés universitaires	Chef de service	3	2-4-1
BFI 01-1	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants	Directeur/Chef de service	7	5-1-1
BFI 09-1	Service de soutien aux étudiants *	Directeur/Chef de service/Coordinateur	?	5-1-1
BFr 01-1	Centre d'information	Directeur	2	3-3-1
BFr 02-1	Centre médico-psychologique, Centre d'orientation, Centre d'information et de counselling	Directeur	2	2-2-3
BFr 07-1	Service emploi	Directeur	2	1-5-1
DK 01-1	Service (général) d'orientation pour l'E.S.	Directeur	(10)	4-2-1
FIN 02-2	Service des carrières	Directeur	(4)	2-5-0
FIN 10-1	Service des carrières*	Directeur	(30)	0-7-0
F 01-1	Service commun universitaire d'information et d'orientation	Directeur	65	4-3-0
F 04-1	Services d'insertion professionnelle	Directeur	(30)	1-6-0
F 05-1	Formation permanente	Directeur	82	5-2-0
D 01-1	Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants	Chef de service	(95)	3-2-2
D 03-1	Centre d'enseignement à distance	Chef de centre	60	4-1-2
D 04-1	Projet d'orientation de carrières et de certification professionnelle	Chef de projet	(30)	2-4-1
D 09-1	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés de l'enseignement secondaire et les étudiants: équipe enseignement supérieur	Chef du service d'orientation professionnelle	137	1-6-0
GR 01-1	Office de liaison	Directeur/Chef de service	27	2-4-1
IRL 01-1	Service des carrières	Responsable/Directeur du service des carrières et de l'emploi	7	2-4-1
IRL 04-1	Système de tutorat personnel	Tuteur senior	1	3-1-3
I 01-1	Centre d'orientation d'études	Chef de service	(56)	5-1-1
I 02-1	Centre d'orientation d'études	Chef de service	(43)	1-5-1
I 04-1	Centre d'orientation non universitaire	Chef de service	(100)	3-3-1
I 05-1	Office d'information à la jeunesse	Chef de service	(10)	5-1-1

Rôles et Tâches

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
NL 01-1	Service central des affaires étudiantes	Chef de service	13	5-1-1
NL 03-1	Centre de consultation sur les carrières	Chef de service	3	2-3-2
NL 06-1	Centre d'information	Chef de service	13	3-3-1
NL 08-1	Service central des affaires étudiantes*	Chef de service	70	5-1-1
NL 12-1	Centre d'information*	Chef de service	40	3-3-1
E 01-1	Centre d'orientation	Directeur	50	1-6-0
E 02-1	Centre pour l'emploi	Directeur	?	0-7-0
S 01-1	Conseil pédagogique de niveau central	Directeur	(16)	4-2-1
S 03-1	Centre des carrières	Directeur/Coordinateur	(7)	2-3-2
UK 01-1	Service des carrières	Directeur	97	2-3-2
UK 02-3	Système de soutien et de développement des étudiants	Gestionnaire de "Enterprise"	(50)	3-3-1
(c) Directeur (Service de conseil psychologique)				
A 02-1	Service de conseil psychologique aux étudiants	Chef de service	6	1-0-6
BFI 05-1	Centre de santé mentale/Centre psychothérapeutique	Directeur/Chef de service	1	1-0-6
BFI 06-1	Centre d'aide familiale et relationnelle	Chef de service	1	0-0-7
F 08-1	Clinique médico-pédagogique	Directeur	13	0-2-5
GR 02-1	Centre de conseil psychologique	Directeur/Psychologue	1	2-0-5
I 03-1	Service psychologique	Chef de service	(14)	1-0-6
UK 03-1	Service de conseil	Chef/Directeur du Service de conseil	180	1-1-5
(d) Conseiller (Adviser/Counselor) aux études				
BFI 01-2	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants	Conseiller (Adviser) aux études	13	5-1-1
BFI 01-5	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants	Conseiller (Adviser) d'orientation d'études	5	4-1-2
BFI 03-1	Service aux étudiants sportifs de haut niveau	Conseiller (Adviser) aux études pour étudiants sportifs de haut niveau	1	4-0-3
BFI 07-1	Centre d'apprentissage	Chargé de soutien dans les études	7	5-0-2
BFI 09-2	Service de soutien aux étudiants*	Conseiller (Adviser) aux études	?	5-1-1
BFI 09-3	Service de soutien aux étudiants*	Psychologue pour étudiants	?	5-1-1
BFI 09-4	Service de soutien aux étudiants*	Pédagogue	?	5-1-1
BFr 04-1	Service d'aide pédagogique	Pédagogue	20	5-1-1
BFr 09-2	Système d'information et d'accueil, Service social*	Conseiller pédagogique	29	7-0-0

Nouvelles compétences pour un avenir différent

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
DK 01-2	Service (général) d'orientation pour l'E.S.	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études	(150)	4-2-1
DK 01-3	Service (général) d'orientation pour l'E.S.	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants	(20)	4-1-2
FIN 01-1	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants	Responsable académique	(18)	5-1-1
FIN 01-2	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études	(23)	5-1-1
FIN 09-1	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants*	Secrétaire des affaires étudiantes	(20)	6-1-0
FIN 11-1	Service d'orientation et de conseil	Conseiller aux études/ Conseiller aux carrières	(150)	4-1-2
F 05-2	Formation permanente	Conseiller	(80)	5-2-0
D 03-2	Centre d'enseignement à distance	Conseiller aux études	(180)	4-1-2
I 01-4	Centre d'orientation d'études	Conseiller d'orientation	(100)	3-1-3
I 01-5	Centre d'orientation d'études	Psychologue	(30)	3-1-3
I 05-4	Office d'information à la jeunesse	Conseiller d'orientation	(5)	3-1-3
L 01-1	Centre de psychologie et d'orientation scolaires (orientation pour l'E.S.)	Conseiller d'orientation	2	4-2-1
L 03-1	Aide à l'orientation et psychologique	Professeur psychologue/ Professeur-orienteur	?	3-1-3
NL 01-2	Service central des affaires étudiantes	Assistant de gestion	50	5-1-1
NL 02-1	Département des doyens chargés des étudiants	Doyen chargé des étudiants	50	2-1-4
NL 08-2	Service central des affaires étudiantes*	Collaborateur stratégique	50	5-1-1
NL 09-1	Département des doyens chargés des étudiants *	Doyen chargé des étudiants	200	3-2-2
S 01-2	Conseil central sur les études	Conseiller pour étudiants	(90)	4-2-1
S 01-3	Conseil central sur les études	Conseiller pour étudiants en appui à l'apprenant	(4)	4-0-3
UK 02-4	Système de soutien et de développement des étudiants	Chargé d'aide au développement des étudiants	(50)	3-2-2
UK 05-1	Services des admissions et "d'accès" (Access)	Responsable/Tuteur "accès" (Access)	(300)	3-2-2
(e) Conseiller (<i>Counsellor/Adviser</i>) aux études et aux carrières				
BFr 01-2	Centre d'information	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'information	15	3-3-1
BFr 02-2	Centre médico-psychologique, Centre d'orientation, Centre d'information et de counselling	Conseiller en orientation	8	2-2-3
BFr 09-1	Système d'information et d'accueil, Service social*	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'information	(23)	3-3-1

Rôles et Tâches

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
F 01-2	Service commun universitaire d'information et d'orientation	Responsable administratif	(50)	4-3-0
F 01-3	Service commun universitaire d'information et d'orientation	Conseiller	(220)	3-3-1
F 08-2	Clinique médico-pédagogique	Directeur des études	?	3-3-1
D 01-2	Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants	Conseiller pour étudiants	(260-340)	3-2-2
I 04-4	Centre d'orientation non universitaire	Conseiller d'orientation	(80)	3-3-1
P 01-1	Service d'orientation et de conseil de carrière	Psychologue d'orientation de carrière	(9)	3-2-2
(f) Conseiller (<i>Counselor/Adviser</i>) aux carrières				
A 01-2	Centre de planification de carrière et d'insertion	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières	9	1-4-2
BFI 01-3	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (transition emploi)	2	1-5-1
BFr 07-2	Service d'emploi	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'emploi	6	1-5-1
BFr 08-1	Système facultaire d'aide à l'emploi	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'emploi	6	1-5-1
BFr 11-1	Service d'emploi*	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'emploi	(19)	0-7-0
BFr 12-1	Système départemental d'aide à l'emploi*	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'emploi	(26)	0-7-0
FIN 02-1	Service des carrières	Conseiller (<i>Adviser</i>) / Coordinateur aux carrières	(66)	2-5-0
FIN 03-1	Service d'emploi	Psychologue d'orientation professionnelle	(9)	2-4-1
FIN 04-1	Projet AURA	Chef de projet	(11)	1-4-2
FIN 04-2	Projet AURA	Coordinateur de planification	(22)	2-3-2
F 01-6	Service commun universitaire d'information et d'orientation	Conseiller vocationnel	(60)	2-4-1
F 01-7	Service commun universitaire d'information et d'orientation	Conseiller d'orientation psychologue	(150)	2-4-1
F 04-2	Services d'insertion professionnelle	Conseiller d'insertion professionnelle	(60)	1-6-0
F 06-1	Association Bernard Gregory-Bourses de l'emploi	Correspondant	73	0-7-0
D 04-2	Orientation de carrières et projet de certification professionnelle	Conseiller (<i>Adviser/Counselor</i>)	(40)	2-4-1
D 09-2	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés et les étudiants de l'enseignement secondaire: équipe enseignement supérieur	Conseiller aux carrières	837	1-4-2
GR 01-2	Office de liaison	Conseiller aux carrières	5	2-3-2
GR 04-1	Centre de guidance et d'orientation d'études et de carrières	Conseiller aux carrières	1	2-5-0

Nouvelles compétences pour un avenir différent

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
IRL 01-2	Service des carrières	Responsable adjoint des carrières et de l'emploi/Conseiller aux carrières	10	2-4-1
IRL 02-1	Service d'enseignement coopératif	Gestionnaire d'enseignement coopératif	4	1-5-1
I 02-4	Service d'orientation professionnelle	Conseiller d'orientation	(15-20)	1-3-3
I 02-5	Service d'orientation professionnelle	Psychologue	(5)	1-3-3
NL 03-2	Centre de consultation sur les carrières	Conseiller aux carrières	30	2-3-2
E 01-2	Centre d'orientation	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières	50	2-4-1
E 02-2	Centre pour l'emploi	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières	?	0-7-0
S 01-4	Conseil central sur les études	Conseiller pour étudiants en planification de carrière	(10)	2-4-1
S 03-2	Centre des carrières	Conseiller aux carrières	(4)	2-3-2
UK 01-2	Service des carrières	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières	389	2-3-2
UK 01-6	Service des carrières	Maître de conférences sur l'éducation des choix de carrières	(25)	3-3-1
(g) Praticien du conseil psychologique				
A 02-2	Service de conseil psychologique aux étudiants	Praticien du conseil psychologique aux étudiants	22	1-0-6
A 02-3	Service de conseil psychologique aux étudiants	Praticien du conseil psychologique aux étudiants (accent sur les études/professions)	6	1-1-5
BFI 05-2	Centre de santé mentale/Centre psychothérapeutique	Psychologue pour étudiants	2	2-0-5
BFI 05-3	Centre de santé mentale/Centre psychothérapeutique	Psychothérapeute	5	2-0-5
BFI 06-3	Centre d'aide familiale et relationnelle	Psychologue	7	0-0-7
BFI 12-1	Service de soutien externe*	Conseiller/Psychothérapeute	(7)	3-0-4
BFr 03-1	Service d'aide psychologique	Psychologue	6	2-1-4
DK 04-1	Service de conseil aux étudiants	Psychologue	?	1-1-5
FIN 08-2	Service de santé finlandais pour étudiants	Psychologue thérapeute	31	0-0-7
FIN 08-3	Service de santé finlandais pour étudiants	Psychologue conseiller	24	0-0-7
F 08-5	Clinique médico-pédagogique universitaire	Psychologue/Psychiatre	?	0-2-5
F 09-1	Relais étudiants lycéens	Psychologue/Psychiatre	(5)	0-2-5
D 01-3	Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants	Conseiller et praticien du conseil psychologique pour étudiants/ Psychothérapeute	(100-135)	3-1-3
D 01-4	Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants	Praticien du conseil psychologique /Psychothérapeute	(15-20)	1-1-5

Rôles et Tâches

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
D 07-1	Service de conseil psychologique et psychothérapeutique	Praticien du conseil psychologique/Psychothérapeute	(70-110)	0-1-6
GR 02-2	Centre de conseil psychologique	Psychologue/Conseiller	4	2-0-5
GR 02-4	Centre de conseil psychologique	Etudiant de 3e cycle en conseil	3	2-0-5
IRL 03-1	Service de conseil	Conseiller pour étudiants	24	1-1-5
I 03-2	Service psychologique	Psychologue/Psychiatre	(50)	1-0-6
I 04-5	Centre d'orientation non universitaire	Psychologue	(30)	2-2-3
L 02-1	Service psychologique	Psychologue	?	1-1-5
NL 04-1	Département des psychologues pour étudiants	Psychologue pour étudiants	50	1-1-5
NL 10-1	Département des psychologues pour étudiants *	Psychologue pour étudiants	20	4-1-2
P 02-1	Service de psychothérapie et de conseil	Praticien du conseil psychologique	8	2-1-4
E 03-1	Service de psychothérapie et de conseil	Conseiller/Psychologue	(10)	1-1-5
S 04-2	Centre de santé pour les étudiants	Psychologue	(9)	2-0-5
UK 03-2	Service de conseil	Conseiller	540	1-1-5
(h) Psychiatre				
BFI 05-4	Centre de santé mentale/ Centre psychothérapeutique	Psychiatre	2	0-0-7
FIN 08-1	Service de santé finlandais pour étudiants	Psychiatre	25	0-0-7
S 04-3	Centre de santé pour étudiants	Psychiatre	(5)	0-0-7
UK 03-4	Service de conseil	Psychiatre	50	0-0-7
(i) Assistant social				
BFI 05-5	Centre de santé mentale/Centre psychothérapeutique	Assistant social	1	2-0-5
BFI 06-5	Centre d'aide familiale et relationnelle	Assistant social	2	0-0-7
BFI 09-5	Service de soutien aux étudiants*	Assistant social	?	3-1-3
BFr 09-3	Système d'information et d'accueil, Service social*	Assistant social	(22)	3-2-2
DK 04-2	Service de conseil aux étudiants	Assistant social	?	1-1-5
F 08-6	Clinique médico-pédagogique universitaire	Assistante sociale/Infirmier	?	0-0-7
D 08-1	Service de consultation en matière sociale	Assistant social	(45)	0-1-6
GR 02-3	Centre de conseil psychologique	Assistant social	2	2-0-5
S 04-1	Centre de santé pour étudiants	Assistant social	(33)	1-0-6

Nouvelles compétences pour un avenir différent

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
(j) Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants handicapés				
A 05-1	Service de consultation pour étudiants handicapés	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants handicapés	13	4-1-2
BFI 02-1	Service aux étudiants handicapés	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études pour étudiants handicapés	5	4-1-2
BFr 06-1	Système d'aide aux étudiants handicapés	Superviseur pour étudiants handicapés	3	2-2-3
F 02-1	Relais handicap	Responsable de l'accueil	71	2-3-2
F 02-2	Relais handicap	Conseiller	(40)	2-3-2
D 05-1	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: interne aux institutions d'E.S.	Conseiller (<i>Adviser/Counsellor</i>)	(40-55)	1-2-4
D 06-1	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: Office de l'emploi	Conseiller aux carrières	86	1-4-2
GR 03-1	Service aux étudiants à besoins spécifiques	Conseiller aux carrières (étudiants handicapés)	1	2-4-1
IRL 03-2	Service de conseil	Conseiller (<i>Adviser</i>)/ Coordinateur spécialisé dans l'intervention de groupe	70	2-0-5
S 01-5	Conseil central sur les études	Conseiller pour étudiants handicapés	(9)	3-2-2
UK 04-1	Service pour étudiants handicapés ou avec troubles de l'apprentissage	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants handicapés et avec troubles de l'apprentissage	(150)	3-1-3
(k) Conseiller (<i>Adviser</i>) international				
A 03-1	Bureau international	Chef de service	19	5-1-1
A 03-2	Bureau international	Conseiller (<i>Adviser</i>) international	51	5-1-1
FIN 05-1	Unité internationale	Coordinateur des études	(26)	4-1-2
FIN 05-2	Unité internationale	Responsable académique	(60)	4-1-2
FIN 12-1	Unité des relations internationales*	Directeur (à l'administration centrale)	(30)	5-2-0
FIN 12-2	Unité des relations internationales*	Directeur (à temps partiel) (dans des institutions particulières)	(150)	5-2-0
F 03-1	Département des relations internationales	Directeur	82	5-2-0
F 03-2	Département des relations internationales	Conseiller	(70)	5-2-0
UK 02-5	Système de soutien et de développement des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants internationaux	(200)	2-1-4

Rôles et Tâches

Code	Service/Système	Rôle	Effectifs	E-V-P
(l) Informateur				
A 02-4	Service de conseil psychologique aux étudiants	Informateur	1	4-1-2
BFI 01-4	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'information sur les études	4	5-1-1
DK 03-1	Centre d'information pour l'E.S.	Informateur	11	6-1-0
F 01-5	Centre d'information pour l'E.S.	Secrétaire documentaliste	(50)	5-2-0
F 08-4	Clinique universitaire médico-pédagogique	Documentaliste	?	4-2-1
GR 01-4	Office de liaison	Informateur	27	3-4-0
I 01-2	Centre d'orientation d'études	Documentaliste	(10)	5-2-0
I 01-3	Centre d'orientation d'études	Informateur	(100)	5-2-0
I 02-2	Centre d'orientation professionnelle	Documentaliste	?	0-7-0
I 02-3	Centre d'orientation professionnelle	Informateur	(50)	2-5-0
I 04-2	Centre d'orientation non universitaire	Documentaliste	(20)	3-4-0
I 04-3	Centre d'orientation non universitaire	Informateur	(150)	3-4-0
I 05-2	Office d'information à la jeunesse	Documentaliste	(5)	5-2-0
I 05-3	Office d'information à la jeunesse	Informateur	(20)	5-2-0
NL 06-2	Centre d'information	Informateur	120	3-3-1
NL 12-2	Centre d'information	Informateur	200	3-3-1
E 01-4	Centre d'orientation	Gestionnaire de l'information	(50)	3-4-0
E 02-4	Centre pour l'emploi	Gestionnaire de l'information	?	0-7-0
S 03-4	Centre des carrières	Informateur	(4)	3-3-1
UK 01-3	Service des carrières	Informateur	224	2-4-1
UK 03-3	Service de conseil	Responsable de l'accueil	180	0-0-7
(m) Responsable d'insertion				
A 04-2	Service public de l'emploi: conseil et insertion des diplômés universitaires	Conseiller (<i>Adviser</i>) et responsable d'insertion	(14)	2-4-1
BFI 04-1	Système d'aide à l'insertion	Attaché d'aide à l'insertion	(55)	0-7-0
BFI 11-1	Système départemental d'insertion*	Enseignant/Attaché d'aide à l'insertion	(50-100)	1-6-0
FIN 03-2	Service d'emploi	Consultant pour l'emploi	13	1-6-0
FIN 10-2	Service des carrières*	Secrétaire de projet	(30)	0-7-0
D 09-3	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés de l'enseignement secondaire et les étudiants: équipe enseignement supérieur	Responsable d'insertion	63	0-6-1
GR 01-3	Office de liaison	Responsable d'insertion	26	0-7-0
IRL 02-2	Service d'enseignement coopératif	Responsable d'insertion	5	0-7-0
E 01-3	Centre d'orientation	Responsable d'insertion	(25)	1-6-0

E 02-3	Centre pour l'emploi	Responsable d'insertion	?	0-7-0
S 03-3	Centre des carrières	Agent de liaison pour l'emploi	(15)	1-5-1
UK 01-4	Service des carrières	Responsable d'insertion	29	0-6-1
UK 01-5	Service des carrières	Gestionnaire du service jobistes	56	0-7-0
(m) Autres rôles spécialisés				
BFI 06-2	Centre d'aide familiale et relationnelle	Médecin	3	0-0-7
BFI 06-4	Centre d'aide familiale et relationnelle	Conseiller (<i>Adviser</i>) juridique	2	0-0-7
F 01-4	Service universitaire d'information et d'orientation	Statisticien	?	3-4-0
NL 05-1	Département médical pour étudiants	Médecin	12	1-0-6
NL 05-2	Département médical pour étudiants	Assistant médical	4	0-0-7
NL 11-1	Département médical pour étudiants*	Médecin	4	0-0-7
NL 11-2	Département médical pour étudiants*	Assistant médical	1	0-0-7

3.2b Directeur (service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle)

Là où les services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle comprennent plus d'une ou de deux personnes, il y a habituellement un directeur ou un chef de service qui remplit un rôle de gestion. Dans la plupart des cas, il ou elle maintient son engagement dans le travail direct avec les étudiants comme conseiller (*counselor/adviser*) aux études/carières, bien que quelques-un(e)s se consacrent à plein temps à la gestion (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, p.39). Les rôles cités couvrent un large éventail de services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle (Sections 2.3c, 2.3d et 2.3e). Ils comprennent aussi des gestionnaires d' "Enterprise" (UK 02-3) qui sont responsables d'actions de soutien dans les départements académiques destinées à améliorer la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage à travers le développement des compétences des étudiants et l'implication des employeurs (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.47-49); ces spécialistes pourraient être introduits dans les Sections 3.2d-3.2f, mais ils l'ont été dans celle-ci en raison du caractère fortement managérial de leur rôle. Bien que la plupart des directeurs focalisent, selon le service qu'ils gèrent, la plus grande partie de leur attention sur l'orientation d'études et/ou l'orientation professionnelle, certains d'entre eux attestent d'une activité plus équilibrée par rapport à sa distribution dans les trois domaines d'intervention (p. ex. BFr 02-1, D 01-1, NL 03-1, S 03-2, UK 01-1).

3.2c *Directeur (service de conseil psychologique)*

Certains services de conseil psychologique ont eux aussi un directeur ou un chef de service. Leur nombre au Royaume-Uni excède largement le nombre total de ceux que l'on dénombre ailleurs. On ne rencontre aucun directeur qui n'ait pas de cas à suivre. La nature hautement professionnelle et très personnelle de leur travail fait appel à des compétences de gestion considérables telles l'encouragement de l'autonomie professionnelle des conseillers et, dans le même temps, la reconnaissance de la nécessité d'une conception du service qui soit de qualité, compétent et approfondi (Rapport sur le Royaume-Uni, p.64). Leur attention est essentiellement focalisée sur la guidance personnelle, bien qu'une certaine implication dans l'orientation d'études et/ou l'orientation professionnelle soit mentionnée dans la plupart de ces rôles.

3.2d *Conseiller (Adviser/Counsellor) aux études*

La majeure partie des conseillers (*advisers/counsellors*) se consacrent à l'orientation d'études en relation avec les choix d'options d'études, à laquelle s'ajoute — dans certains cas — un soutien à l'apprenant. Un petit nombre de rôles (BFl 07-1, BFl 09-3, BFl 09-4, BFr 09-2, I 01-5, S 01-3) sont prioritairement centrés sur le soutien à l'apprenant. Certains conseillers (*advisers/counsellors*) aux études réservent aussi une certaine part de leur activité à l'orientation professionnelle, en particulier dans ses rapports avec ce qu'implique pour la profession le choix des filières d'études, quoique cet aspect puisse être restreint (voir p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.47). D'autres — tuteurs seniors ou doyens chargés des étudiants (IRL 04-1, NL 02-1) — ont un rôle plus général qui comprend aussi de nombreux éléments de guidance personnelle.

Dans un petit nombre de cas, le rôle est centré principalement sur des groupes cibles spécifiques: par exemple, des étudiants sportifs de haut niveau (BFl 03-1), des étudiants en apprentissage à distance (D 03-2) ou des grands commençants désireux d'entrer dans l'enseignement supérieur (F 05-2, UK 05-1). Quelques-uns de ces rôles tendent aussi à inclure des éléments significatifs de guidance personnelle. Quelques rôles (DK 01-3, R-U 02-4) sont essentiellement assurés par des étudiants qui s'engagent à temps partiel ou selon une formule sabbatique.

3.2e Conseiller (*Counsellor/Adviser*) aux études/carrières

Dans certains pays, il y a une différence nette entre l'orientation d'études et l'orientation professionnelle. Ceci signifie que les étudiants doivent consulter des spécialistes distincts, avec le risque qu'aucun ne pose avec suffisamment de netteté la question de l'interface critique entre les décisions relevant du choix d'études et celles relevant du choix de la profession. Quoique dans la plupart des pays on ait conscience de la nécessité d'attirer l'attention, dans l'orientation d'études, sur les implications que celle-ci a sur le choix de carrière, certains pays ont des spécialistes qui couplent délibérément les deux orientations. C'est le cas en particulier en Allemagne et en France, où les rôles hautement intégrés de *Studienberater* (D 01-2) et de conseiller SCUIO (F 01-3) respectivement sont des éléments clés du système d'orientation d'études supérieures.

3.2f Conseiller (*Adviser/Counsellor*) aux carrières

Les conseillers (*advisers*) aux carrières qui se consacrent essentiellement à l'orientation professionnelle sont de plus en plus nombreux dans l'enseignement supérieur des pays européens. Dans un petit nombre de cas (F 01-7, FIN 03-1, I 02-5, P 01-1), le rôle est clairement défini comme étant tenu par des psychologues qui se spécialisent dans ce domaine; dans la plupart des cas, cependant, on trouve sous cette dénomination un champ disciplinaire plus large. En général, il apparaît qu'un changement d'accent a affecté le rôle en passant de l'information, de l'avis et de l'insertion à l'encouragement chez l'étudiant à gérer son propre développement de carrière (p. ex. Rapports sur l'Espagne, pp. 34-35; la Suède, p.38). Cette tendance se reflète dans l'émergence de certains rôles très centrés sur le développement dans les programmes des compétences de gestion de carrière (UK 01-6) et des compétences qui accroissent les chances d'être embauché (IRL 02-1). Elle se reflète aussi dans les estimations relatives à l'importance attribuée tant à l'orientation d'études et à la guidance personnelle qu'à l'orientation professionnelle dans nombre de ces rôles.

3.2g Praticien du conseil psychologique

Les praticiens du conseil psychologique se centrent essentiellement ou exclusivement sur la guidance personnelle. Dans certains cas, le rôle conduit le spécialiste à accorder une bonne part de son attention à l'orientation d'études, particulièrement en ce que celle-ci touche à des difficultés

d'apprentissage (notamment BFl 12-1, D 01-3, NL 10-1); dans la plupart des cas cependant, les processus psychologiques sous-jacents restent la préoccupation essentielle. Dans la majorité des cas, le mot "psychologue" ou "psychologique" apparaît dans l'intitulé du rôle professionnel: ce n'est cependant pas le cas en Irlande (IRL 03-1) et au Royaume-Uni (UK 03-2) où les conseillers formés ne sont pas nécessairement des psychologues. Dans certains cas, l'intitulé professionnel mentionne explicitement des psychothérapeutes (BFl 05-3, BFl 12-1, D 01-3, D 01-4, D 07-1) et, dans un nombre de cas restreints, l'intitulé englobe des psychiatres (F 08-5, F 09-1, I 03-2).

3.2h *Psychiatre*

En plus des cas où des psychothérapeutes sont rattachés au rôle de praticien du conseil psychologique (voir ci-dessus), il y a quatre occurrences où les psychiatres sont cités en tant que rôle distinct. Dans chacun de ces cas, ceux-ci font partie d'une équipe d'un service de conseil psychologique qui fournit un point de chute aux étudiants souffrant de syndromes plus sévères qui pourraient nécessiter un traitement de type médical (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.38).

3.2i *Assistant social*

Les assistants sociaux travaillent habituellement eux aussi en tant que membres d'équipes pluridisciplinaires dans des services de conseil psychologique. Souvent leur rôle recoupe de façon importante celui des psychologues/conseillers et peut comporter des prestations de type psychothérapeutique (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.41). Ils constituent cependant fréquemment un premier point d'ancrage via leur implication dans l'admission et l'accueil des clients (Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.41; la Belgique (Flandre), p.39) et tendent aussi à s'occuper de problèmes pratiques liés aux matières financières et à d'autres choses du même genre (Rapport sur le Danemark, p.39). En Allemagne, ils s'organisent en un Service d'assistance sociale où l'accent est mis sur le traitement de telles questions d'ordre pratique, mais de nouveau leur activité voisine avec le conseil psychologique (Rapport sur l'Allemagne, pp.52-53). Les assistants sociaux interviennent aussi dans l'enseignement supérieur d'autres pays, bien que cela ne soit pas toujours mentionné dans les études nationales.

3.2j *Conseiller(Adviser) pour étudiants handicapés*

En raison du fait que le travail des conseillers (*advisers*) pour étudiants handicapés est focalisé sur l'ensemble des besoins de leur groupe cible, ces spécialistes "doivent disposer de compétences qui sont à la fois celles d'un assistant social, d'un conseiller (*adviser*) aux carrières, d'un guide dans les études et d'un conseiller technique" (Rapport sur la France, p.48). Néanmoins, il y a des variations dans le poids accordé à chacun de ces rôles: certains (A 05-1, BFI 02-1, IRL 03-2, UK 04-1) se consacrent davantage à l'orientation d'études et la guidance personnelle, alors que d'autres (notamment D 06-1, GR 03-1; voir aussi le Rapport sur le Royaume-Uni, p.55) se focalisent prioritairement sur l'orientation professionnelle et l'insertion dans un emploi.

3.2k *Conseiller (Adviser) international*

Les conseillers (*advisers*) internationaux travaillent dans des bureaux internationaux qui accomplissent des tâches variées de type administratif et de relais tout autant que d'orientation (voir la Section 2.3h). C'est pourquoi les directeurs et les chefs de ces services ont été attachés à cette catégorie plutôt que rangés sous la rubrique "directeur (services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle)" (Section 3.2b). Dans les bureaux plus importants, on peut trouver une certaine spécialisation — dans les programmes SOCRATES par exemple (Rapports sur l'Autriche, p.45; la Belgique (Communauté française), p. 25). Alors qu'une bonne part du travail est administratif (tel que le fait d'accorder un crédit et d'autres dispositions pratiques) et que le travail d'orientation tend à devenir essentiellement de l'information (liée aux matières académiques et aux problèmes financiers ainsi que de logement qui y sont associés), il y a place pour une offre de guidance personnelle en profondeur et d'orientation professionnelle et pour les étudiants "entrants" et pour les étudiants "sortants" (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.45; le Royaume-Uni, p. 51). Ce phénomène est à mettre en rapport avec les préoccupations croissantes de qualité et de "valeur ajoutée" que constituent les séjours à l'étranger (Rapport sur l'Autriche, pp. 34-35). Dans la plupart des cas cependant, les mises à disposition principales dans les domaines de l'orientation d'études et de l'orientation professionnelle à l'adresse des étudiants internationaux sont assurées par les services spécialisés d'orientation d'études et d'orientation professionnelle.

3.2l *Informateur*

On tend à employer les informateurs essentiellement dans les services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle; dans les autres services, et même dans certains services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle, le travail d'information est assuré par les conseillers (*advisers/counsellors*) eux-mêmes (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.26). Le rôle de l'informateur peut embrasser le collationnement, la production et la diffusion de l'information ainsi que le fait d'être en soi une source de référence informationnelle pour les étudiants. Dans certains cas, notamment en Italie, ces deux séries de tâches sont assurées par des personnes différentes, appelées "documentalistes" et "informateurs" respectivement (Rapport sur l'Italie, p.26). L'informateur intervient en fait parfois comme premier point de contact avec le service, répondant aux demandes d'information et filtrant celles qui requièrent un conseil ou des interventions d'une autre nature. Dans les services de conseil psychologique, le responsable de l'accueil (p. ex. UK 03-3) remplit un rôle important dans l'identification des clients qui présentent des signes de détresse requérant une prise en charge en urgence (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.25-26).

3.2m *Responsable d'insertion*

Les responsables d'insertion se préoccupent principalement d'établir des liens avec les employeurs et de distribuer l'information sur les places vacantes. Les places vacantes concernent en général des opportunités d'emploi de niveau universitaire, mais dans certains rôles, on se centre principalement sur les opportunités de stages pendant le cursus (BFl 04-1, BFl 11-1, FIN 10-2, IRL 02-2, UK 01-4) ou de jobs à temps partiel/de vacances identifiés principalement comme des formes de support financier pour les étudiants pendant leurs études (UK 01-5); dans d'autres cas, deux de ces catégories ou même les trois sont rapportées. Dans certains cas (GR 01-3, S 03-3), le rôle de liaison avec l'employeur est étendu de manière à couvrir d'autres formes de collaboration, les projets académiques inclus.

3.2n *Autres rôles spécialisés*

La dernière catégorie est faite d'un groupe hétérogène d'autres rôles professionnels spécialisés qui font parfois partie des services d'orientation et de conseil. Ils comprennent des médecins (BFl 06-2, NL 05-1, NL 11-1) et des paramédicaux (NL 05-2, NL 11-2), mais aussi des statisticiens respon-

sables du suivi des études et d'autres opérations statistiques (F 01-4), ainsi que des conseillers juridiques en relations humaines (F 01-4).

Tableau 3: Personnel en termes d'effectifs

Fonction	Nombre de rôles	Nombre d'estimations en termes de rôle	Effectif estimé des personnes	Total extrapolé*
(a) Conseiller (<i>Adviser</i>) "de première ligne"	(voir le texte)			
(b) Directeur (service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle)	35	33	1.169	1.240
(c) Directeur (service de conseil psychologique)	7	7	216	220
(d) Conseiller (<i>Adviser/Counsellor</i>) aux études	30	26	1.647	1.900
(e) Conseiller (<i>Counsellor/Adviser</i>) aux études et aux carrières	9	8	705	790
(f) Conseiller (<i>Counsellor/Adviser</i>) aux carrières	29	28	1.947	2.020
(g) Praticien du conseil psychologique	27	25	1.089	1.180
(h) Psychiatre	4	4	82	80
(i) Assistant social	9	6	105	160
(j) Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants handicapés	11	11	496	500
(k) Conseiller (<i>Adviser</i>) international	9	9	688	690
(l) Informateur	21	18	1.226	1.430
(m) Responsable d'insertion	13	12	406	440
(n)) Autres rôles spécialisés	7	6	26	30
Total	211	193	9.802	10.680

* Ces valeurs ont été calculées en divisant le total des estimations données (colonne 3) par le nombre de rôles auquel ces estimations sont relatives (colonne 2), en les multipliant par le nombre total de rôles dans la catégorie (colonne 1) et en les arrondissant à la dizaine; les valeurs correspondant à des estimations données pour tous les rôles (c,h,j,k) ont été pareillement arrondies.

3.3 Effectifs du personnel

Le Tableau 2 fournit la distribution des effectifs du personnel engagé dans les divers rôles identifiés. Dans le Tableau 3, nous avons condensé ceux-ci dans une tentative d'estimation du nombre total de personnes par prin-

cipaux types de rôles adoptés dans la Section 3.2. Là où aucun nombre n'est donné pour certains des rôles à l'intérieur de la catégorie, nous avons extrapolé à partir des cas où les effectifs sont disponibles. Ces nombres totaux sont inévitablement approximatifs. Dans beaucoup de cas, les effectifs fournis dans les études nationales étaient des estimations plutôt que des effectifs objectifs. De plus, comme on l'a remarqué dans la Section 3.2, certains correspondants nationaux se montraient plus englobants que d'autres dans la classification des rôles qu'ils opéraient. Néanmoins, les valeurs fournies donnent une indication sur le nombre de personnes engagées dans les rôles d'orientation et de conseil de l'enseignement supérieur dans l'Union européenne et sur la répartition de ces rôles.

Le Tableau 3 (valeurs arrondies) montre qu'environ 10.700 personnes sont engagées de façon active dans l'orientation et le conseil de l'enseignement supérieur. Parmi celles-ci, le groupe le plus important est celui des conseillers (*counsellors/advisers*) aux carrières (2.020), suivi par les conseillers (*advisers/counsellors*) aux études (1.900) et les directeurs (services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle) (1.240): si l'on ajoute à ceux-ci les conseillers (*counsellors/advisers*) aux études et aux carrières (790), les conseillers (*advisers*) pour étudiants handicapés (500), les conseillers (*advisers*) internationaux (690), les informateurs (1.430) et les responsables d'insertion (440), il semble qu'environ 9.000 personnes soient engagées dans un travail spécialisé en liaison avec l'orientation professionnelle. Le nombre relativement important de "directeurs" dans cette catégorie montre qu'un nombre assez important de services est composé d'un directeur et d'une ou deux personnes en renfort.

Les valeurs relatives aux spécialistes engagés dans le conseil psychologique sont notablement plus faibles. Si l'on ajoute les praticiens du conseil psychologique (1.180) et les directeurs des services de conseil psychologique (220) aux psychiatres (80), aux assistants sociaux (160) et aux autres rôles spécialisés (30), le total est proche de 1.700.

Ces effectifs n'incluent pas les conseillers "de première ligne". Une extrapolation à partir de la même base numérique pour ces conseillers (*advisers*) (Tableau 2) suggère qu'il y a quelques 40.000 personnes assumant ce rôle dans l'Union européenne. Cependant, en raison du fait que la plupart de ces conseillers (*advisers*) sont engagés dans l'orientation et le conseil comme "appoint" par rapport à d'autres rôles (Section 3.2a) et parce que la plupart des effectifs de cette catégorie sont des estimations particulièrement grossières, il est difficile d'évaluer ce que ceci représente en termes d'équivalents temps pleins dans le champ des "ressources" en orientation. C'est pourquoi aucune valeur relative à ce rôle n'est portée dans le Tableau 3.

Dans quelques cas, des données relatives au ratio personnel/étudiants sont disponibles pour les conseillers d'orientation. Au Royaume-Uni, par exemple, le ratio dans les services des carrières (UK 01) va de 1 pour 1.000 à 1 pour 7.251 étudiants à temps plein (ces valeurs ne tiennent pas compte des étudiants à temps partiel), alors que le ratio correspondant dans les services de conseil même les mieux pourvus (UK 03) est vraisemblablement de 1 pour 3.000: ces valeurs sont bien au-dessus de celles recommandées par les commissions et associations professionnelles appropriées (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.19 et 25). En Allemagne, le ratio dans les Services centraux de conseil et de consultation (D 01) tourne autour de 1 pour 4.000: ce rapport, qui ne prend en compte que les étudiants inscrits et ne tient pas compte du travail de prospection effectué par les services vis-à-vis des étudiants potentiels, est beaucoup plus élevé que ce qui avait été originellement prévu (Rapport sur l'Allemagne, pp.32-33). En Espagne, le ratio total pour tous les professionnels de l'orientation est d'environ 1 pour 5.000 (Rapport sur l'Espagne, p.21). En France, le ratio dans les Services communs universitaires d'information et d'orientation (F 01) tourne autour de 1 pour 3.400 (Rapport sur la France, pp.23-24). Aux Pays-Bas, les ratios pour les doyens chargés des étudiants (NL 02) et pour les psychologues (NL 04) tournent autour de 1 pour 5.000 et pour les conseillers aux carrières (NL 02) autour de 1 pour 6.000 (Rapport sur les Pays-Bas, p.14). En Suède, le ratio pour les conseillers pour les étudiants (S 01, S 02) va de 1 pour 3.800 dans les institutions de taille moyenne à 1 pour 6.500 dans les institutions plus importantes (Rapport sur la Suède, pp.32-33). Beaucoup de ces chiffres masquent des différences considérables entre les institutions (p. ex. Rapport sur la France, p.24). Il est fait état d'un ratio beaucoup plus bas dans le cas du Système de tutorat départemental nettement moins professionnalisé en Belgique (Flandre) (BFl 08), où la subsidiarisation a été prévue pour atteindre un ratio d'équivalent temps plein de 1 pour 311 — dans une institution, le ratio est de 1 pour 171 si l'on inclut dans le calcul le personnel spécialisé occupé au niveau central (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.14-15).

3.4 *Tâches*

La classification des tâches adoptée pour l'étude a identifié 21 tâches, qui ont chacune reçu un code sous forme de lettre. En l'occurrence, il est ressorti clairement du texte des rapports nationaux qu'avaient surgi des difficultés d'attribution de certaines activités à des tâches particulières et que des activités semblables avaient été attribuées à des tâches différentes par des correspondants nationaux différents. Nous signalerons certaines

de ces divergences dans cette section et nous donnerons quelques détails sur la façon dont les tâches ont été interprétées. Ces points pourront alors être pris en considération lorsque les tâches seront rapportées aux clusters de rôles dans la Section 3.5.

La *direction* (A) a été définie comme la direction administrative, y compris la planification et l'évaluation du service/du programme; le terme couvre la gestion des activités d'orientation dans l'institution et des relations avec les organismes extérieurs (p. ex. institutions scolaires, centres d'orientation, services sociaux, organes officiels et employeurs). Plus le service est important, plus denses tendent à être les tâches de gestion (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.23). La direction *interne* comprend la conduite d'équipe et la détermination des priorités stratégiques: cette dernière tâche est particulièrement importante là où les services font l'objet de nombreuses demandes concurrentes, avec le risque qu'ils essaient de s'occuper de tout et de tout le monde, et soient perçus comme ayant échoué aux yeux de chacun (Rapport sur le Royaume-Uni, p.61). La direction *externe* comprend la représentation du service dans les négociations avec l'institution et d'autres organismes sponsors ainsi que le maintien de liens de coopération avec les organismes appropriés à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution: ceci requiert des compétences en communication, en marketing et en relations publiques (Rapport sur l'Autriche, p.39), tout autant qu'une bonne compréhension de la dynamique organisationnelle de l'institution (Rapport sur le Royaume-Uni, p.65). Il y a ici un certain recouvrement entre ces activités et les relations avec les pourvoyeurs d'offre d'emplois et de formations (N) et le feed-back à ces pourvoyeurs (T). Il peut aussi y avoir quelque tension entre, d'une part, la nécessité d'être attentif aux besoins de l'institution, à ceux qui mobilisent d'autres sources de financement et d'autres acteurs (notamment les employeurs), et, d'autre part, le maintien d'une attention majeure aux besoins des étudiants (p. ex. Rapport sur la Grèce, p.32): gérer une telle tension est une partie cruciale du rôle de directeur.

La *gestion de l'information* (B) a été définie comme le recueil, la production et la présentation de l'information relative aux possibilités d'études et de formation, et/ou aux carrières, aux professions et au marché du travail. Une information de haute qualité constitue en particulier une condition essentielle d'une orientation d'études et d'une orientation professionnelle efficaces: de tels services comportent habituellement dans leur activité des centres de documentation en libre accès où l'information doit être présentée de façon claire et attractive. Cette contribution est particulièrement importante au vu de l'accroissement du nombre d'étudiants et de la complexité croissante des filières d'études et professionnelles, ce qui signifie que l'information par le "bouche à oreille" est de moins en

moins adéquate (Rapport sur le Royaume-Uni, p.61). Les services d'orientation d'études de l'enseignement supérieur sont souvent davantage amenés à constituer leur propre information que ce n'est le cas, par exemple, dans les services d'orientation scolaire, qui peuvent beaucoup plus compter sur l'information qui leur est fournie; il peut s'agir, par exemple, d'enquêtes relatives au marché du travail (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.40). Au Royaume-Uni, les services des carrières ont aidé à former l'Unité des services des carrières de l'enseignement supérieur qui soutient et coordonne le recueil et la diffusion de ce type d'information. La nouvelle technologie offre d'énormes possibilités de traitement et de transmission plus efficaces de l'information, y compris en cas de localisation difficile d'accès (voir Section 5.4). L'extension de la gestion de l'information à la couverture de l'offre transnationale de travail et d'études n'a fait que s'accroître: le réseau Internet constitue à cet égard une ressource potentiellement précieuse.

La *distribution de l'information* (C) a été définie comme consistant à fournir de l'information pertinente à des individus ou à des groupes relativement aux possibilités d'études et de formation, et/ou aux carrières, aux professions et au marché du travail. Ce service recoupe clairement dans une certaine mesure la gestion de l'information (B), en particulier là où l'information est présentée sur un mode impersonnel — à travers, par exemple, des plaquettes, des bulletins, des magazines, des sites web, etc. Certains services d'orientation d'études ont la responsabilité de produire des brochures, des vidéos et autres guides sur les filières dans leur propre institution et/ou dans l'enseignement supérieur plus généralement (p. ex. Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.44; la Belgique (Flandre), p.46; la Finlande, p.43; l'Italie, p.31; la Suède, p.36); de nombreux services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle produisent aussi des guides de types variés pour leurs propres étudiants avec notamment des plaquettes sur la planification de carrière, pour compléter les documents à disposition émanant d'une autre source. Les contacts avec les médias sont un autre moyen important de transmission de l'information (Rapport sur la Finlande, p.49). En outre, des formes plus directes de distribution de l'information peuvent être aménagées: réponses à des requêtes individuelles, présentations en groupe et participations à des expositions ou à des salons. Certains services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle prennent l'initiative d'organiser des salons consacrés aux carrières (p. ex. Rapports sur l'Autriche, p.29; la Belgique (Flandre), p.40): en raison de l'implication des employeurs, il y a ici un certain recouvrement avec la liaison avec les pourvoyeurs d'emplois et de formations (N).

Le conseil individuel à court terme (D) a été défini comme le fait d'aider les clients à explorer leurs propres pensées et sentiments sur leur situation actuelle, les choix qui s'offrent à eux et les conséquences de chaque choix dans une relation de face à face en un nombre limité de séances. Le conseil est "une tâche orientée vers les processus qui visent à permettre aux clients de trouver par eux-mêmes des solutions" (Rapport sur l'Autriche, p.26). Dans le contexte du conseil psychologique, il s'agit d'un processus au cours duquel "le conseiller doit accepter la personne et sa cause, prendre en compte le processus d'interaction, rendre explicites les problèmes, les conflits et les désirs, amener la compréhension des interrelations cognitives, émotionnelles et psychodynamiques ainsi que développer pas à pas en coopération avec l'individu des solutions au problème posé" (Rapport sur l'Autriche, p.30). La relation thérapeutique avec le conseiller (Rapport sur l'Allemagne, p.56) et une centration sur les processus inconscients (Rapport sur le Royaume-Uni, p.63) sont souvent des éléments importants. Le terme "conseil" est aussi utilisé dans le contexte de l'orientation d'études et de l'orientation professionnelle pour définir une approche dans laquelle on présente de l'information mais où un accent marqué est mis sur le fait d'aider l'étudiant à analyser sa propre situation, à évaluer les choix qui s'offrent à lui et à parvenir à une décision personnelle (p. ex. Rapports sur la Finlande, p.47; la Grèce, p.34; les Pays-Bas, pp.32 et 33; la Suède, pp.36-37). En ce sens, la philosophie et certaines des techniques du conseil psychologique ont eu une influence considérable sur toutes les formes de conseil dans l'enseignement supérieur (Rapports sur l'Allemagne, pp.48 et 56; le Royaume-Uni, p.41), quand bien même soit évidente une nette division du travail entre les services de conseil thérapeutique et les services de conseil d'orientation d'études/professionnelle (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, p.52).

Le conseil individuel à long terme (E) a été défini comme identique à (D), mais avec un programme d'intervention planifié sur une plus longue durée ou sur davantage de séances. La définition du "long terme" adoptée par les praticiens du conseil psychologique renvoie en général à une plus longue durée que celle à laquelle se réfère la définition adoptée par les conseillers d'orientation d'études et d'orientation professionnelle (Rapport sur l'Irlande, p.20): une série d'entretiens dépassant dix séances est très fréquente (Rapport sur l'Allemagne, p.50) et certaines interventions peuvent durer de un à trois ans (Rapport sur le Portugal, p.20). Il y a une tendance à privilégier la thérapie brève en partie pour des raisons d'économie, mais aussi parce que cette technique est considérée comme adéquate aux besoins développementaux des étudiants en fin d'adolescence; avec les étudiants plus âgés, on observe une tendance à instaurer un travail à plus long terme parce que leurs problèmes sont davantage enkystés (Rapport

sur le Royaume-Uni, p.52). Les séances peuvent ne pas être "planifiées" dans un sens formel, mais il est nécessaire qu'elles soient perçues comme un processus ouvert (Rapport sur l'Allemagne, p.50). Par contraste, dans les services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle, des séances multiples sont inhabituelles (p. ex. Rapport sur l'Allemagne, p.49) au point que quatre ou cinq séances sont considérées comme du "long terme".

Le *conseil de groupe à court terme* (F) a été défini comme identique à (D) mais sur une base groupale: il tend à se dérouler en groupe plus restreint que dans le cas de l'enseignement (M), à se composer de personnes qui partagent un certain nombre de caractéristiques communes, à se centrer sur des besoins exprimés plutôt que sur des objectifs d'apprentissage prédéterminés et à être organisé de manière à encourager la participation active de tous les individus. Le travail de groupe est considéré comme utile lorsqu'un nombre suffisamment grand d'étudiants est face à un problème semblable ou là où des processus sociaux constituent le domaine d'intervention du conseil (Rapport sur l'Autriche, p.30). Beaucoup de groupes se centrent sur des problèmes particuliers tels que l'anxiété aux examens, la gestion du stress, les compétences qu'implique le travail universitaire, les compétences touchant à l'assertivité ou la gestion du temps (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.38; les Pays-Bas, p.26 ; le Royaume-Uni, p.53). Certains sont des groupes de soutien à l'apprenant constitués sur une base plus large, avec comme ressource de base l'apprentissage en équipe (p. ex. Rapports sur la Finlande, p.52; la Suède, p.37). On a particulièrement recours au conseil en groupe lorsqu'on a en vue l'intégration des étudiants de première année (p. ex. Rapports sur le Danemark, p.36 ; la Finlande, p.52), bien que cette technique recoupe d'autres activités que certaines études nationales rangent sous la rubrique enseignement (M). Ce recouvrement potentiel se retrouve dans les groupes de travail en orientation de carrières (Rapports sur la Finlande, p.50 ; la France, p.34; les Pays-Bas, p.32) et dans la préparation en vue des stages sur des lieux professionnels (Rapport sur l'Irlande, p.28). Les compétences requises dans le conseil de groupe comprennent la capacité à gérer des groupes, à permettre à un groupe de travailler efficacement et à trouver le juste équilibre entre la tâche, les désirs des participants et la dynamique du groupe (Rapport sur l'Autriche, p.43).

Le *conseil de groupe à long terme* (G) a été défini comme identique à (F) mais modulé selon un programme planifié sur une période plus longue ou se distribuant sur des séances plus nombreuses. On y a surtout recours dans un contexte thérapeutique. De tels groupes peuvent fonctionner pendant plusieurs mois (Rapport sur l'Autriche, p.30). Leur objectif étant de travailler les besoins développementaux, ils ont tendance à être moins

centrés sur des problèmes isolés, quoiqu'il existe des groupes à long terme à l'intention de ceux qui font l'expérience, par exemple d'une perte ou de troubles alimentaires (p. ex. Rapports sur le Danemark, p.39; le Royaume-Uni, p.52). Certains conseils de groupe à long terme prennent aussi place dans le contexte de l'orientation d'études et de l'orientation professionnelle avec des groupes qui se réunissent régulièrement et sélectionnent les thèmes à discuter (Rapport sur la Finlande, p.52).

Les *groupes d'entraide* (H) ont été définis comme le dispositif permettant d'encourager les étudiants à se former eux-mêmes dans des groupes pour partager des expériences et se venir en aide l'un l'autre. La constitution de tels groupes peut être encouragée, par exemple dans le cas d'étudiants qui sont affectés de troubles spécifiques ou pour approcher la chasse à l'emploi ensemble (Rapport sur l'Autriche, p.27). S'agissant des étudiants affectés de handicaps, le succès de la formule est inégal: elle enregistre des résultats positifs dans certaines institutions, mais échoue dans d'autres (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.51).

L'*avis* (I) a été défini comme le fait de faire des suggestions basées sur les connaissances et l'expérience de l'expert lui-même ainsi que sur les résultats de ses évaluations. En fait, la plupart des praticiens de l'aide psychologique ne se définiraient pas eux-mêmes comme des personnes qui délivrent un avis, bien qu'ils puissent le faire occasionnellement — par exemple quand il s'agit de traiter de compétences d'étude ou d'un problème financier (Rapport sur le Royaume-Uni, p.51). Les conseillers (*advisers*) d'études et les conseillers (*advisers*) de carrière se reconnaissent sans doute davantage dans une activité qui comprend la délivrance d'un avis, particulièrement dans la mesure où l'avis est étroitement lié à l'aspect informatif de leurs rôles. C'est le cas, par exemple, des interviews brèves improvisées qui deviennent de plus en plus fréquentes dans certains services des carrières (Rapports sur l'Irlande, p.25; le Royaume-Uni, p.43). Même dans ces cas, cependant, on évite de plus en plus l'émission d'un avis en situation de choix d'études ou de carrière: on met l'accent sur l'aide à l'étudiant en termes de prise de conscience de ses propres choix et des conséquences dont chaque alternative est porteuse (Rapport sur la Suède, pp.36-37). Par conséquent, quand un avis est donné, il l'est d'une manière qui encourage les étudiants à prendre leurs responsabilités et à s'autodéterminer (Rapport sur la Finlande, p.48).

L'*évaluation* a été définie comme la production de jugements sur l'adéquation entre les personnes et des études d'un certain type sur la base d'inventaires, de tests, d'observations, d'entretiens, etc. A l'intérieur de ce domaine, l'*aide à l'auto-évaluation* (J) a été définie comme le soutien apporté aux personnes dans le choix de leurs propres outils d'évaluation et les conclusions qu'elles en tirent. Les logiciels informatiques voient leur

usage croître à cette fin (voir Section 5.4); les conseillers d'étude font aussi un certain usage de portefeuilles et de carnets de bord d'apprentissage (Rapport sur la Finlande, p.53).

L'*évaluation diagnostique* (K) a été définie, par contraste, comme la sélection des outils d'évaluation, l'interprétation des résultats et la production de recommandations appropriées. Certains services utilisent les tests psychométriques et l'évaluation assistée par ordinateur à cette fin, bien qu'un tel usage tende à être inégal même au sein d'un même pays (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.32; les Pays-Bas, p.32; le Royaume-Uni, p.42); une partie de la justification de l'utilisation de tests peut être que puisqu'ils sont utilisés par les recruteurs en sélection du personnel, ils préparent à la recherche d'un emploi en donnant un avant-goût de ses étapes (Rapport sur le Royaume-Uni, p.42). Dans un petit nombre de cas, les conseillers d'orientation peuvent faire l'objet d'une demande d'avis sur les chances de succès d'un étudiant qui demande après des échecs répétés à obtenir de pouvoir s'inscrire à nouveau: cette situation débouche sur un rapport circonstancié sur la motivation de l'étudiant, ses objectifs et ses capacités (p. ex. Rapport sur la Belgique (Communauté française), p.46). D'autres services, cependant, manifesteraient une résistance à ce genre de prestations pour des raisons éthiques. Certains services en effet refusent d'entreprendre une évaluation diagnostique: c'est sans exception le cas au Danemark par exemple (Rapport sur le Danemark, p.33). Néanmoins, on peut soutenir que l'évaluation diagnostique fait partie intégrante des rôles remplis par l'orientation au sens le plus large de l'identification des besoins de l'étudiant et du choix d'interventions appropriées — en ce compris le rôle de relais vers d'autres services (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, pp.5 et 62-63). C'est particulièrement vrai dans le cas du conseil aux étudiants handicapés, vis-à-vis desquels l'évaluation diagnostique constitue un domaine d'expertise essentiel (Rapport sur le Royaume-Uni p.54).

Le *relais* (L) a été défini comme le fait de renvoyer des étudiants vers des services mieux équipés pour traiter leur problème. Un tel mécanisme est particulièrement fréquent quand on passe des services de première et de deuxième ligne aux services de troisième ligne; cependant, l'inverse peut aussi se produire dans le cas de problèmes directement en relation avec des cours (p. ex. Rapport sur l'Allemagne, p.33; la Belgique (Flandre), pp.46-47). L'étendue de la pratique du relais dépend dans une certaine mesure de l'éventail des services à disposition: à mesure que ceux-ci se diversifient, le relais devient plus courant (Rapport sur l'Italie, p.30). Dans certains cas, les relais peuvent aussi être assurés vers des ressources communautaires plus spécialisées telles les cliniques spécialisées, les log-

opèdes et les unités de soins pour les addictions (Rapport sur l'Allemagne, p.51; Rapport sur les Pays-Bas, p.28).

L'*enseignement* (M) a été défini pour les besoins de ce rapport comme se référant aux programmes de planification d'expériences conçues pour développer les compétences, les concepts et les connaissances qui aideront les individus à gérer le développement de leurs études, de leur profession et de leur vie personnelle. Ce type de tâches recoupe le conseil de groupe (F,G) et couvre — a priori dans une forme plus structurée — certains des mêmes thèmes: préparation aux examens, entraînement à l'affirmation de soi, entraînement à la relaxation, gestion du stress et conscience de l'importance de sa santé mentale (Rapports sur l'Allemagne, p.51; l'Espagne, p.34; l'Irlande, p.30). Un accent particulier est mis sur les programmes d'entraînement à l'acquisition des compétences requises par l'étude/l'apprentissage (Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.41; la Belgique (Flandre), p.47; l'Irlande, p.30; les Pays-Bas, p.26; le Royaume-Uni, p.50; la Suède, p.33). Il y a aussi des programmes d'orientation professionnelle, de planification de carrière et de développement des capacités de gestion de carrière (Rapports sur l'Allemagne, p.53; l'Autriche, pp.29 et 41; l'Espagne, p.36; la France, pp.34 et 35; l'Irlande, p.26; les Pays-Bas, p.26; le Royaume-Uni, pp.45 et 61), et aussi des programmes plus spécifiques sur la présentation de soi et d'autres aspects de la recherche d'un emploi (Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.49; la Belgique (Flandre), p.39; l'Espagne, p.38; la Finlande, p.48; les Pays-Bas, p.32; la Suède, p.40). Certains de ces programmes sont intégrés dans le programme académique et peuvent être crédités (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.18). Le rôle des services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle en liaison avec de tels programmes peut aller de leur lancement à la contribution à, ou à une action de consultance sur, leur mise sur pied quand celle-ci est l'oeuvre de départements d'enseignement (Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.48; la Grèce, p.35). Il y a aussi quelques cas où les conseillers contribuent à la formation universitaire, par exemple avec des étudiants en conseil et en psychologie clinique (Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.48; la Grèce, p.35).

L'*insertion* dans des programmes d'études ou de formation et/ou dans un emploi a été définie comme couvrant quatre activités. La première d'entre elles, la liaison avec les *pourvoyeurs d'emplois et de formations* (N), a été définie comme la liaison avec les employeurs et les pourvoyeurs de programmes d'études et de formation en vue d'obtenir de l'information sur les possibilités qu'ils offrent. Ce type de liaison comprend les visites aux employeurs et les contacts par voie postale, par téléphone, par e-mail, etc., avec les employeurs et d'autres sources pourvoyeuses d'opportunités,

à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution. De tels contacts sont nécessaires pour acquérir de l'information sur l'offre, mais c'est un processus à double sens qui englobe aussi la distribution d'informations aux pourvoyeurs sur les étudiants, les diplômés et les cours, soit une façon d'assurer le marketing de ce que l'on a à offrir (Rapports sur l'Autriche, p.28; la Finlande, pp.46 et 49).

La deuxième activité d'insertion, l'*entraînement* (O), a été définie comme l'aide à une présentation de soi efficace. Cette activité comprend l'aide à la rédaction de curriculum vitae et de lettres de candidature, à la mise en forme de lettres de candidature et à la familiarisation avec les entretiens de sélection: il peut s'agir, par exemple, de s'exercer à l'entretien avec des spécialistes des ressources humaines (p. ex. Rapport sur la France, p.35). Ces activités peuvent être menées individuellement ou au travers des sessions de groupe (p. ex. Rapport sur la Finlande, p.48) — dans ce dernier cas, il peut y avoir recouvrement avec le conseil de groupe à court terme (F) et l'enseignement (M).

La troisième activité d'insertion, l'*information sur les places vacantes* (P), a été définie comme la délivrance aux individus d'une information sur les places vacantes dans les domaines de l'enseignement, de la formation ou de l'emploi. Ces vacances peuvent constituer des opportunités d'emploi à long terme pour les diplômés, mais peuvent aussi comporter des stages et des postes à courte durée (Rapport sur l'Autriche, p.41), des jobs d'été ou temporaires (Rapport sur l'Espagne, p.36) ou encore des "pools de postes de thésards" renvoyant à des groupes de recherches localisées dans des entreprises et d'autres organisations (Rapport sur la Suède, p.30) (voir aussi la Section 3.2m). Les places vacantes sont rassemblées, classées et portées à la connaissance du public sur des tableaux d'affichage, dans des bulletins d'information, par courrier et e-mail, parfois avec une sélection des groupes cibles (p. ex. Rapports sur la Belgique (Communauté française), pp.41 et 48; la Belgique (Flandre), p.48). Cependant, comme dans certains secteurs professionnels on trouve souvent les annonces de places vacantes sur des supports à diffusion plus large, on encourage aussi les étudiants à s'engager dans une recherche active et à trouver l'information par eux-mêmes (p. ex. Rapport sur la Finlande, p.50) — cette démarche pouvant être intégrée à un conseil de groupe à court terme (F), à un enseignement (M) ou un entraînement (O).

La quatrième et dernière activité d'insertion, la *présélection* (Q), a été définie comme le fait de présélectionner des individus en vue de places vacantes particulières dans le secteur des études et de la formation ou dans le monde du travail. Certains services rejettent ce rôle en arguant du fait qu'il est conflictuel par rapport à celui d'un service dont le client privilégié est l'étudiant (p. ex. Rapports sur l'Autriche, p.41; les Pays-Bas, pp.24 et 33; le

Royaume-Uni, p.40). Dans d'autres, il arrive qu'une activité de présélection soit mise sur pied, mais sur la base de critères strictement objectifs (type de diplôme, connaissance des langues, etc.) (Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.49; la Belgique (Flandre), p.40). Certains services vont plus loin avec des insertions d'étudiants en stage sur le terrain (p. ex. Rapport sur l'Irlande, p.21) ou dans des centres d'études et de formation plutôt que dans des postes professionnels (Rapport sur la Finlande, p.54); certains sont préparés plus généralement à recommander un candidat dont le profil correspond à ce que l'employeur cherche (Rapports sur l'Espagne, pp.38 et 41-42; la France, p.46). Un tel rôle de "filtrage" a plus de chances de se rencontrer à un niveau départemental "de première ligne", là où les frontières professionnelles de l'orientation centrée sur l'étudiant sont moins imperméables et où les tuteurs peuvent ressentir ce que représente une authentique tentative "d'aide à l'étudiant" (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.40; le Royaume-Uni, p.46). Certains conseillers s'engagent aussi dans la sélection d'étudiants à l'entrée (p. ex. Rapports sur l'Allemagne, p.31; la Belgique (Flandre), p.40; la Finlande, p.45; les Pays-Bas, p.25). Il s'agit d'un domaine qui requiert des lignes de conduite plus claires sur le plan éthique.

La *médiation* (R) a été définie comme la négociation directe avec les institutions ou les organismes, dans ou en dehors de leur propre institution, au nom des individus, spécialement de ceux vis-à-vis desquels il pourrait exister des barrières à l'accès. C'est tout particulièrement le cas des étudiants handicapés, à la fois dans la recherche de dispositifs particuliers appropriés à l'intérieur de l'institution et/ou dans la promotion de ces étudiants auprès des employeurs (Rapports sur l'Allemagne, p.52; l'Autriche, p.27; la Belgique (Flandre), pp.30 et 50-51; la France, p.39; l'Irlande, p.26). Ce rôle apparaît aussi lorsque des étudiants cherchent à étudier à l'étranger (Rapport sur la France, p.40) et lorsque des étudiants étrangers rencontrent des difficultés avec les autorités en ce qui concerne les permis de séjour, etc. (Rapports sur l'Autriche, p.47; le Royaume-Uni, p.49). Ce rôle peut être étendu aux situations, par exemple d'appel aux autorités académiques au nom d'étudiants dont la progression dans le cursus a été entravée par des difficultés d'ordre personnel (Rapport sur le Royaume-Uni, p.53), de promotion auprès d'employeurs d'étudiants ayant éprouvé des difficultés particulières au moment de leur entrée sur le marché du travail (Rapport sur l'Autriche, p.28), et même se voir amplifié dans un sens actif à travers la présentation d'étudiants à des employeurs en recherche de candidats (Rapport sur la France, p.40). Des réserves se font cependant souvent jour sur la profondeur de l'engagement dans une activité de médiation pour la raison que celle-ci va à l'encontre du principe qui veut que l'on aide les étudiants à s'aider eux-mêmes (Rapports sur l'Autriche, p.27; le Royaume-Uni, p.55).

Le *soutien à d'autres sources de guidance* (S) a été défini comme le fait de constituer des sessions de formation et de faire circuler tout ce qui est nécessaire à l'information auprès du personnel enseignant et d'autres pourvoyeurs de guidance. Les spécialistes qui pourvoient à l'orientation et au conseil font circuler ordinairement l'information pertinente via les tuteurs et les unités d'enseignement — par exemple relativement aux besoins des étudiants handicapés (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.51; le Royaume-Uni, p.68) ou aux nouveaux développements dans l'enseignement supérieur (Rapport sur la Finlande, p.44) ou encore aux tendances dans le monde du travail (Rapport sur la Finlande, p.50; le Royaume-Uni, p.61). Dans certains cas, cette activité revêt un caractère informel; dans d'autres, elle s'organise à travers des sessions de formation structurées, par exemple de manière à sensibiliser les professeurs et les tuteurs à certains aspects de l'orientation de carrières (Rapport sur les Pays-Bas, p.33) ou à les aider à identifier les étudiants en état de stress (Rapport sur l'Espagne, p.34; le Royaume-Uni, p.53) ou encore à développer leurs compétences en orientation et en conseil en général (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.47; la Finlande, pp.51-52; l'Italie, p.32). Les conseillers (advisers) aux études fournissent aussi un soutien aux conseillers d'orientation dans les écoles et ailleurs sur les développements que connaît l'enseignement supérieur (Rapport sur la Suède, p.38); ils peuvent aussi s'engager sur une plus large échelle dans des activités de formation des professeurs au soutien des élèves qui s'interrogent sur leurs choix (Rapport sur la Belgique (Communauté française), p.45).

Le *feed-back aux pourvoyeurs d'emplois et de formations* (T) a été défini comme la collecte d'informations sur les besoins demeurés insatisfaits de groupes spécifiques et comme l'encouragement des responsables des offres d'emplois et de formations à répondre par l'adaptation et l'extension de leurs produits. Est à prendre ici aussi en considération le rôle des services des carrières dans le feed-back de l'information sur le devenir professionnel des diplômés et sur les tendances du marché du travail qui peuvent avoir des implications sur la structuration des cours et la planification académique (p. ex. Rapports sur la Finlande, p.49; la France, p.39; l'Irlande, p.26). Le type d'activités ici décrites inclut aussi le rôle des services de conseil dans le feed-back à organiser, auprès de l'administration de l'université ou de l'école supérieure, de l'information touchant au versant personnel du processus d'apprentissage et dans la manière dont elles pourraient adapter ou étendre leur offre pour rencontrer les besoins restés insatisfaits de groupes d'étudiants spécifiques (Rapports sur l'Allemagne, p.56; l'Irlande, p.31; les Pays-Bas, p.26; le Royaume-Uni, pp.51 et 53).

Enfin, le *suivi* (U) a été défini comme le contact avec des clients reçus en consultation afin de voir ce qui leur était arrivé: cet objectif peut inclu-

re l'obtention de données fournissant une information utile pour d'autres clients, l'évaluation de l'efficacité de l'orientation et l'offre d'un soutien supplémentaire si nécessaire. L'ampleur d'un tel suivi tend à se voir limitée par les ressources disponibles; en outre, certains services — en particulier les services de conseil psychologique — s'abstiennent volontairement de pratiquer un tel suivi par crainte de se mettre dans une position conflictuelle avec le caractère confidentiel du traitement de leurs clients (Rapport sur l'Autriche, p.27). Les services des carrières sont plus enclins à engager un suivi du devenir professionnel de leurs clients (Rapports sur la Finlande, pp. 49, 50 et 54; la France, p.35; l'Irlande, p.26; le Royaume-Uni, pp.41-42). Au Royaume-Uni, les unités d'enseignement entreprennent de plus en plus d'études de suivi à long terme du devenir professionnel (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.46 et 61); en Belgique (Flandre), les études de suivi fondatrices ont été également confiées à des unités d'enseignement, avec pour conséquence la production d'un taux élevé de réponses et un impact important sur les autorités académiques, mais au prix de la comparabilité des résultats en raison de la diversité des méthodologies utilisées (Rapport sur le Belgique (Flandre), p.49). Quelques services des carrières offrent aussi un service de suivi d'orientation aux diplômés qui changent d'emploi, soit pour une période d'essai (Rapport sur l'Autriche, p.41), soit pour toute leur carrière (Rapport sur la Belgique (Communauté française), p.50).

3.5 Tâches et clusters de rôles

Les évaluations de chaque tâche en liaison avec chacun des rôles sont rapportées dans l'Annexe C, les rôles étant groupés non par pays mais par clusters. Les moyennes et les déviations standard pour chaque tâche en liaison avec chaque cluster de rôles apparaissent dans le tableau 4. Il convient de garder ici aussi présents à l'esprit les avertissements notifiés plus haut dans la présente section. Mais parmi les points dignes d'être notés, relevons les suivants:

- Les conseillers (*advisers*) "de première ligne" se centrent essentiellement sur la distribution d'information (C), l'avis (I) et le relais (L), avec aussi un certain engagement dans le conseil individuel à court terme (D) et dans l'enseignement (M) — quoiqu'il y ait une diversité considérable entre les rôles à l'intérieur d'un cluster de rôles pour ces deux dernières activités.
- Les directeurs des services d'orientation d'études/professionnelle et des services de conseil psychologique sont, comme on pouvait s'y at-

tendre, fortement engagés dans une fonction de direction (A), mais les directeurs de ces derniers sont beaucoup plus engagés dans le travail de conseil individuel avec les étudiants que les premiers (D, E).

- Le profil des tâches qui concernent les conseillers (*advisers/counselors*) d'études et les conseillers de carrières est globalement semblable, bien que ces derniers soient davantage engagés dans le conseil de groupe à court terme (F) et dans les aspects multiples de l'insertion — liaison avec les pourvoyeurs d'emplois et de formations (N), entraînement (O), information sur les places vacantes (P) et présélection (Q); les conseillers (*counselors/advisers*) aux études et aux carrières qui participent des deux rôles sont quelque part entre les deux pour toutes ces activités excepté la présélection pour laquelle leurs estimations sont les mêmes que pour les conseillers (*advisers/counselors*) aux études.
- Les praticiens du conseil psychologique (et leurs directeurs) ainsi que les psychiatres font davantage de conseil individuel à long terme (G) que les spécialistes appartenant à quelque autre cluster de rôles, suivis par les conseillers (*advisers*) pour étudiants handicapés.
- Pour tous les clusters de rôles, les estimations pour le conseil individuel (D, E) sont significativement plus élevées que pour le conseil de groupe (F,G).
- En dehors des conseillers (*advisers*) "de première ligne", le cluster de rôle qui obtient l'estimation moyenne la plus élevée pour l'enseignement est conseillers (*counselors/advisers*) de carrières.
- Les conseillers (*advisers*) pour étudiants handicapés ont des rôles particulièrement diversifiés, avec une estimation moyenne de 2.0 ou plus sur 12 des 21 tâches.
- La distribution d'information (C) et le relais (L) sont les tâches pour lesquelles on observe les estimations moyennes les plus élevées — toutes deux sont notées 2.0 ou plus pour 10 des 14 clusters de rôles.

Tableau 4: Moyennes et déviations standard des tâches en liaison avec les types de rôles

Légende: Les estimations moyennes supérieures à 2.0 ou plus sont en gras

Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
(a) Conseiller (Adviser) " de première ligne "																					
Moyenne	1.2	1.3	2.6	1.8	0.9	1.0	0.6	0.7	2.7	1.3	0.8	2.4	1.8	1.0	0.8	0.7	0.2	0.9	0.8	0.8	0.6
DS	1.0	1.1	1.1	1.5	1.1	1.1	1.0	1.0	1.0	1.4	1.2	1.0	1.6	1.1	1.1	0.9	0.4	1.0	0.9	0.9	0.8
(b) Directeur (service d'orientation d'études/professionnelle)																					
Moyenne	3.9	2.1	2.2	1.4	0.5	0.9	0.5	0.6	1.5	0.9	0.4	1.5	1.2	2.4	1.0	1.3	0.7	0.8	1.7	1.6	1.0
DS	0.2	1.1	1.0	1.3	0.7	1.1	0.7	0.8	1.3	1.0	0.6	1.0	1.0	1.3	1.1	1.3	1.1	1.0	1.2	1.2	1.1
(c) Directeur (service de conseil psychologique)																					
Moyenne	3.1	0.9	0.9	2.9	2.6	1.1	1.4	0.9	1.7	0.6	1.6	1.7	0.9	0.9	0.1	0.1	0.0	0.6	0.7	1.1	0.6
DS	1.1	1.1	0.7	1.5	1.4	1.5	1.4	1.6	1.7	1.5	1.6	1.4	1.2	1.6	0.4	0.4	0.0	0.8	1.1	1.5	1.1
(d) Conseiller (Adviser/Counselor) aux études																					
Moyenne	1.8	2.3	3.1	2.7	1.2	1.2	0.7	0.7	2.7	1.7	0.9	2.6	1.3	1.6	0.9	0.9	0.3	1.1	1.5	1.2	0.9
DS	1.2	1.0	1.0	1.7	1.4	1.4	1.4	1.0	1.4	1.3	1.2	1.0	1.4	1.1	1.0	1.1	0.8	1.2	1.2	1.2	0.9
(e) Conseiller (Counselor/Adviser) aux études/carières																					
Moyenne	2.0	2.3	3.3	3.3	1.9	1.7	1.0	0.8	2.2	1.8	1.2	2.2	1.3	2.0	1.6	1.3	0.3	0.8	1.3	0.8	1.1
DS	1.3	1.2	0.5	1.1	1.5	1.0	1.3	0.4	1.3	1.2	1.2	0.4	1.1	1.0	1.2	1.2	0.7	1.3	0.7	1.0	0.8
(f) Conseiller (Counselor/Adviser) aux carrières																					
Moyenne	2.1	2.5	3.2	3.0	1.3	1.9	1.1	1.3	2.9	2.0	1.2	2.0	1.7	2.7	2.9	2.6	1.5	1.0	1.2	1.3	1.4
DS	1.2	1.0	1.0	1.1	1.2	1.4	1.2	0.9	1.2	1.4	1.1	0.8	1.2	1.2	1.4	1.4	1.2	1.0	1.0	1.3	1.2
(g) Praticien du conseil psychologique																					
Moyenne	0.9	0.7	1.6	3.7	3.3	2.0	1.7	1.1	1.8	1.8	2.3	2.0	1.3	0.7	0.9	0.2	0.0	0.5	1.2	0.6	0.9
DS	1.0	0.8	1.1	0.5	1.0	1.4	1.5	1.2	1.3	1.5	1.4	1.4	1.2	0.9	1.1	0.5	0.2	0.7	1.0	0.8	0.9

Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
(h) Psychiatre																					
Moyenne	0.8	0.3	0.5	3.3	2.5	0.5	1.0	0.0	1.3	1.8	2.8	2.0	0.3	0.8	0.0	0.0	0.0	0.3	1.0	1.0	0.8
DS	1.0	0.5	0.6	1.0	0.6	0.6	0.8	0.0	1.5	2.1	1.9	1.4	0.5	1.5	0.0	0.0	0.0	0.5	2.0	2.0	1.5
(i) Assistant social																					
Moyenne	1.7	1.4	2.3	2.2	1.6	1.2	0.8	1.0	2.2	0.7	0.4	2.8	0.4	0.7	0.9	0.6	0.2	1.4	0.3	0.2	1.0
DS	1.1	1.1	1.4	1.5	1.3	0.8	1.0	1.2	1.5	0.9	1.0	1.0	0.7	1.2	1.3	1.3	0.4	1.5	0.5	0.4	1.3
(j) Conseiller (Adviser) pour étudiants handicapés																					
Moyenne	3.4	2.8	3.3	3.1	2.2	1.0	0.7	1.8	3.2	1.5	0.9	3.0	1.0	2.3	2.0	1.5	0.9	3.0	2.1	2.2	1.6
DS	1.2	0.9	0.9	0.9	1.3	1.4	1.1	1.3	0.8	1.0	1.2	0.8	1.3	1.2	1.2	1.2	1.4	1.0	1.2	1.1	1.0
(k) Conseiller (Adviser) international																					
Moyenne	2.6	2.6	2.9	1.2	0.4	0.4	0.1	0.4	2.1	0.6	0.0	2.4	0.2	2.9	0.8	1.4	1.0	1.6	1.7	1.2	0.9
DS	1.7	1.4	1.4	1.0	1.0	0.7	0.3	0.9	1.5	1.3	0.0	0.9	0.6	1.1	0.8	0.9	1.0	1.3	1.2	1.2	0.8
(l) Informateur																					
Moyenne	1.1	3.7	3.6	1.4	0.5	0.4	0.2	0.1	1.3	0.4	0.1	2.2	0.4	1.5	0.8	2.0	0.1	0.2	0.8	0.6	0.3
DS	1.1	0.6	0.7	1.0	0.9	0.7	0.4	0.3	1.0	0.7	0.3	1.2	0.6	1.3	1.2	1.3	0.2	0.5	1.0	0.9	0.6
(m) Responsable d'insertion																					
Moyenne	0.9	2.3	3.0	1.0	0.2	0.6	0.2	0.6	2.0	0.8	0.2	1.7	0.5	2.9	1.8	3.3	1.5	1.4	0.6	0.7	1.0
DS	1.2	1.2	1.2	1.2	0.4	0.8	0.4	0.9	1.4	1.2	0.4	1.1	0.7	1.3	1.3	1.1	1.3	1.3	1.0	0.9	0.6
(n) Autres rôles spécialisés																					
Moyenne	1.1	0.5	1.0	0.5	0.2	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.8	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4	0.4	0.4	1.0
DS	1.4	0.5	1.5	0.5	0.4	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	1.5	1.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.5	1.5

4. Formations et certifications

4.1 Professionnalisation

Il ressort clairement des Sections 2 et 3 que l'orientation et le conseil dans l'enseignement supérieur constituent un champ très diversifié. Il y a de nombreux types de services et de rôles, représentant de nombreux types différents de tâches et requérant des formes d'expertise très différentes. Il n'est donc pas surprenant que les structures de formation et les structures de certification soient elles aussi extrêmement diversifiées.

Les questions touchant à la formation et aux certifications sont des aspects de la professionnalisation. Jusqu'à quel point l'orientation et le conseil dans l'enseignement supérieur sont-ils une profession? S'agit-il d'une profession de plein droit? Ou simplement un lieu particulier d'exercice d'une profession possédant par ailleurs un caractère de généralité plus étendu quant à l'orientation et au conseil? Ou encore un lieu habituel d'exercice d'un ensemble de professions distinctes?

En pratique, le niveau de professionnalisation varie considérablement — moins entre pays qu'entre clusters de rôles. A un extrême, on trouve le groupe restreint des psychiatres travaillant dans les services de conseil psychologique, avec leur formation très longue et rigoureusement contrôlée. Les psychiatres en général sont un sous-groupe au sein de la profession médicale. Celle-ci constitue une profession archétypale avec ses titres légaux, son accès limité, sa formation sanctionnée par un diplôme et des associations professionnelles puissantes.

A l'autre extrême, ainsi que cela a été relevé dans la Section 3.2a, dans de nombreux rôles d'orientation et de conseil de première ligne, on trouve simplement un rôle subsidiaire endossé par des personnes qui sont avant tout des enseignants, des administratifs ou des étudiants. Ici, le rôle est habituellement exercé après une sélection et des procédures de formation minimales, sans qu'un diplôme spécifique soit requis. C'est aussi vrai pour beaucoup des rôles de conseiller (*adviser*) aux études qui sont les rôles d'orientation les plus proches du processus d'enseignement. Ceci peut

s'expliquer par le fait que dans l'enseignement supérieur, l'enseignement échappe lui-même largement à toute exigence de certification. Le personnel académique est, en général, promu à des postes de maître de conférences et de professeur non pas parce qu'ils seraient les détenteurs d'un savoir-faire et de compétences théoriques qui les qualifieraient comme *enseignants*, mais en raison d'une expertise de contenu dans leur discipline particulière. Il n'est donc pas surprenant que le savoir-faire et les connaissances théoriques relatifs à l'orientation et au conseil ne soient pas aisément reconnus non plus, en particulier dans le domaine de l'orientation d'études. Ceci aide à comprendre le fait que — comme il apparaît dans plusieurs rapports nationaux — une formation et une certification beaucoup plus substantielles soient requises pour être admis à exercer des rôles d'orientation dans d'autres secteurs que l'enseignement supérieur, qui est paradoxalement le secteur se trouvant être la source par excellence d'une telle formation et d'une telle certification (Rapports sur le Danemark, pp.41-43; l'Espagne, pp.44 et 49; la Finlande, p.59; la Suède, p.47). Cette situation explique aussi pourquoi les efforts en vue d'accroître la professionnalisation dans l'orientation et le conseil dans l'enseignement supérieur risquent d'accentuer le divorce d'avec l'enseignement et la formation (voir Rapport sur le Royaume-Uni, p.14).

Entre ces deux extrêmes se trouve un champ ouvert aux contestations, où il y a une certaine reconnaissance d'une expertise professionnelle générale touchant à l'orientation et au conseil — comme pour les assistants sociaux, les bibliothécaires, etc. —, mais où l'on voit croître la complexité à mesure que les rôles pénètrent le cœur du champ lui-même. Des formes émergentes de formation professionnelle sont visibles dans de nombreux pays parmi trois groupes en particulier: les conseillers (*advisers*) de carrières, les conseillers et les psychothérapeutes. Mais le rythme de développement relatif de ces trois groupes, le contour de leurs frontières mutuelles et la force de leur identité varient considérablement à la fois à l'intérieur des pays et entre eux. Et tenter d'établir des distinctions nettes entre eux soulève la question de leur rapport à la discipline psychologique et à la pratique de la psychologie. Correspondent-ils tous à des branches de la psychologie avec un diplôme en psychologie requis à l'entrée et une formation professionnelle prenant place sous le "chapeau" psychologie? Ou bien s'agit-il de professions naissantes de plein droit, susceptibles de s'appuyer sur, et de bénéficier de, l'ouverture que donne un éventail de disciplines?

La solution de ces questions dépend de plusieurs facteurs. L'un de ceux-ci est la tradition intellectuelle: la position de la psychologie tend à être plus dominante dans, par exemple, les pays francophones que dans les pays anglophones et scandinaves (la Finlande étant peut-être une excep-

tion). Un autre facteur est simplement la taille. Les pays qui sont plus grands et/ou disposent de services à plus grande échelle ont une masse critique telle qu'elle autorise l'évolution de corporations professionnelles spécialisées à l'intérieur de leurs frontières; par contraste, les pays plus petits ou disposant de services moins développés ne peuvent atteindre une telle masse critique qu'à travers des corporations à représentation plus générale ou à travers des corporations européennes ou internationales — où, bien sûr, elles ont à s'identifier par rapport à des personnes qui travaillent dans des structures très différentes.

De façon significative, FEDORA — en tant qu'association européenne qui draine des personnes exerçant des rôles d'orientation et de conseil dans l'enseignement supérieur — rassemble comme dans aucun des Etats membres de l'U.E des corporations parallèles aux frontières précisément délimitées. Dans certains pays, il y a des associations professionnelles nationales qui couvrent des parties du domaine: en Irlande et au Royaume-Uni par exemple, le personnel exerçant dans un service des carrières et les conseillers pour étudiants ont des groupements distincts (Rapports sur l'Irlande, pp.35 et 36; le Royaume-Uni, pp.19, 25, 71 et 76); aux Pays-Bas, il y a six associations de ce type (Rapport sur les Pays-Bas, p.15). Dans certains autres pays, cependant, il n'y a pas d'association professionnelle dans le domaine de l'orientation et du conseil qui soit spécifique à l'enseignement supérieur (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.53; la Grèce, p.37). Dans certains cas, il existe de grandes associations qui transcendent les secteurs d'activité couvrant le domaine de l'orientation et du conseil pris comme un tout (p. ex. Rapports sur la Grèce, p.37; la Suède, p.12). Dans de nombreux pays cependant, les professionnels de l'orientation appartiennent à différents groupes professionnels.

Il conviendra de garder à l'esprit ces considérations générales regardant la professionnalisation lors de l'examen des structures actuelles de formation et de certification vers lesquelles nous nous tournons à présent.

4.2 Structures actuelles de formation et de certification

En principe, il y a trois aspects principaux dans la formation et la certification. Le premier réside dans les titres requis à l'entrée. Le deuxième est la formation requise pour l'exercice de la profession. Le troisième est constitué par les opportunités offertes pour une formation continuée de la compétence professionnelle.

En ce qui concerne les *titres*, l'exercice de la majorité des rôles nécessite d'être détenteur d'un diplôme d'enseignement supérieur, bien qu'il y ait des exceptions même à ce niveau — particulièrement dans le cas des

informateurs, des responsables d'insertion et du personnel plus âgé dans certains autres rôles. Certains rôles requièrent des diplômes dans des disciplines particulières. La psychologie est la plus commune, avec dans certains cas la pédagogie comme autre possibilité. Les psychiatres doivent avoir un diplôme de médecin. Il est demandé à certains conseillers (*advisers*) facultaires d'être détenteurs d'un diplôme de la faculté dans laquelle ils travaillent.

La *formation* requise pour la pratique professionnelle peut comprendre un diplôme de troisième cycle adéquat. Dans d'autres cas, l'accréditation peut requérir un nombre spécifié d'heures de formation et de pratique supervisée. Quelques corporations professionnelles du champ de l'orientation et du conseil tiennent des registres de praticiens accrédités (p. ex. Rapports sur l'Irlande, p.36; les Pays-Bas, p.34; le Royaume-Uni, pp.76-77), comme c'est beaucoup plus fréquemment le cas avec les psychiatres et les psychologues cliniciens par exemple. Au Royaume-Uni, on a développé une structure de standards de compétence pour fournir une base aux certifications requises dans le champ de l'avis, de l'orientation, du conseil et de la psychothérapie (Rapport sur le Royaume-Uni, p.70). Mais les institutions qui engagent du personnel et définissent les certifications demandées pour des postes particuliers peuvent ou non considérer de telles accréditations comme indispensables (voir p. ex. Rapports sur la Grèce, p.31; l'Irlande, p.39). En France, tous les emplois du secteur public, y compris dans l'orientation et le conseil, sont soumis à des examens d'entrée (concours) (Rapport sur la France, pp.48-49). Au Danemark, un cours standard d'une durée de 4 jours est délivré à tous ceux qui se destinent aux rôles d'orientation et de conseil dans l'enseignement supérieur, bien qu'il soit obligatoire pour certains et optionnel pour d'autres (Rapport sur le Danemark, pp.41-42 et 44-45). Dans la plupart des pays, les certifications de formation de troisième cycle proposées ne sont pas spécifiques à la pratique propre à l'enseignement supérieur et accordent peu ou pas du tout d'attention aux exigences particulières de cette pratique. De fait, dans un certain nombre de cas, les conseillers d'orientation de l'enseignement supérieur doivent faire état de certifications destinées à d'autres secteurs, notamment les écoles (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.58; la Finlande, p.59; la France, p.54; l'Irlande, pp.32-33; le Luxembourg, p.22). Dans la plupart des pays, on préfère une formation appropriée, mais sa nature ne fait pas l'objet de stipulations rigides.

Des possibilités de *formation continuée de la compétence professionnelle* existent pour certains rôles, mais elles ne sont habituellement considérées que comme facultatives, dépendantes qu'elles sont de la motivation professionnelle de la personne et du bon vouloir de l'employeur qui accepte de libérer celle-ci quelque temps de ses obligations et/

ou de lui accorder un soutien financier. Cela va de la lecture professionnelle et des possibilités d'assister à des conférences et à des réunions du réseau professionnel à la supervision professionnelle, au parrainage ou à "l'intervision" (consultation de collègue à collègue), ainsi qu'à l'assistance à des cours de brève durée conçus pour développer des compétences ou des corps de connaissances particuliers, voire à l'inscription à des programmes de cours de plus longue durée conduisant à des certificats, des diplômes, des maîtrises et des doctorats. Les organisateurs de cours de brève durée peuvent inclure des universités et des écoles supérieures, des associations professionnelles, des corporations ne poursuivant aucun but lucratif et des organisations du secteur privé. Pour certains rôles, on prévoit systématiquement un nombre spécifié de journées de formation par an (p. ex. Rapports sur l'Allemagne, pp.64-65; l'Autriche, p.53; la Finlande, p.59); dans un petit nombre de cas, l'assistance à ces journées est obligatoire, particulièrement dans les toutes premières années de fonctionnement (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.51). Dans d'autres cas, un budget de formation intra-service sera prévu à destination du service pris comme un tout (p. ex. Rapports sur les Pays-Bas, p.37; le Royaume-Uni, pp.71-72). Mais le recours à de telles opportunités peut demeurer quelque peu *ad hoc*.

Nous allons à présent explorer les structures de formation et de certification en liaison avec chacun des clusters de rôles identifiés dans la Section 3.2.

4.2a Conseiller (*Adviser*) "de première ligne"

Les conseillers (*advisers*) "de première ligne" sont le groupe le moins professionnalisé en termes d'orientation et de conseil. Beaucoup sont "sélectionnés" sur une base volontaire ou en raison de leurs qualités personnelles plutôt que de certifications formelles. Ils ont accès à certains cours de courte durée, souvent dispensés par le personnel spécialisé en orientation et en conseil de leur propre institution. Dans un petit nombre de cas, particulièrement là où des étudiants remplissent des rôles de première ligne, une telle formation peut être obligatoire (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.51). Là où des cours de formation sont introduits pour les nouveaux maîtres de conférences, l'acquisition de certaines compétences de base en orientation peut être incluse dans ces cours (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, p.74).

4.2b *Directeur (service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle)*

Puisque de nombreux directeurs de services d'orientation d'études et d'orientation professionnelle ont travaillé antérieurement comme conseillers d'orientation dans ces services et puisque la plupart ont en charge des dossiers de consultations d'orientation et de conseil concernant des étudiants, la majorité d'entre eux ont le même type de formation et de diplôme que leur personnel. Dans un petit nombre de cas, on préfère ou l'on exige un grade académique de plus haut niveau, en partie pour obtenir une reconnaissance de la part de leurs collègues de niveau académique (p. ex. Rapports sur la France, p.51; l'Italie, p.37). Dans un petit nombre d'autres cas, la reconnaissance de l'importance de la gestion stratégique dans l'enseignement supérieur se trouve reflétée dans les affectations des directeurs titulaires de diplômes du niveau de la maîtrise et ayant une expérience en gestion des ressources humaines plutôt qu'en orientation et en conseil (Rapport sur l'Irlande, p.37). Ailleurs également, certains commencent à rechercher ce type de certification ou d'autres filières officielles permettant de développer leurs compétences de gestion (Rapports sur l'Irlande, p.37; le Royaume-Uni, pp.73 et 83).

4.2c *Directeur (service de conseil psychologique)*

Concernant les directeurs des services de conseil psychologique, on observe de nouveau une préférence pour les, ou une exigence des, grades académiques de niveau supérieur (p. ex. Rapport sur l'Italie, p.37) et la reconnaissance croissante du besoin d'une formation spécifique aux compétences de gestion (Rapport sur l'Irlande, p.38). On reconnaît aussi, cependant, qu'il y a des problèmes particuliers propres à la gestion d'un groupe de praticiens dans un contexte organisationnel donné, problèmes dont on ne peut faire l'apprentissage des solutions à partir des règles générales de la pratique de la gestion (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.84 et 86).

4.2d *Conseiller (Adviser/Counsellor) aux études*

Pour les raisons suggérées dans la Section 4.1, les conseillers (*advisers*) aux études semblent être beaucoup moins strictement professionnalisés que n'importe quel autre des grands groupes de conseillers d'orientation dans l'enseignement supérieur. Il y a quelques rôles pour lesquels la plupart des

individus, ou tous, ont des diplômes: par exemple, en psychologie (BFr 09-3, I 01-5), ou en psychologie ou en pédagogie (BFl 01-2); presque tous les conseillers aux études/conseillers aux carrières dans les écoles polytechniques en Finlande (FIN 11-1) ont non seulement un diplôme de maîtrise et un diplôme d'enseignant, mais aussi une certification de conseiller scolaire (Rapport sur la Finlande, p.59); dans certaines parties de l'Allemagne (D 01-2), les conseillers pour les étudiants suivent systématiquement un cours pendant deux ans (Rapport sur l'Allemagne, p.65); et au Royaume-Uni (UK 05-1), les responsables/tuteurs préposés à l'accès aux études sont de plus en plus titulaires de certificats ou de diplômes en orientation d'adultes (Rapport sur le Royaume-Uni, p.80). Dans la grande majorité des autres cas cependant, il n'y a aucune spécification de formation officielle et la norme est d'avoir entrepris au plus quelques jours de formation adéquate. Plus habituel dans le cas des rôles remplis dans une faculté est le fait d'exiger, ou de préférer, un diplôme dans la discipline de la faculté dans laquelle on travaille (p. ex. Rapports sur la Finlande, p.60; la Suède, p.45) ou même que ce diplôme ait été délivré par la faculté elle-même, de manière qu'il y ait une parfaite familiarité avec les conditions dans lesquelles les études s'y déroulent (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.57; les Pays-Bas, p.36).

4.2e *Conseiller (Counsellor/Adviser) aux études et aux carrières*

Les conseillers (*counsellors/advisers*) aux études et aux carrières vont du profil relativement peu professionnalisé caractéristique des conseillers (*advisers*) aux études (voir ci-dessus) au profil plutôt davantage professionnalisé caractéristique des conseillers aux carrières (voir ci-dessous).

4.2f *Conseiller (Counsellor/Adviser) aux carrières*

Les conseillers (*counsellors/advisers*) aux carrières sont de plus en plus fortement professionnalisés, bien qu'il y ait une variation considérable entre les pays en termes d'ampleur de, et de forme prise par, cette professionnalisation. Comme on l'a noté dans la Section 3.2f, il y a quatre cas où la définition du rôle est rapportée au fait que celui-ci est occupé par des psychologues qui se spécialisent dans ce domaine: en France, par exemple, un conseiller d'orientation psychologue (F 01-7) doit avoir un diplôme en psychologie plus une formation spécialisée de deux ans et une expérience professionnelle adéquate (Rapport sur la France, p.54). Dans d'autres cas,

certaines de ceux qui occupent le rôle sont des psychologues, mais d'autres viennent d'autres disciplines; une expérience pratique adéquate peut aussi dans des domaines comme la gestion de soi être considérée comme pertinente (Rapports sur l'Autriche, p.50; la Suède, p.39; le Royaume-Uni, p.71). Certains pays ont des diplômes de troisième cycle en orientation de carrières à finalité multiple (p. ex. Rapports sur l'Espagne, pp.45-46; la Grèce, pp.39-40; l'Italie, pp.36 et 40; les Pays-Bas, p.34); au Royaume-Uni, on a créé un certificat, un diplôme et une maîtrise en orientation de carrières dans l'enseignement supérieur, ensemble structuré selon un programme de certifications de post-formation progressive et spécifique du secteur (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.72 et 81-82). Toutes ces certifications sont cependant davantage optionnelles qu'obligatoires. En Allemagne, une formation de 9 mois est requise pour les conseillers aux carrières travaillant dans les équipes d'enseignement supérieur du service public pour l'emploi (D 09-2); cette situation contraste avec l'indigence des possibilités de formation pour les conseillers (*advisers/counsellors*) qui travaillent sur des projets de certification d'expertise en orientation et en conseil de carrières dans les institutions d'enseignement supérieur (D 04-2) (Rapport sur l'Allemagne, pp.68 et 71). Ailleurs non plus il n'y a de filière de certification à disposition (p. ex. Rapport sur la Finlande, p.61); c'est particulièrement le cas là où le rôle est encore au stade expérimental et prospectif (p. ex. Rapport sur la Suède, p.45).

4.2g *Praticien du conseil psychologique*

Les praticiens du conseil psychologique tendent à faire l'objet de demandes de certification plus exigeante que leurs collègues de l'orientation d'études et de l'orientation professionnelle. Beaucoup doivent avoir fait cinq années d'études en psychologie qui peuvent ou non comprendre des options substantielles relevant de l'orientation et du conseil; et il n'est pas rare pour beaucoup de praticiens qu'ils aient acquis d'autres certifications en sus de leur diplôme de base — par exemple dans divers secteurs de la psychothérapie (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.57; la Finlande, p.59; le Portugal, p.20). En Autriche, par exemple, les praticiens du conseil psychologique aux étudiants (A 02-2, A 02-3) ont, en plus de leur diplôme de psychologie, habituellement entrepris ou sont en train d'entreprendre une formation psychothérapeutique organisée par des associations professionnelles reconnues par l'État, formation à laquelle il faut ajouter un stage de 6 semaines et 30 à 40 heures de supervision chaque année (Rapport sur l'Autriche, pp.50 et 52-53). Dans d'autres pays cependant, quelques praticiens devront avoir suivi une formation en conseil ou en psychothé-

rapie sans être psychologues (p. ex. Rapports sur l'Allemagne, p.63; le Royaume-Uni, pp.75-76). On voit apparaître des diplômes en conseil ou en psychothérapie correspondant à un cursus où une particulière attention a été apportée à leur adéquation à l'enseignement supérieur (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, pp.84-85). Au Royaume-Uni, une structure d'accréditation et d'affiliation se développe qui admet une grande variété de types de formation mais requiert 450 heures de formation (où il y a un équilibre entre la théorie et la pratique) plus 450 heures de pratique supervisée; on s'attend à ce que ce système puisse rencontrer les initiatives qui se développent dans l'Association européenne du conseil (*European Association for Counselling*) (ECA) et l'Association européenne de psychothérapie (*European Association of Psychotherapy*) (EAP) pour développer des systèmes d'accréditation/affiliation européens (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.76-77).

4.2h *Psychiatre*

Comme cela a déjà été noté, les psychiatres ont un diplôme de médecin plus un diplôme de spécialisation en psychiatrie: ce cursus requiert normalement 10 à 12 ans d'études au total. Beaucoup de psychiatres travaillant dans les services de conseil psychologique ont acquis une formation supplémentaire de psychothérapeute (Rapports sur la Belgique (Flandre), p.57; la Finlande, p.58).

4.2i *Assistant social*

Les assistants sociaux ont normalement suivi des cours sur le travail social dans l'enseignement supérieur durant 3 ans ou plus. Ces cours incluent une certaine formation aux méthodes de l'orientation et du conseil et une certaine pratique. Certains des assistants sociaux peuvent aussi avoir entrepris une formation psychothérapeutique (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.57).

4.2j *Conseiller (Adviser) pour étudiants handicapés*

Les conseillers (*advisers*) pour étudiants handicapés tendent à présenter une grande diversité en termes de cursus d'études et de formation, mais sont souvent sans formation très spécifique par rapport à leur rôle particulier. Les conseillers aux carrières qui travaillent avec les étudiants handi-

capés dans les offices publics de l'emploi en Allemagne (D 06-1) sont passés par une formation spécialisée de 9 mois, augmentée après la certification d'une formation sur le lieu de travail; ce dispositif contraste avec les cours de 2 à 3 jours dispensés au personnel travaillant avec ce type d'étudiants dans les institutions d'enseignement supérieur (D 05-1) (Rapport sur l'Allemagne, p.67). En France, dans le cadre d'un diplôme de troisième cycle en ergonomie, on trouve des éléments de formation spécifique (Rapport sur la France, p.55). Au Royaume-Uni, un programme modularisé débouchant sur un diplôme de troisième cycle et particulièrement conçu pour convenir à des conseillers (*advisers*) pour étudiants handicapés a été récemment mis sur pied (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.79-80 et 86-87).

4.2k Conseiller (Adviser) pour étudiants internationaux

Aucune certification spécifique n'existe pour les conseillers (*advisers*) pour étudiants internationaux. Une expérience internationale et des compétences linguistiques sont en général considérées comme des avantages (p. ex. Rapport sur l'Autriche, pp.50-51). Des cours de courte durée sont assurés par des associations nationales et aussi par des associations internationales comme l'Association européenne de l'enseignement international (*European Association for International Education*) (EAIE) et l'Association nationale des conseillers pour les étudiants étrangers (*National Association for Foreign Student Advisers*) (NAFSA) (à présent renommée Association des éducateurs internationaux (*Association of International Educators*)).

4.2l Informateur

Les informateurs peuvent ou non être détenteurs d'un diplôme de bibliothécaire (p. ex. Rapport sur la France, p.53) ou d'un diplôme en techniques audiovisuelles et multimédia (p. ex. Rapport sur l'Italie, pp.36-41).

4.2m Responsable d'insertion

Les responsables d'insertion dans les services publics reçoivent dans certains pays une formation d'une durée de 6 à 9 mois (Rapports sur l'Autriche, p.51; l'Allemagne, pp.68-69). D'autres responsables d'insertion tendent à n'avoir qu'une faible formation ou aucune formation spécifique.

4.2n Autres rôles spécialisés

La catégorie hétérogène "autres rôles spécialisés" s'applique à des rôles correspondant tous à des formations et des certifications en rapport avec les spécialisations qui les sous-tendent.

4.3 Standards de qualité

En plus de la formation et des certifications, des efforts ont été consentis dans quelques pays pour développer des standards de qualité pour l'orientation et le conseil dans l'enseignement supérieur. Au Danemark, les indicateurs de qualité comprennent: la centration sur le client; l'accessibilité, la transparence et la cohérence des services; la certification du personnel d'orientation; la validité, la précision et l'extension de l'information; l'action de relais vers d'autres spécialistes de l'orientation; le suivi (Rapport sur le Danemark, pp.47-48). Au Royaume-Uni, des recommandations relatives à la qualité des services d'orientation et de soutien à l'apprenant ont également vu le jour (Rapport sur le Royaume-Uni, p.24). On reconnaît aussi ailleurs la nécessité de telles recommandations (p. ex. Rapport sur la Finlande, p.65). Ce besoin est couplé à celui d'évaluations plus régulières des services, en ce compris des enquêtes sur l'évaluation faite par les clients (p. ex. Rapport sur l'Allemagne, pp.35-36). Il vaut la peine de noter cependant que les études d'évaluation conduites jusqu'à présent indiquent clairement que les clients sont moins intéressés par les systèmes en place que par la personne qui fait la consultation d'orientation: la confiance qu'on peut placer en elle, l'intérêt qu'elle manifeste au client et sa bonne connaissance des possibilités offertes (Rapport sur le Danemark, p.47). En d'autres termes, le conseiller d'orientation bien formé est l'élément crucial autour duquel tourne la qualité des services d'orientation (*ibid.*).

5. Nouvelles compétences

5.1 Introduction

En plus de l'analyse des structures, des rôles, des tâches, de la formation et des certifications attachés aux services actuels d'orientation et de conseil dans l'enseignement supérieur, le but de la présente étude était de mettre un accent particulier sur les implications en termes de formation des nouvelles compétences requises au sein de ces services en réponse aux changements qui prennent actuellement place dans les systèmes d'enseignement supérieur et dans les sociétés dont ils font partie. Certains de ces changements ont été décrits dans la Section 1: l'expansion rapide des systèmes d'enseignement supérieur, avec pour résultat une population d'étudiants de loin plus diversifiée qu'auparavant, une différenciation institutionnelle plus grande et des dispositifs plus flexibles, contrebalancés par des pressions à l'efficacité et à la responsabilisation.

Ces tendances sont couplées aux changements massifs qui s'installent dans les structures du travail et des carrières. Le terme "carrière" décrit de moins en moins un mouvement ascendant à travers une structure hiérarchisée à l'intérieur d'une organisation ou d'une profession: il se réfère de plus en plus à la progression autogérée d'un individu dans sa formation et dans son travail. Ceci a deux implications majeures pour l'enseignement supérieur: premièrement, il doit préparer une beaucoup plus large fraction de la jeunesse à un monde du travail beaucoup plus flexible et en turbulence; deuxièmement, il doit être inclus dans un système de formation continue, accessible non seulement aux jeunes, mais aussi à tout le monde au cours de son existence. En conséquence, il faut repenser non seulement la structure mais aussi le curriculum dans l'enseignement supérieur: le transfert de connaissances n'est désormais plus suffisant.

Les services d'orientation et de conseil sont au coeur de ce processus de transformation. Ils ont un rôle important à jouer dans l'aide à apporter à la fois à leurs étudiants et à leurs institutions dans l'adaptation à un monde très différent. Mais ceci appelle de nouvelles compétences et de

nouvelles approches de la part des services eux-mêmes: cela signifie, par exemple, que les dispositifs d'orientation professionnelle doivent être repensés et leurs liens avec l'orientation d'études et la guidance personnelle renforcés. On a donc demandé aux correspondants nationaux de faire rapport sur la nature de ces nouvelles compétences et approches et sur l'extension des dispositions qui sont actuellement en vigueur à cet égard. La présente section analyse ces commentaires en cinq thèmes plus particuliers: les réponses à la plus grande diversité de la population étudiante; le renforcement de la dimension européenne dans les dispositifs d'orientation; le recours à de nouvelles technologies; le traitement du problème des effectifs accrus dans l'enseignement supérieur; l'évolution en direction d'une approche plus globale du développement de l'étudiant. Enfin, cette section explore la possibilité de développer un Diplôme européen de maîtrise dans le domaine de l'orientation et du conseil.

5.2 Les réponses à la diversité

La population étudiante se diversifie de plus en plus à beaucoup d'égards. Il y a d'abord *l'âge* des étudiants: dans de nombreux pays, il y a maintenant davantage d'étudiants d'âge mûr qu'auparavant. Un autre aspect est leur *background social*: il y a souvent davantage d'étudiants issus de milieux économiques défavorisés, de familles sans expérience antérieure de l'enseignement supérieur et de groupes ethniques minoritaires. Un troisième aspect concerne leur *pays d'origine*: la plupart des pays connaissent un accroissement significatif du nombre d'étudiants originaires d'un autre pays européen, voire d'autres parties du monde. Un quatrième est leur *style d'apprentissage*: il y a davantage d'étudiants à temps partiel, d'étudiants qui travaillent et d'étudiants qui suivent des études à distance. Un cinquième trait est leur *niveau de formation*, avec davantage d'étudiants de troisième cycle. Enfin, il y a aussi davantage d'étudiants à *besoins spécifiques* — notamment les étudiants handicapés.

Par rapport à chacun de ces groupes cibles, la question clé concernant les services d'orientation et de conseil est de savoir si des *services spécialisés* devraient être disponibles pour les étudiants concernés ou un *dispositif spécialisé* installé à l'intérieur de services plus généraux ou encore un dispositif *totalelement intégré* aux services généraux. Est liée à ceci la question de savoir si des *compétences supplémentaires* sont requises de la part du personnel d'orientation et de conseil engagé dans ce type de travail ou si tout ce dont on a besoin, c'est d'une *adaptation de compétences existantes* intégrée. En général, c'est la politique institutionnelle plutôt qu'une priorité professionnelle qui dicte l'organisation ou non d'un dispo-

sitif particulier à destination de groupes cibles donnés: les institutions qui ont une importante proportion d'étudiants appartenant à de tels groupes sont en général plus actives dans la manifestation de leurs besoins (Rapport sur le Royaume-Uni, p.15). Néanmoins, la sensibilité dans l'attention portée à la diversité des étudiants par les professionnels est aussi importante.

Les services destinés aux *étudiants d'âge mûr* sont habituellement incorporés aux services généraux. C'est le cas, par exemple, en Suède, où il y a depuis longtemps un grand nombre d'étudiants d'âge mûr (bien que, contrairement à la tendance qui se marque ailleurs, la population étudiante en Suède devienne actuellement un peu plus jeune, en raison des restrictions budgétaires touchant les personnes âgées et des difficultés éprouvées par ceux qui quittent l'école pour entrer sur le marché du travail (Rapport sur la Suède, pp.15-16)). Certains pays ont développé des programmes spéciaux permettant l'accès aux études des étudiants d'âge mûr (p. ex. Rapport sur l'Irlande, p.15; le Royaume-Uni, p.57); dans d'autres, certaines institutions ont mis en place des unités de soutien particulier et des systèmes de tutorat à l'échelon départemental à l'intention de ces étudiants en même temps que des dispositifs spécifiques d'enseignement tels les cours à horaire décalé (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.16; la France, p.21). Dans la plupart des cas cependant, les étudiants d'âge mûr utilisent les services généraux, ce qui implique que ceux-ci soient à l'écoute des besoins spécifiques de ces étudiants: par exemple les plus grandes difficultés qu'éprouvent beaucoup d'étudiants plus âgés à trouver des emplois où on les engage à hauteur de leurs certifications et le fait que — comme cela a été noté dans la Section 3.4 — les étudiants plus âgés qui demandent un conseil ont souvent besoin d'une aide prolongée parce que leurs problèmes sont davantage enkystés.

Un groupe comportant en grande partie des étudiants d'âge mûr est celui des *étudiants qui suivent un enseignement à distance*. Ici encore il arrive que l'on ne trouve que peu de dispositifs d'orientation ou aucun (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.16; le Danemark, p.7). Dans certains pays cependant, des services d'orientation et de conseil sont organisés dans des centres d'enseignement à distance et/ou par téléphone; on observe aussi un recours croissant à la vidéoconférence et au courrier électronique (Rapports sur l'Allemagne, pp.26 et 37 ; l'Espagne, p.40). Ces formes "d'orientation à distance" requièrent de nouvelles compétences que certains conseillers d'orientation commencent à développer par essai et erreur: de plus en plus ces compétences devront être incorporées aux programmes de formation.

Pour les *étudiants économiquement défavorisés*, quelques pays ont établi des programmes spécifiques d'admission afin de leur fournir un sou-

tien supplémentaire avant et à l'entrée dans l'enseignement supérieur (Rapport sur l'Irlande, pp.15-16). Les différents systèmes de valeur de ces étudiants en comparaison des étudiants plus favorisés retiennent aussi l'attention de certains services (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.31).

La prise de conscience du caractère multiculturel croissant de l'enseignement supérieur se manifeste dans la plupart des pays. Pour les *étudiants internationaux*, il y a habituellement des bureaux internationaux qui fournissent à quelque degré un soutien spécialisé (voir la Section 2.3h), mais les services courants d'orientation et de conseil proposent rarement un dispositif spécifique à l'intention de tels étudiants (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.17): la mesure dans laquelle ces besoins spécifiques sont rencontrés dépend de l'intérêt du conseiller pour la guidance individuelle, de son background personnel et de ses aptitudes linguistiques (Rapport sur la Suède, p.15). A moins que le conseiller d'orientation n'ait une certaine conscience du, ou au moins une sensibilité au, background social, culturel et scolaire de l'étudiant, son travail avec l'étudiant risque d'être peu judicieux et inefficace. C'est particulièrement vrai dans le cas des *réfugiés* qui souffrent souvent d'un stress important, en particulier lorsqu'ils ont dû quitter leur famille dans leur pays d'origine (Rapport sur la Belgique (Communauté française), pp.25-26). Ils ont aussi besoin d'une aide particulière lors de leur entrée sur le marché du travail dans leur pays d'accueil: on trouve un certain nombre de projets spécifiques montés pour fournir une aide de cette nature (p. ex. Rapport sur le Danemark, pp.20-21).

Les arguments en faveur de l'attention à porter aux problèmes multiculturels s'applique aussi aux *étudiants appartenant à des minorités ethniques*. Il arrive que les données relatives à ce type d'étudiants ne soient pas disponibles en raison de "considérations d'ordre privé" (Rapport sur les Pays-Bas, p.14). Certains services spécialisés qui se consacrent aux étudiants appartenant à des minorités ethniques se sont développés ou sont en train de se développer (Rapports sur la Finlande, p.65; les Pays-Bas, p.14); ces services peuvent être limités à des groupes spécifiques comme les services danois pour étudiants originaires du Groenland (Rapport sur le Danemark, p.15) et un service italien qui se consacre aux étudiants slovènes (Rapport sur l'Italie, p.16). Il y a cependant motif à s'interroger sur l'espèce de stigmatisation qu'impliquent des dispositifs spécifiques de ce genre et par voie de conséquence sur les résistances à y recourir chez les étudiants de ces minorités ethniques eux-mêmes (Rapport sur les Pays-Bas, pp.14-15).

Il convient de lier à toutes ces considérations de nature inter-culturelle la reconnaissance grandissante de la nécessité d'une prise de conscience de l'intégration des problèmes culturels dans la formation à l'orientation

et au conseil (p. ex. Rapport sur la Finlande, pp.29-30) et de sa diffusion dans le personnel académique (Rapport sur le Royaume-Uni, p.27). Il s'agit de porter son attention à la fois sur les différents systèmes culturels et de valeurs des étudiants et sur le propre système de référence du conseiller. Dans la plupart des pays, cependant, l'attention apportée à ce type de problèmes dans les dispositifs de formation reste d'une portée encore très limitée: plusieurs études nationales le rélèvent (p. ex. Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.26; la Belgique (Flandre), p.17; la Suède, p.15), mais c'est vrai aussi pour d'autres pays.

Le principal groupe cible local vis-à-vis duquel un dispositif spécifique d'orientation et de conseil est mis en place est, comme on l'a noté dans la Section 2.3i, constitué par les *étudiants handicapés*. Ici, un dispositif de formation spécialisée est à disposition dans certains pays (voir Section 4.2j).

Enfin, il y a quelques programmes spécifiques d'orientation pour les *étudiants de troisième cycle*, à la fois sur un plan général (p. ex. Rapport sur la Finlande, pp.64-65) et avec le souci particulier de leur donner l'aide spécifique dont ils ont besoin pour trouver un emploi (Rapport sur la France, pp.19-20); il faut y ajouter un programme destiné aux *étudiants sportifs de haut niveau* (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.16). Les besoins spécifiques de ces étudiants et d'autres groupes peuvent aussi trouver un écho auprès de dispositifs d'orientation plus généraux et dans des programmes de formation adéquate.

5.3 La dimension européenne

Étroitement liée à la diversité croissante de la population étudiante est l'influence grandissante de la dimension européenne sur l'enseignement supérieur. Les programmes d'échange tels ERASMUS, SOCRATES et TEMPUS ont conduit à une mobilité substantielle des étudiants à travers les pays européens. Comme cela a déjà été noté (voir Sections 2.3h et 3.2k), ce phénomène a conduit à un accroissement des services spécialisés, en particulier dans le domaine des études et de l'assistance sociale. Il a cependant aussi un impact sur tous les services d'orientation et de conseil, étant donné que davantage d'étudiants "entrants" cherchent à utiliser les ressources de ces services et que davantage d'étudiants "sortants" sont à la recherche de services susceptibles de les aider à tirer profit de leurs études à l'étranger.

En outre, dans le cas des services d'orientation, le développement accru d'un marché européen des diplômés signifie que davantage d'étudiants sont intéressés par les stages et les emplois dans d'autres pays européens.

Les conseillers EURES (voir Section 2.3h) jouent à cet égard un rôle de spécialiste; cependant, tous les conseillers aux carrières sont enclins à exiger que l'on prenne conscience du contexte européen dans lequel se déroulent leurs activités. Donc, en Belgique (Flandre) par exemple, des séances d'information de groupe sur les carrières internationales et une formation spécifique sur la manière de trouver des emplois de niveau international constituent à présent des éléments habituels dans la composition des programmes relatifs aux carrières offerts aux étudiants (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.49).

Beaucoup de services d'orientation ont en conséquence fait des efforts pour étendre leurs ressources en information de manière à couvrir les possibilités offertes dans d'autres pays européens. En Allemagne, ils peuvent compter sur l'aide d'un réseau de 14 Centres européens de consultation sur les carrières dans les Offices de l'emploi, chacun d'eux fournissant de façon approfondie une information, un avis et des contacts avec un ou deux pays européens (Rapport sur l'Allemagne, pp.38-39); ces centres sont reliés à un réseau de centres du même type dans d'autres pays européens (p. ex. Rapport sur la Grèce, pp.18-19). FEDORA a également joué un rôle non négligeable dans le développement de réseaux à travers lesquels on peut partager l'information. Cette association a aussi favorisé les visites et les échanges entre les spécialistes de l'orientation, à travers lesquels ils peuvent s'informer à des sources de première main sur l'enseignement supérieur et les structures de l'emploi dans le pays d'accueil. De tels liens professionnels ont en outre été le canal privilégié d'échanges sur les pratiques d'orientation. Dans certains cas, une subsidiation européenne a constitué un important levier à l'innovation et au développement de nouveaux services et systèmes d'orientation (p. ex. Rapport sur la Grèce, pp.17 et 23). Nous reviendrons sur le caractère accru des bénéfices professionnels potentiels procurés par les liens européens lorsque nous discuterons du Diplôme européen de maîtrise dans la Section 5.7.

5.4 Nouvelles technologies

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont un impact de plus en plus grand sur les services d'orientation et de conseil. Dans pratiquement tous les cas, elles ont déjà un impact important sur les méthodes de travail dans les services; dans de nombreux cas, elles ont aussi un impact considérable sur les systèmes d'information; dans certains cas, elles ont commencé à avoir un impact sur le processus d'orientation lui-même. Dans certains pays, le recours à de telles technologies est encore rare (p. ex. Rapport sur le Portugal, p.13); dans d'autres, il se développe

sur un rythme lent; dans d'autres encore, il se manifeste déjà de manière beaucoup plus soutenue.

Les bases de données et les systèmes d'orientation informatisés sont bien installés dans des pays comme la France et le Royaume-Uni. En France, des systèmes comme Performanse, Choix et Aloes sont largement utilisés (Rapport sur la France, pp.25 et 34). Au Royaume-Uni, il est fait également un large usage non seulement de bases de données relatives à l'information mais aussi de systèmes informatisés d'aide à l'auto-orientation qui conduisent les élèves à travers les différentes étapes de réflexion sur soi et de planification de l'action (Rapport sur le Royaume-Uni, p.42); le plus complet de ces systèmes, Prospect, fait en ce moment l'objet d'une adaptation pour son utilisation en Irlande (Rapport sur l'Irlande, p.22). L'usage de tels systèmes est aussi en augmentation en Espagne et en Italie (Rapports sur l'Espagne, p.24; l'Italie, p.15). Ailleurs, leur utilisation est moins répandue, en partie en raison du manque de logiciels locaux qui seraient spécifiquement conçus pour être utilisés dans l'enseignement supérieur (p. ex. Rapports sur l'Allemagne, p.36; la Belgique (Flandre, p.32); le Danemark, p.34; la Finlande, p.28; la Suède, p.34). Certains logiciels qui fournissent des listes de propositions sur toute l'Europe ont cependant vu le jour (p. ex. Rapport sur le Danemark, p.27), au nombre desquels il faut compter la base de données informatisée d'offres d'emploi EURES.

L'utilisation d'Internet est en augmentation dans la plupart des pays. Ce moyen de communication est particulièrement utile pour avoir accès à l'information sur les possibilités offertes dans d'autres pays (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.36), mais il est aussi de plus en plus utilisé comme support de l'information relative aux professions, aux employeurs et aux offres d'emploi (p. ex. Rapport sur le Royaume-Uni, p.43). Un certain nombre de services ont créé leurs propres sites web afin de mettre l'information à la disposition de leurs utilisateurs le plus rapidement possible. Ce dispositif est particulièrement intéressant pour l'aide aux étudiants qui étudient à l'étranger (p. ex. Rapport sur la France, p.24). En Allemagne, les services d'orientation collaborent à la mise à jour d'un site web couvrant tous les cursus de l'enseignement supérieur du pays (Rapport sur l'Allemagne, p.37). En outre, on observe un recours interactif accru à l'Internet dans les stages, avec les employeurs qui font état des disponibilités ou avec les étudiants qui font la promotion de leur CV et les réponses immédiates à ces propositions (p. ex. Rapports sur l'Autriche, p.36; la Belgique (Flandre), pp.21-22; le Danemark, p.34; l'Espagne, p.42; la France, p.46); il en va de même dans la recherche d'opportunités pour les thèses (Rapport sur la Suède, p.30).

Des expériences prennent aussi place dans le cadre de l'orientation et du conseil à distance via le courrier électronique ou la vidéoconférence (p.

ex. Rapport sur la Finlande, p.41). C'est en particulier le cas pour les étudiants engagés dans l'enseignement à distance (Rapports sur l'Allemagne, p.37; l'Espagne, pp.40-41). On trouve l'usage le plus fréquent de ce dispositif dans le contexte de l'orientation d'études et l'orientation professionnelle, mais au Royaume-Uni un groupe de conseillers a été mis sur pied pour examiner les problèmes éthiques et pratiques liés à l'exercice du conseil personnel par le truchement de ces voies plus récentes et à caractère davantage public (Rapport sur le Royaume-Uni, pp.27-28).

Les conseillers pour étudiants handicapés utilisent un éventail plus large de nouvelles technologies, en particulier avec les étudiants malvoyants ou malentendants (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.51; le Royaume-Uni, p.30; la Suède, p.14). Dans certains pays, usage est aussi fait de tests informatisés (p. ex. Rapport sur l'Autriche, p.36) et de formes plus répandues d'assistance informatisée et multimédia dans le domaine du soutien à l'apprenant (p. ex. Rapports sur la Belgique (Communauté française), p.40; la Belgique (Flandre), p.36).

Dans le long terme, les nouvelles technologies sont sans doute appelées à avoir un impact encore plus grand sur les services d'orientation et de conseil. Par exemple, les centres qui offrent principalement de l'information plutôt qu'un avis ou un conseil personnels pourraient bien devenir obsolètes (Rapport sur le Danemark, p.12); plus généralement, avec l'information qui entre dans les foyers, l'équilibre dans la relation de pouvoir entre les clients et le personnel de l'orientation pourrait changer et les méthodes d'orientation qui pour le moment tendent à être massivement de type informatif devront se modifier (Rapport sur le Danemark, pp.22 et 35). Il se peut que le rôle des services d'orientation dans le futur se centre moins sur l'offre d'informations que sur le fait d'aider les étudiants à les sélectionner et à les traiter (Rapport sur la Suède, p.17), ainsi qu'à adopter une attitude active plutôt que passive dans la façon dont ils en usent (Rapport sur la Belgique (Communauté française), pp.59-60).

Sous ces différents aspects, les nouvelles technologies requièrent de nouvelles compétences de la part des conseillers d'orientation. Pour l'heure, nombre d'entre eux cherchent à acquérir ces compétences à travers une démarche autodidacte et des programmes de formation à l'utilisation de logiciels particuliers. Le besoin de formations plus intensives en ce domaine est largement reconnu.

5.5 Travailler avec un nombre accru d'étudiants

Rendre plus efficace l'utilisation des nouvelles technologies est l'une des voies par lesquelles les services cherchent à répondre à l'accroissement du

nombre d'étudiants. Une autre est de pratiquer des entretiens plus courts dans le contexte de l'orientation et des thérapies plus brèves dans le contexte du conseil personnel (voir Section 3.4). Le travail de groupe et les activités d'enseignement en augmentation (voir Section 3.4) fournissent aussi pour chaque unité de temps de travail d'un conseiller d'orientation des occasions d'accroître l'unité de temps de travail des étudiants — en plus des bénéfices de l'interaction avec d'autres étudiants. Le travail avec le personnel académique et la recherche d'un changement institutionnel à travers le feed-back et la médiation représentent des voies supplémentaires à travers lesquelles les conseillers d'orientation cherchent à étendre leur efficacité. Toutes ces activités réclament de nouvelles compétences avec ce que cela comporte comme implications sur le plan des dispositifs de formation.

5.6 Le modèle holistique

Dans la présente étude, le modèle holistique centré sur l'étudiant présenté dans la Section 2.1 (voir en particulier la Figure 1) a été utilisé au titre de cadre conceptuel d'analyse. Cependant, il est aussi potentiellement un cadre de référence heuristique grâce auquel on peut dresser une carte des services appartenant à une institution en vue de renforcer ce qu'ils ont en commun (Van Esbroeck, 1997; Van Esbroeck & Watts, 1998). Les problèmes qui se posent aux étudiants ne se logent pas dans des boîtes hermétiques les unes aux autres: les questions de choix d'études, de professions ainsi que les problèmes personnels sont liés entre eux et de plus en plus. La nécessité de marquer ces liaisons est particulièrement évidente lorsque l'on tente de répondre à ces problèmes dans une perspective développementale plutôt que de remédiation. C'est aussi important s'il convient que les étudiants reçoivent un service marqué au sceau de la cohérence et de la constance (Rapport sur le Royaume-Uni, p.89). Le modèle holistique fournit un moyen grâce auquel identifier les lacunes, clarifier les mécanismes de relais et aménager un apprentissage mutuel dans le cadre de défis et de pressions communs.

Dans certains pays comme l'Allemagne et l'Autriche, les services de première ligne n'ont qu'une existence marginale (Rapports sur l'Allemagne, p.11; l'Autriche, p.9). Dans d'autres également le personnel académique n'a traditionnellement pas perçu l'orientation comme faisant partie de son rôle (bien que dans certains cas des pas aient été faits en direction d'un changement de mentalité (p. ex. Rapport sur la Belgique (Flandre), p.7)). Dans de tels systèmes, l'orientation et le conseil tendent à être exclusivement des activités de deuxième et de troisième ligne, ce qui signi-

fié qu'elles sont plutôt vues comme une suite de processus spécialisés séparés les uns des autres, détachés de l'enseignement et de la formation et réactifs plutôt qu'anticipatifs dans leur nature (Rapport sur le Danemark, p.18).

D'un autre côté, dans certains autres systèmes, notamment dans l'enseignement supérieur non universitaire à orientation plus professionnelle — p. ex. les *Fachhochschulen* en Allemagne et les *hogescholen* aux Pays-Bas (Rapports sur l'Allemagne, p.12; les Pays-Bas, p.11) — les services de première ligne sont fortement développés, mais ceux de deuxième et troisième ligne le sont relativement peu. Ici, les étudiants peuvent trouver un accès plus rapide aux structures d'aide et de soutien qui sont intégrées plus étroitement aux programmes de cours, mais ils peuvent éprouver des difficultés à s'assurer une aide plus spécialisée si et quand ils en ont besoin.

Là où les services de première ligne sont considérés comme intégrés à un modèle holistique, on observe une tendance au renforcement de l'idée qu'ils doivent être prêts à recevoir les étudiants pour toute question et à y répondre dans une perspective holistique, c'est-à-dire en se proposant là où c'est approprié comme relais vers des services plus spécialisés (Rapport sur les Pays-Bas, p.16). Ceci pourrait conduire à un modèle dans lequel l'intégration entre l'orientation d'études, l'orientation professionnelle et la guidance personnelle prennent prioritairement place en première ligne, l'intervention spécialisée venant ensuite. D'un autre côté, dans certains pays, des services spécialisés ont été transportés de conserve organisationnellement et/ou physiquement dans un département central des services aux étudiants en vue de renforcer également au niveau de la troisième ligne les liens entre les trois domaines d'intervention de la guidance (p. ex. Rapports sur la Belgique (Flandre), p.12; les Pays-Bas, pp.6 et 8; l'Espagne, p.14; le Royaume-Uni, p.13). Ceci peut conduire à la constitution de dispositifs plus solidement coordonnés, mais aussi à des problèmes lorsque les directions des cellules entrent ouvertement en compétition pour l'obtention de fonds dans un contexte d'allocation budgétaire à des services aux étudiants limitée (Rapport sur le Royaume-Uni, p.13). Une autre solution consiste à chercher à élargir les frontières de certains services de troisième ligne: c'est particulièrement évident dans le regroupement de l'orientation d'études et de l'orientation professionnelle à l'intérieur des services de troisième ligne (voir Section 2.3d), dans l'extension en Allemagne des Services centraux de conseil et de consultation pour étudiants qui embrassent l'orientation d'études et le conseil personnel en particulier (voir Sections 2.3c et 2.3g) et dans la nature holistique de certains services destinés aux étudiants handicapés (voir Section 2.3i).

Le modèle holistique est en principe largement compatible avec l'aménagement de variantes de ce type et d'autres. Il ne vise pas à imposer une structure particulière, mais plutôt à maximiser le rendement des liaisons à l'intérieur d'une structure, quelle qu'elle soit. Une étude européenne antérieure (Watts et al., 1993) a identifié différents types de liaison entre services:

- La *communication* — où aucune modalité de travail n'est modifiée, mais où des efforts sont faits pour amener chaque service à mieux comprendre ce que l'autre fait, de façon à pouvoir par exemple adéquatement s'adresser réciproquement des clients.
- La *coopération* — où des activités sont menées en commun par deux ou plusieurs services.
- La *coordination* — où deux ou plusieurs services modifient leur mode de travail de façon à accroître leur complémentarité réciproque tout en restant dans les limites de leur champ professionnel.
- L'*hybridation* — où des efforts sont faits pour encourager les services à partager et échanger leurs compétences, voire au besoin à sortir des limites de leur champ professionnel selon des modalités qui entraînent éventuellement leur redéfinition.
- L'*intégration* — où l'hybridation est développée au point qu'elle aboutit à la disparition des frontières entre les différents services.

Les objectifs sous-jacents à tous ces efforts sont la recherche d'une meilleure efficacité des ressources d'orientation disponibles et l'amélioration de l'accès des usagers à l'assistance dont ils ont besoin.

Des exemples de liaison à chacun de ces niveaux apparaissent clairement dans les études nationales (voir p. ex. Rapports sur l'Allemagne, pp.33-34; l'Autriche, p.16; le Danemark, pp.23-24; l'Espagne, p.20; la Grèce, p.24; la Suède, p.11). Certaines de ces liaisons sont formelles, souvent liées à des dispositions budgétaires, particulièrement lorsque les services sont subsidiés et/ou contrôlés par des organismes extérieurs (p. ex. Rapports sur l'Allemagne, p.34; l'Autriche, p.16); au Danemark, ces liaisons sont assurées par des comités nationaux et régionaux mixtes pour l'orientation d'études et l'orientation professionnelle (Rapport sur le Danemark, pp.22 et 24). Ailleurs, elles sont négociées de façon informelle au niveau local. On se rend compte cependant dans plusieurs pays que les liaisons entre services sont encore insuffisantes (p. ex. Rapports sur la Finlande, p.39; la Suède, p.11) — en particulier dans les systèmes de relais (p. ex. Rapports sur l'Autriche, p.16).

Le modèle holistique fournit un moyen permettant d'aller au-devant de ces manques et de la nécessité de considérer l'orientation comme un tout

cohérent (Rapport sur le Royaume-Uni, p.12). Il constitue pour tous les services un encouragement à percevoir la nature holistique des problèmes et des besoins des étudiants et comment un partage des préoccupations ainsi qu'un travail mené en commun peuvent aider à les rencontrer plus adéquatement (Rapport sur l'Allemagne, pp.48-49). Les changements sur le marché du travail et d'autres facteurs ont pour conséquence que les conseillers d'orientation sont face à des questions de plus en plus complexes qui ont souvent trait aux trois domaines de la guidance (Rapport sur l'Autriche, p.37). De plus, la tendance nette dans certains pays à s'éloigner d'une attitude où l'on "rencontre" les problèmes au profit d'une approche plus formative visant à développer des personnes autonomes qui soient plus capables de résoudre leurs problèmes par eux-mêmes, fournit une base permettant aux services d'aborder conjointement de tels programmes de développement, tout en maintenant des approches spécialisées distinctes lorsque la situation concrète le requiert (Rapport sur l'Irlande, p.40).

5.7 Vers un Diplôme européen de maîtrise

Une partie de la raison d'être de la présente étude était de fournir les bases d'un examen de la possibilité de développer des programmes de formation continue à l'échelle européenne dans les domaines de l'orientation d'études et de l'orientation professionnelle, programmes qu'il conviendrait de lancer via les réseaux et les organisations appropriés et peut-être de couronner par un Diplôme européen de maîtrise. L'un des arguments en faveur du caractère européen de tels programmes est que celui-ci induira par son envergure la constitution de programmes de haut niveau, en particulier dans les pays qui disposent d'un nombre relativement limité de conseillers spécialisés en orientation (Rapport sur la Belgique (Flandre), p.61) ou dans ceux où n'existe aucun programme spécialisé (Rapport sur les Pays-Bas, p.39). Cette caractéristique souligne aussi la dimension européenne intrinsèque de ces programmes — une dimension de plus en plus importante qui est considérée comme un point faible dans de nombreux programmes nationaux (Rapports sur le Danemark, pp.26-27; l'Allemagne, p.72; l'Espagne, pp.44 et 49). Ainsi s'élargira le cadre de référence du partage des expériences et des pratiques entre pays (Rapport sur l'Allemagne, p.69) tout autant que du développement de réseaux transnationaux qui peuvent être une base sur laquelle construire une coopération soutenue (Rapport sur l'Allemagne, p.73). Ces programmes pourraient plus particulièrement contribuer à approfondir les fondements intellectuels du domaine et à fournir un aiguillon au renouveau et au développement (Rapports sur la Finlande, pp.65-66; l'Allemagne, p.73).

A cet égard, le modèle holistique pourrait constituer une base prometteuse pour le questionnement des interactions entre l'apprentissage universitaire, le développement personnel et le choix professionnel (Rapport sur l'Allemagne, p.73). Le profilage du Diplôme européen de maîtrise gagnerait aussi à s'inspirer d'autres éléments tels que les suivants:

- Le programme devrait adopter une structure modulaire afin de pouvoir répondre à un large éventail de besoins différents (Rapport sur le Royaume-Uni, p.90).
- Les modules pourraient comporter une comparaison des systèmes d'études et de l'organisation du marché du travail dans les différents pays européens, ainsi que des thèmes comme la technologie de l'information, les compétences de communication interculturelle et les compétences de gestion (y compris la recherche des moyens financiers) (Rapport sur la Suède, p.49).
- On pourrait accorder à la dimension transnationale une place privilégiée en tant qu'elle concerne les stratégies de réponses à la diversité accrue des étudiants.
- La structure requiert une souplesse suffisante pour permettre aux usagers de s'inscrire aux modules sans viser à une certification finale complète (Rapport sur l'Irlande, p.39).
- On devrait accorder une attention particulière à l'accréditation de la formation dispensée dans les Écoles d'été de FEDORA et aux stages/échanges/séjours résidentiels pratiqués au niveau transnational.
- La demande sera probablement particulièrement forte chez les conseillers spécialisés en orientation (Rapport sur le Danemark, p.50) dont certains sont déjà hautement qualifiés (Rapport sur l'Allemagne, p.73).
- Le programme doit se nourrir de la pratique quotidienne et être accordé à l'accréditation et aux structures d'affiliation nationales (Rapport sur le Royaume-Uni, p.90).

Une initiative européenne de cette nature devrait être un complément, non un substitut, aux efforts faits pour développer une formation et des structures de certification plus solides au niveau national. On espère que le présent rapport sera une source fiable d'information pour la préparation de ces programmes et un outil de référence utile pour les programmes eux-mêmes.

6. Conclusions et implications

L'Union européenne renferme une riche diversité de structures d'orientation et de conseil dans l'enseignement supérieur. Cette diversité est le reflet des différences inhérentes à la culture, aux traditions et aux systèmes éducatifs des Etats membres. Les concepts et les pratiques contrastés qu'elle donne à partager représentent pour la formation une ressource puissante.

L'un des effets de ce partage peut se traduire par un processus graduel d'harmonisation. Ceci est tout à fait clair, par exemple quand on considère à travers les descriptions de ce rapport l'extension des services des carrières et des systèmes de tutorat dans les pays. Il est inévitable, et essentiel pour une croissance et un développement continus, que la diversité se maintienne. Mais des cadres de référence communs plus solides commencent à se faire jour, qui facilitent le développement professionnel à un niveau transnational.

Le modèle holistique est particulièrement utile à cet égard. Il est susceptible d'embrasser la diversité dans tout son empan, mais fournit un cadre commun, comme une armature à l'intérieur de laquelle cette diversité peut être exploitée dans le sens de l'enrichissement de la politique des mesures à prendre et de leur mise en pratique plutôt que de sa fragmentation.

Une vertu supplémentaire du modèle holistique est que l'analyse par niveaux permet de saisir les dispositifs à la fois d'orientation et de conseil dans l'ensemble des activités d'enseignement et des services spécialisés non engagés dans ces activités. Dans la plupart des pays, ce dernier type de dispositif est relativement bien développé. Cependant, d'importantes questions demeurent sur la mesure dans laquelle les dispositifs spécialisés vont rester des groupes professionnels séparés ou se fondre en une quelconque entité plus cohérente.

Ce problème renvoie aux liaisons entre les dispositifs spécialisés et les dispositifs de première ligne, ceux-ci étant de ceux qui tendent à se trouver reliés plus directement à l'enseignement et à la formation. L'orientation et le conseil sont de plus en plus perçus comme un soutien qui

anticipe le développement des étudiants sur le plan des études, de la profession et sur le plan personnel plutôt que simplement une solution en termes de remédiation à des situations problématiques. Ce phénomène a des implications par rapport à la fois à la redéfinition du rôle de l'enseignant qui pourrait mieux intégrer une composante d'orientation et à l'incorporation d'éléments d'orientation dans le programme des études supérieures lui-même. Sont requis un dispositif de première ligne plus important, mais aussi un soutien plus cohérent du côté des dispositifs spécialisés.

Le modèle holistique a aussi l'avantage de faire porter l'attention sur les relations entre l'orientation d'études, l'orientation professionnelle et la guidance personnelle. La part respective de ces trois composantes varie considérablement d'un pays à l'autre, mais il y a des signes montrant que beaucoup des faiblesses dues à ce déséquilibre sont actuellement en train de se réduire — en particulier dans le champ de l'orientation professionnelle, qui par le passé était dans plusieurs pays moins bien développé que les autres champs. S'il est vrai qu'il faut appréhender les problèmes des étudiants dans une perspective holistique, alors il convient de porter une attention équilibrée à tous les aspects de leur développement.

Une autre question importante a trait à la qualité des dispositifs d'orientation et de conseil. C'est en partie un problème de compétences chez les responsables de l'orientation, ainsi que de formation et de diplômes. Le Diplôme européen de maîtrise dont on a discuté dans la Section 5.7 pourrait contribuer très significativement à améliorer ces compétences, à la fois par son impact direct sur les impétrants et par l'influence plus large qu'il pourrait vraisemblablement exercer. De plus, certains pays sont attentifs à la nécessité d'élaborer des standards de qualité pour l'ensemble du système d'orientation et de conseil dans une institution d'enseignement supérieur. Le modèle holistique fournit un cadre potentiel pour l'élaboration de ces standards.

L'expansion continue de l'enseignement supérieur et sa réorganisation dans le contexte de la formation continue lancent des défis de taille aux services d'orientation et de conseil. On a besoin de nouvelles approches impliquant une utilisation plus ample et plus inventive des nouvelles technologies. Il faut davantage de sensibilité aux besoins multiples d'une population étudiante plus diversifiée. Sur ces différents plans et sur d'autres, le partage des perspectives et des pratiques à travers l'Europe a un rôle précieux à jouer.

L'orientation et le conseil dans l'enseignement supérieur européen sont à la croisée des chemins. Les dernières années ont vu le développement significatif de nouvelles structures, de nouveaux services et de nouvelles méthodes en réponse aux transformations massives qui s'installent dans l'enseignement supérieur et plus largement dans la société. Il y a ce-

pendant un risque que les pressions budgétaires ne fassent succomber les institutions d'enseignement supérieur à la tentation de restreindre la conception de leur rôle, qui se limiterait aux aspects de la recherche et de l'enseignement et marginaliserait les services d'orientation et de conseil.

A notre avis, ce serait une erreur désastreuse. A mesure que les systèmes d'enseignement supérieur se développent, les services d'orientation et de conseil ont un rôle critique à jouer, non seulement par rapport au problème particulier des abandons mais plus largement en prenant des mesures pour qu'un tel développement soit rapporté, et corresponde, aux besoins en évolution des étudiants en tant qu'individus. C'est seulement si l'on prend en compte ces besoins que sera acquis le soutien de la population à une extension des systèmes d'enseignement supérieur. Les institutions qui ont des services d'orientation et de conseil de haute qualité ainsi que des structures clairement destinées au contrôle rétroactif de ces services sont sans doute bien positionnées pour affronter un futur en rapide transformation.

Références

1. Rapports constitués pour la présente étude

- A Schilling, M. & Moisl, A. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Austria*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- B(Fl) Van Esbroeck, R. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Flanders (Belgium)*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- B(Fr) Wouters, C. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Belgium (French Community)*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- DK Plant, P. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Denmark*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- FIN Lairio, M. & Puukari, S. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Finland*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- F Leray, N. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in France*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- Al Rott, G. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Germany*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- GR Marouda-Chatjoulis, A. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Greece*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- IRL Aungier, C. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Ireland*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- I Berta, L. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Italy*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- L Harsch, R. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Luxembourg*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- NL Ramaker, I. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in the Netherlands*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- P Duarte, M.E. & Paixão, M.P. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Portugal*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- E Repetto, E. & Malik, B. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Spain*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- S Pérez, M. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Sweden*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- UK Butcher, V. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in the United Kingdom*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.

2. *Autres sources*

- European Commission (1997). *Key Data on Education in the European Union*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Field, J. (1998). *European Dimensions: Education, Training and the European Union*. London: Jessica Kingsley.
- Gellert, C. (ed.) (1993). *Higher Education in Europe*. London: Jessica Kingsley.
- Green, A., Leney, T. & Wolf, A. (1997). *Convergences and Divergences in European Education and Training Systems*. London: University of London Institute of Education (mimeo).
- Van Esbroeck, R. (1997). Topics on guidance and psychological counselling in higher education. In Abreu, M.V. et al. (eds.). *A Informação e a Orientação e Profissional no Ensino Superior* (pp.63-70). Coimbra: University of Coimbra.
- Van Esbroeck, R. & Watts, A.G. (1998). New skills for a holistic career guidance model. *International Careers Journal*, June (<http://www.careers-journal.com>).
- Watts, A.G. (1992). *Occupational Profiles of Vocational Counsellors in the European Community: a Synthesis Report*. Berlin: European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP).
- Watts, A.G., Guichard, J., Plant, P. & Rodriguez, M.L. (1994). *Educational and Vocational Guidance in the European Community*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Williams, G. (1996). *Resources for Higher Education in OECD Countries*. London: Centre for Higher Education Studies, University of London Institute of Education.

Annexes

Les annexes présentent pays par pays les données principales qui ont permis de tracer les tables et de structurer le texte ainsi que de fonder une grande partie de la discussion.

Annexe A:

Elle esquisse, pays par pays, la structure et la composition des principaux services et systèmes d'orientation et de conseil.

La colonne "Code" fournit un outil de référence rapide dans le texte au service/système. Les codes¹ des pays sont:

A	Autriche
BFl	Belgique (Flandre)
BFr	Belgique (Communauté française)
Dk	Danemark
FIN	Finlande
F	France
D	Allemagne
Gr	Grèce
Irl	Irlande
I	Italie
L	Luxembourg
NL	Pays-Bas
P	Portugal
E	Espagne
S	Suède
UK	Royaume-Uni

¹. Les codes des pays n'ont pas été modifiés afin de ne pas perturber l'ordre de succession dans les tableaux par rapport à la version anglaise. Toutefois, en dehors des tableaux et des annexes, *UK* a systématiquement été traduit par Royaume-Uni, sauf lorsque la référence était entre parenthèses. (N.d.T.)

La colonne "Service/système" donne l'appellation du service/système en langue française et, le cas échéant, dans la langue vernaculaire.

La colonne "Autorité de financement/administrative" indique la source principale de financement du service et l'autorité administrative de tutelle.

La colonne "Localisation" indique si le service est situé à l'intérieur ou en dehors de l'établissement.

La colonne "Extension" indique si le service est situé dans tous les établissements, dans la plupart, dans certains, ou dans un petit nombre d'entre eux.

La colonne "Niveau" indique si le service est en première ligne (1) (comme faisant partie de la fonction formelle d'enseignement), en deuxième ligne (2) (lié à la fonction formelle d'enseignement, mais avec un certain degré de spécialisation) ou en troisième ligne (3) (séparé de la fonction formelle d'enseignement et offert par des spécialistes). Là où plus d'un nombre est donné, le nombre en gras indique le niveau auquel la plupart des activités sont situées.

La colonne "Groupe cible" indique à qui le service est destiné.

Annexe B:

Elle esquisse, pays par pays, les rôles professionnels principaux et leur point d'application essentiel.

La colonne "Code" fournit un outil de référence rapide dans le texte au rôle; le code du pays et les deux premiers chiffres (p. ex. A 01) indiquent le code du service correspondant dans l'Annexe A; le troisième chiffre (p. ex. 2 dans A 01-2) indique le rôle lui-même.

La colonne "Service/système" donne l'appellation du service/système et correspond à celle donnée dans l'Annexe A.

La colonne "Rôle professionnel" indique la dénomination habituelle du rôle en langue française et, le cas échéant, dans la langue vernaculaire.

La colonne "Effectif" indique le nombre de personnes occupant le rôle; là où aucune donnée précise n'est disponible, une estimation est donnée entre parenthèse.

La colonne "Domaines d'intervention" fournit une classification, basée sur une allocation de 7 points, de l'importance relative que le service accorde à l'orientation d'études (E) (choix des options d'études et aide à l'apprenant), à l'orientation professionnelle (V) (choix de, et insertion dans des, professions et emplois), et à la guidance personnelle (P) (problèmes personnels et sociaux).

Annexe C:

Elle présente, pour chacun des rôles, une estimation de chacune des tâches dont les grandes lignes ont été tracées dans la Section 3.4. Les estimations sont portées sur une échelle à 5 degrés, indiquant si l'engagement dans la tâche est essentiel (4), considérable (3), d'une certaine importance (2), mineur (1), ou nul (0). Les rôles sont groupés dans les catégories de rôles décrites dans la Section 3.2.

Annexe A: Principaux services et systèmes d'orientation et de conseil

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Allemagne						
D 01	Service central de conseil et de consultation pour étudiants (ZSB-Zentrale Studienberatung/Zentrale Einrichtungen: Studienberatung und Psychologische Beratung)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des universités; certaines autres institutions	3	étudiants potentiels, étudiants
D 02	Conseil facultaire sur les cours (Fachstudien-/Studienfachberatung)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les institutions	2	étudiants inscrits
D 03	Centre d'enseignement à distance (Fernstudien-/Studienzentren)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	quelques institutions	3	futurs étudiants; étudiants
D 04	Projet d'orientation de carrières et de certification professionnelle (Berufs- und Arbeitsmarkt-orientierungsprojekte)	subsidé et contrôlé par l'institution; parfois subvention partagée avec l'office local de l'emploi (Arbeitsamt) et/ou les employeurs	interne	quelques institutions	3	étudiants avancés, particulièrement en sciences humaines et sociales
D 05	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: interne aux institutions d'E.S. (Beratungsstellen für Studierende mit Behinderungen)	subsidé et contrôlé par l'institution ou par les organisations des affaires étudiantes (Studentenwerk)	interne ou extérieur au campus	la plupart des institutions	3	étudiants handicapés ou souffrant de maladies chroniques

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
D 06	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: Office de l'emploi (<i>Berufsberatung für Abiturienten und Hochschüler/Reha II</i>)	subsidé et contrôlé par l'Office de l'emploi (<i>Arbeitsamt</i>)	attaché au campus ou externe	certaines services	3	étudiants handicapés ou souffrant de maladies chroniques
D 07	Service de conseil psychologique et psychothérapeutique (PBS - <i>Psychologische und Psychotherapeutische Beratungsstellen</i>)	subsidé et contrôlé par les Organisations des affaires étudiantes (<i>Studentenwerk</i>)	attaché au campus ou externe	certaines institutions	3	étudiants
D 08	Service de consultation en matière sociale (<i>Sozialberatung</i>)	subsidé et contrôlé par les Organisations des affaires étudiantes (<i>Studentenwerk</i>)	attaché au campus	certaines institutions	3	étudiants
D 09	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés de l'enseignement secondaire et les étudiants: équipe enseignement supérieur (<i>Berufsberatung für Abiturienten und Hochschüler: Hochschulteam</i>)	subsidé et contrôlé par le Département fédéral de l'emploi (<i>Bundesanstalt für Arbeit</i>)	attaché au campus et/ou externe	la plupart des institutions	3	diplômés de l'enseignement secondaire; étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Autriche						
A 01	Centre de planification de carrière et d'insertion (<i>Zentrum für Berufsplanung/ Büro für Studierende und Arbeitswelt, Jungakademikerservice Steiermark</i>)	association privée, subsidiée grâce à des sponsors, des dons, etc.; 4 reçoivent un soutien logistique de l'université, contrôlé par un comité/un président (resp. du sponsoring de l'institution)	la plupart interne; certains externe	5 universités	3	tous les étudiants et diplômés
A 02	Service de conseil psychologique aux étudiants (<i>Psychologische Studentenberatung</i>)	subsidié et contrôlé par le ministère de la science et des transports	externe	6 bureaux couvrant toutes les universités	3	tous les étudiants; les élèves quittant le secondaire
A 03	Bureau international (<i>Büro (Zentrum) für Ausletsbeziehungen</i>)	subsidié et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants et diplômés; enseignants universitaires
A 04	Service public de l'emploi: conseil et insertion des diplômés universitaires (<i>Arbeitsmarktservice: Akademikerberatung und Akademikervermittlung</i>)	association privée avec subsidiation publique complète	externe	2 bureaux dans des villes universitaires	3	diplômés (sans emploi) (plus, dans certaines instit., les abandons et ceux qui quittent l'école)
A 05	Service de consultation pour étudiants handicapés (<i>Behindertenbeauftragte</i>)	subsidié par l'université; certains par l'union nationale des étudiants	interne	la plupart des universités	3	étudiants handicapés

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
A 06	Union nationale des étudiants: services des étudiants (<i>Österreichische Hoch-schülerschaft, Inskriptionsberatung, Einführungs-Tutorium, Maturanten-/Studienberatung</i>)	subsidée par des membres étudiants (adhésion obligatoire); soutenue par le gouvernement et (en partie) par l'université; corps autonome	la plupart interne; certains externe	toutes les universités	3	tous mais principalement étudiants première année et futurs étudiants
Belgique - Flandre : Universités						
BFI 01	Service de consultation sur les études/ Centre de consultation pour étudiants (<i>Dienst voor Studieadvies/ Adviescentrum voor Studenten</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
BFI 02	Service aux étudiants handicapés (<i>Werkgroep Gehandicapten/ Dienst Begeleiding Gehandicapten</i>)	pour la plus grande partie subsidé et contrôlé par l'université avec une exception (subsidiations et contrôles divers)	interne	3 universités	3	étudiants handicapés
BFI 03	Service aux étudiants sportifs de haut niveau (<i>Dienst Topsport en Studie</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	1 université	3	étudiants universitaires sportifs
BFI 04	Système d'aide à l'insertion (<i>Plaatsingsdienst/ Plaatsingsbegeleiding</i>)	partiellement subsidé et contrôlé par l'université, avec des dons importants en provenance d'associations d'anciens élèves	interne ou externe	4 universités	3	étudiants et jeunes diplômés

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
BFI 05	Centre de santé mentale/Centre psychothérapeutique (<i>Dienst Geestelijke Gezondheidszorg/ Psychotherapeutisch Centrum</i>)	subsidés par l'université et le Département d'assistance sociale, de la santé publique et de la culture; contrôlé par l'université	interne	2 universités	3	tous les étudiants (certains: tout public)
BFI 06	Centre d'aide familiale et relationnelle (<i>Centrum voor Gezins- en Relationeel Welzijnswerk</i>)	subsidé par l'université et le Département d'assistance sociale, de la santé publique et de la culture; contrôlé par l'université	interne	1 université	3	tous les étudiants (certains: tout public)
BFI 07	Centre d'apprentissage (<i>Zelfstudiecentrum</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	1 université	2	principalement étudiants de première année
BFI 08	Système de tutorat départemental (<i>Monitorsaat/ Onderwijsbegeleiding/Studiebegeleiding</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	1, 2	principalement étudiants de première année
Belgique - Flandre : Hautes Ecoles (<i>Hogescholen</i>)						
BFI 09	Service de soutien aux étudiants (<i>Dienst Studie- en Studentenbegeleiding/Dienst Psycho-sociale Begeleiding/ Sociale Dienst</i>)	subsidé par l'institution, mais contrôles divers (du contrôle par l'institution au contrôle indirect via des représentants majoritaires dans un comité indépendant)	la plupart interne; certains externe	toutes les institutions	3	tous les étudiants
BFI 10	Système de tutorat départemental (<i>Monitorsaat/ Studiebegeleiding</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	1	tous les étudiants
BFI 11	Système départemental d'insertion (<i>Plaatsingsbegeleiding</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	1	étudiants finalistes

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
BFI 12	Service de soutien externe (<i>Externe Begeleidingsdienst</i>)	organisations indépendantes sans but lucratif subsidiées par les honoraires des consultations	externe	certaines institutions	3	tous les étudiants
Belgique - Communauté française: Universités						
BFr 01	Centre d'information et de documentation, Centre d'information et de counselling, Bureau d'information et d'accueil...	subsidiés et contrôlés par l'université	interne	5 universités	3	étudiants et futurs étudiants (certains: tout public)
BFr 02	Centre médico-psychologique, Centre d'orientation, Centre d'information et de counselling	subsidiés et contrôlés par l'université	interne	5 universités	3	étudiants et futurs étudiants (certains: tout public)
BFr 03	Service d'aide psychologique	subsidié et contrôlé par l'université	interne	6 universités	3	étudiants
BFr 04	Service d'aide pédagogique	subsidié et contrôlé par l'université	interne	6 universités	3	essentiellement étudiants de première année
BFr 05	Système facultaire d'aide pédagogique	subsidié et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	1	essentiellement étudiants de première année
BFr 06	Système d'aide aux étudiants handicapés	subsidié et contrôlé par l'université	interne	3 universités	3	étudiants handicapés
BFr 07	Service d'emploi	subsidié et contrôlé par l'université, avec un apport occasionnel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	4 universités	3	étudiants et diplômés

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
BFr 08	Système facultaire d'aide à l'emploi	subsidé et contrôlé par l'université ou par les facultés, avec un apport occasionnel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	toutes les universités	2	étudiants et diplômés
Belgique -Communauté française : Hautes Ecoles						
BFr 09	Service d'information et d'accueil, Service social	subsidés et contrôlés par l'institution	interne	la plupart des institutions	3	étudiants et futurs étudiants
BFr 10	Monitorat/Remédiation	subsidés et contrôlés par l'institution	interne	la plupart des institutions	1	principalement étudiants de première année
BFr 11	Service d'emploi	subsidé par l'institution, avec un apport substantiel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	certaines institutions	2	tous les étudiants
BFr 12	Système départemental d'aide à l'emploi	subsidé par l'institution, avec un apport substantiel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	la plupart des institutions	1	tous les étudiants
Danemark						
DK 01	Service (général) d'orientation pour l'E.S. (<i>Central studievejledning</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des autres institutions	3	tous les étudiants
DK 02	Service (tutoriel) d'orientation pour l'E.S. (<i>Decentral studievejledning</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; certaines autres institutions	2	tous les étudiants
DK 03	Centre d'information pour l'E.S. (<i>ivu*</i> C)	subsidé par le gouvernement; indépendant	externe	5 localisations; réseau national	3	étudiants potentiels

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
DK 04	Service de conseil aux étudiants (<i>Studenterrådgivningen</i>)	subsidé par le gouvernement; indépendant	externe	9 localisations; réseau national	3	tous les étudiants
Espagne						
E 01	Centre d'orientation (<i>COIE, SOU, SIE, SOPP, DISE, CIDU</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution; dans certains cas, une subside provient d'organisations externes	interne	la plupart des universités	3	tous les étudiants
E 02	Centre pour l'emploi (<i>GIPE, SIPE, FUNDECOR</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution et des organisations externes	interne	certaines universités	3	étudiants finalistes et diplômés
E 03	Service de conseil (<i>UAPSMU, SAOP, SOE, SAP, SAT</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	un petit nombre d'universités	3	tous les étudiants
E 04	Système de tutorat	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	un petit nombre d'universités	1	tous les étudiants
Finlande : Universités						
FIN 01	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants (<i>Opiskelijapalvelut/ Opintoimisto</i>)	subsidés et contrôlés par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 02	Service des carrières (<i>Työelämäpalvelu/ Ura-ja rekrytointipalvelu</i>)	subsidé par le gouvernement jusqu'en 2000; contrôlé par le gouvernement et l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 03	Service d'emploi (<i>Työvoimapalvelut</i>)	subsidé et contrôlé par le gouvernement	interne ou externe	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 04	Projet AURA (<i>AURA-projektit</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'université	généralement interne	toutes les universités	2	étudiants en 3e-5e; diplômés sans emploi

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
FIN 05	Unité internationale (<i>Kansainvälinen yksikkö/ Kansainväliset asiat</i>)	subsidée et contrôlée par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 06	Service d'orientation facultaire (<i>Tiedekunnan ohjauspalvelut</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 07	Service d'orientation départemental (<i>Laitosten ohjauspalvelut</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	2	tous les étudiants
FIN 08	Service de santé finlandais pour étudiants (<i>Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	généralement interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
Finlande : Ecoles polytechniques						
FIN 09	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants (<i>Opintoasiaintoimisto/ Opiskelijapalvelut</i>)	subsidés et contrôlés par l'institution	interne	toutes les institutions	3	tous les étudiants
FIN 10	Service des carrières (<i>Ura- ja rekrytointipalvelut</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'institution et l'office local de l'emploi	interne	la plupart des institutions	3	tous les étudiants
FIN 11	Service d'orientation et de conseil (<i>Ohjauspalvelut yksittäisissä oppilaitoksissa</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les institutions	2	tous les étudiants
FIN 12	Unité des relations internationales (<i>Kansainvälisten asioiden toimisto/ yksikkö</i>)	subsidée par le gouvernement et l'institution; contrôlée par l'institution	interne	toutes les institutions	3	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
France						
F 01	Service commun universitaire d'information et d'orientation	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
F 02	Relais handicap	subsidé et contrôlé par l'université	interne	c. 10 universités	2, 3	étudiants handicapés
F 03	Département des relations internationales	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	étudiants étrangers; programme européen d'échange d'étudiants
F 04	Services d'insertion professionnelle	subsidés et contrôlés par l'université	interne	c. 25 universités	3	tous les étudiants
F 05	Formation permanente	subsidée et contrôlée par l'université	interne	toutes les universités	1, 2	étudiants salariés
F 06	Association Bernard Gregory - Bourses de l'Emploi	subsidée et contrôlée par l'université	interne	37 universités; 19 Grandes Ecoles; 17 laboratoires de recherche	3	doctorants et diplômés
F 07	Tutorat	subsidé et contrôlé par l'université	interne	c. 30 universités	1	étudiants de première année
F 08	Clinique médico-pédagogique	association indépendante sans but lucratif	externe	13 localisations	2	étudiants handicapés ou en difficulté
F 09	Relais étudiants lycéens	association indépendante sans but lucratif	externe	2 localisations	1, 2, 3	étudiants en difficulté
Grèce						
GR 01	Office de liaison (<i>Grafia Diasyndesis</i>)	subsidé par le ministère de l'éducation et l'institution; contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	3	tous les étudiants et récents diplômés

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
GR 02	Centre de conseil psychologique (<i>Symvouleftiko Kentro Phititon</i>)	subsidé par le ministère de l'éducation et le secrétariat à la jeunesse; contrôlé par les institutions	interne	4 universités; 1 instit. technolog.	3	tous les étudiants
GR 03	Service aux étudiants à besoins spécifiques (<i>Programma gia Phitites me Idikes Anages</i>)	subsidé par les programmes européens HORIZON et HELIOS; contrôlé par l'institution	interne	1 université	3	étudiants à besoins spécifiques
GR 04	Centre de guidance et d'orientation d'études et de carrières (<i>Kentro Scholikou Epaggelmatikou Prosanatolismou</i>)	subsidé par le ministère de l'éducation; contrôlé par l'institution	interne	1 université	3	tous les étudiants
Irlande						
IRL 01	Service des carrières (<i>Careers Service</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; certaines autres institutions	3	tous les étudiants
IRL 02	Service d'enseignement coopératif (<i>Co-operative Education Service</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	1 université	2	tous les étudiants
IRL 03	Service de conseil (<i>Counselling Service</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; certaines autres institutions	3	tous les étudiants
IRL 04	Système de tutorat personnel (<i>Personal Tutorial System</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	1 université; en développement dans d'autres	2	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Italie						
I 01	Centre d'orientation d'études (<i>Ufficio orientamento agli studi</i>)	subsidé et contrôlé par l'université et/ou l'organisation <i>Dsu</i>	essentielle-ment interne; exceptionnellement externe	2/3 des universités; 1/2 des <i>Dsu</i> orgs.	3	élèves; tous les étudiants
I 02	Centre d'orientation professionnelle (<i>Ufficio orientamento al lavoro</i>)	subsidé et contrôlé par l'université et/ou l'organisation <i>Dsu</i> ; certains cas de cosubsidation externe	essentielle-ment interne; exceptionnellement externe	1/2 des universités; 1/3 des orgs. <i>Dsu</i>	3	étudiants en cours d'études et récemment diplômés
I 03	Service psychologique (<i>Servizio di assistenza psicologica</i>)	subsidé et contrôlé par l'université et/ou l'organisation <i>Dsu</i>	interne	1/2 des universités; certains orgs. <i>Dsu</i>	3	tous les étudiants
I 04	Centre d'orientation non universitaire (<i>Centro non universitari di orientamento</i>)	centre public - subsidé et contrôlé par une institution/un centre public apparentés, avec une cosubsidation externe dans certains cas; centre privé - contrôlé par l'organisation, avec le soutien et les fonds émanant d'organismes publics ou privés	interne et externe	approx. 100 centres	3	élèves; étudiants; en cours d'études/récemment diplômés; étudiants jobistes; jeunes gens
I 05	Office d'information à la jeunesse (<i>Uffici informagiovani</i>)	subsidé et contrôlé par les autorités publiques locales; certains cas de cosubsidation externe	externe	approx. 650 centres	3	jeunes gens
Luxembourg						
L 01	Centre de psychologie et d'orientation scolaires	subsidé et contrôlé par le ministère de l'éducation	externe	1 service central	3	tous les étudiants de niveau secondaire et d'E.S.
L 02	Service psychologique	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	1 instit.	3	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
L 03	Aide à l'orientation et psychologique	subsidée et contrôlée par l'institution	interne	3 institutions	3	tous les étudiants, particulièrement les étudiants de première année
Pays-Bas: Universités						
NL 01	Service central des affaires étudiantes (<i>Centrale Dienst Studentenzaken</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
NL 02	Département des doyens chargés des étudiants (<i>Afdeling Studentendecanen</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
NL 03	Centre de consultation sur les carrières (<i>Loopbaan Advies Centrum</i>)	pour la plus grande part subsidé et contrôlé par l'université	pour la plus grande part interne	la plupart des universités	3	étudiants et diplômés
NL 04	Département des psychologues pour étudiants (<i>Afdeling Studentenpsychologen</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
NL 05	Département médical pour étudiants (<i>Afdeling Studentenartsen</i>)	subsidé par l'université et les compagnies d'assurances de santé; contrôlé par l'université	interne	3 universités	3	tous les étudiants
NL 06	Centre d'information (<i>Informatiecentrum</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	la plupart des universités	3	tous les étudiants
NL 07	Système de tutorat départemental (<i>Decentraal Begeleidingssysteem</i>)	subsidé et contrôlé par la faculté et l'université	interne	toutes les universités	2, 3	tous les étudiants; centration sur les étudiants de 1ère année

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Pays-Bas: Hautes Ecoles (<i>Hoger Beroeps Onderwijs</i>)						
NL 08	Service central des affaires étudiantes (<i>Centrale Dienst Studentenzaken</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	3	tous les étudiants
NL 09	Département des doyens chargés des étudiants (<i>Afdeling Studentendecanen</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	2	tous les étudiants
NL 10	Département des psychologues pour étudiants (<i>Afdeling Studentenpsychologen</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne et externe	certaines institutions	3	tous les étudiants
NL 11	Département médical pour étudiants (<i>Afdeling Studentenartsen</i>)	subsidé par l'institution et les compagnies d'assurance santé; contrôlé par l'institution	interne	certaines institutions	3	tous les étudiants
NL 12	Centre d'information (<i>Informatiecentrum</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	3	tous les étudiants
NL 13	Système de tutorat départemental (<i>Decentraal Begeleidingssysteem</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	1, 2	tous les étudiants
Portugal						
P 01	Service d'orientation et de conseil de carrière (<i>Serviços de Orientação e Desenvolvimento da Carreira</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	4 universités	3	tous les étudiants
P 02	Service de psychothérapie et de conseil (<i>Serviços de Apoio Psicológico</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	2 universités	3	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Royaume-Uni						
UK 01	Service des carrières (<i>Careers Service</i>)	subsidé par l'institution et le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	2, 3	tous les étudiants (dans certains cas aussi les futurs étudiants et diplômés)
UK 02	Système de soutien et de développement des étudiants (<i>Student Support and Development System</i>)	subsidé par l'institution et le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	1	certains étudiants
UK 03	Service de conseil (<i>Counselling Service</i>)	subsidé par l'institution et le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des autres institutions	3	tous les étudiants et le personnel
UK 04	Service des étudiants handicapés ou avec troubles de l'apprentissage (<i>Service for Students with Disability or Learning Needs</i>)	subsidé par l'institution et les autorités locales; contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	2	étudiants handicapés ou manifestant des besoins dans le domaine de l'apprentissage
UK 05	Services des admissions et "d'accès" (<i>Admissions and Access Services</i>)	subsidés par l'institution et le gouvernement; contrôlés par l'institution	interne; certains services "d'accès" externes	la plupart des institutions	2	tous les futurs étudiants
Suède						
S 01	Conseil central sur les études (<i>Centrala studievägledningen</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des écoles supérieures	3	étudiants potentiels et inscrits; tout public

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
S 02	Conseil pédagogique de niveau départemental ou facultaire (<i>Institutionsstudievägledning</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des écoles supérieures	2	étudiants potentiels et inscrits
S 03	Centre des carrières (<i>Arbetslivscenter</i>)	subsidé par l'institution; dans certains cas, soutien externe en provenance du Comité régional du travail, de l'Office de l'emploi, etc.; contrôlé par l'institution	interne	certaines universités; un petit nombre d'écoles supérieures	3	étudiants inscrits
S 04	Centre de santé pour étudiants (<i>Studenthälsan</i>)	subsidé et contrôlé par l'université/l'école supérieure et dans certains cas aussi par l'Union des étudiants	interne ou externe	toutes les universités; la plupart des écoles supérieures	3	étudiants inscrits

Annexe B: Principaux rôles professionnels

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
Allemagne						
D 01-1	Service central de conseil et de consultation pour étudiants	Chef de service (<i>Leiter</i>)	(95)	3	2	2
D 01-2		Conseiller pour étudiants (<i>Studienberater</i>)	(260-340)	3	2	2
D 01-3		Conseiller et praticien du conseil psychologique pour étudiants/ psychothérapeute (<i>Studienberater und Psychologischer Berater/Psychotherapeut</i>)	(100-135)	3	1	3
D 01-4		Praticien du conseil psychologique / psychothérapeute (<i>Psychologischer Berater/Psychotherapeut</i>)	(15-20)	1	1	5
D 02-1	Conseil facultaire sur les cours	Conseiller aux cours (<i>Studienfachberater</i>)	(10,000)	4	1	2
D 03-1	Centre d'enseignement à distance	Chef de centre (<i>Leiter</i>)	60	4	1	2
D 03-2		Conseiller aux études (<i>Studienberater/Mentor</i>)	(180)	4	1	2
D 04-1	Projet d'orientation de carrières et de certification professionnelle	Chef de projet (<i>Leiter</i>)	(30)	2	4	1
D 04-2		Conseiller (<i>Adviser/Counselor</i>) (<i>Berater</i>)	(40)	2	4	1
D 05-1	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: interne aux institutions d'E.S.	Conseiller (<i>Adviser/Counselor</i>) (<i>Berater</i>)	(40-55)	1	2	4
D 06-1	Service de consultation et de conseil pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: Office de l'emploi	Conseiller aux carrières (<i>Berufsberater</i>)	86	1	4	2

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
D 07-1	Service de conseil psychologique et psychothérapeutique	Praticien du conseil psychologique/ Psychothérapeute (<i>Psychologischer Berater/Psychotherapeut</i>)	(70-110)	0	1	6
D 08-1	Service de consultation en matière sociale	Assistant social (<i>Sozialberater</i>)	(45)	0	1	6
D 09-1	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés de l'enseignement secondaire et les étudiants: équipe enseignement supérieur	Chef du service d'orientation professionnelle (<i>Abschnittsleiter</i>)	137	1	6	0
D 09-2		Conseiller aux carrières (<i>Berufsberater</i>)	837	1	4	2
D 09-3		Responsable d'insertion (<i>Akademischer Arbeitsberater</i>)	63	0	6	1
Autriche						
A 01-1	Centre de planification de carrière et d'insertion	Directeur général (<i>LeiterIn, GeschäftsführerIn</i>)	5	1	4	2
A 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières (<i>BeraterIn</i>)	9	1	4	2
A 02-1	Service de conseil psychologique aux étudiants	Chef de service (<i>LeiterIn</i>)	6	1	0	6
A 02-2		Praticien du conseil psychologique aux étudiants (<i>Psych. StudentenberaterIn</i>)	22	1	0	6
A 02-3		Praticien du conseil psychologique aux étudiants (accent sur les études/professions) (<i>Psych. Studentenberater/Schwerpkt: Studienwahlberat</i>)	6	1	1	5
A 02-4		Informateur (<i>Allgemeine StudienberaterIn</i>)	1	4	1	2
A 03-1	Bureau international	Chef de service (<i>LeiterIn</i>)	19	5	1	1
A 03-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) international (<i>MitarbeiterIn/BeraterIn</i>)	51	5	1	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
A 04-1	Service public de l'emploi:	Chef de service (<i>LeiterIn</i>)	3	2	4	1
A 04-2	conseil et insertion des diplômés universitaires	Conseiller (<i>Adviser</i>) et responsable d'insertion (<i>MitarbeiterIn Kundenservice</i>)	14 (+)	2	4	1
A 05-1	Service de consultation pour étudiants handicapés	Conseiller pour étudiants handicapés (<i>Behindertenbeauftragte/r</i>)	13	4	1	2
A 06-1	Union nationale des étudiants: services des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour futurs étudiants (<i>MaturantenberaterIn</i>)	(120)	5	1	1
A 06-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>StudienberaterIn, StudienrichtungsvertreterIn</i>)	(800)	5	1	1
A 06-3		Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'inscription (<i>InskriptionsberaterIn</i>)	(1,000)	7	0	0
A 06-4		Tuteur pour primants (<i>TuteurIn</i>)	(700)	5	0	2
Belgique - Flandre : Universités						
BFI 01-1	Service de consultation sur les études/Centre de consultation pour étudiants	Directeur (<i>Directeur</i>) ou Chef de service (<i>Diensthofd</i>)	7	5	1	1
BFI 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>Studieadviseur</i>)	13	5	1	1
BFI 01-3		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (transition emploi) (<i>Studieadviseur Tewerkstelling</i>)	2	1	5	1
BFI 01-4		Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'information sur les études (<i>Studieadviseur Informatie</i>)	4	5	1	1
BFI 01-5		Conseiller (<i>Adviser</i>) d'orientation d'études (<i>Studieadviseur Begeleiding</i>)	5	4	1	2
BFI 02-1	Service aux étudiants handicapés	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études pour étudiants handicapés (<i>Studieadviseur Gehandicapte Studenten</i>)	5	4	1	2
BFI 03-1	Service aux étudiants sportifs de haut niveau	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études pour étudiants sportifs de haut niveau (<i>Studieadviseur Topsportstudenten</i>)	1	4	0	3

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
BFI 04-1	Système d'aide à l'insertion	Attaché d'aide à l'insertion (<i>Plaatsingsbegeleider</i>)	(55)	0	7	0
BFI 05-1	Centre de santé mentale/ Centre psychothérapeutique	Directeur (<i>Directeur</i>) ou Chef de service (<i>Diensthooft</i>)	1	1	0	6
BFI 05-2		Psychologue pour étudiants (<i>Studentenpsycholoog</i>)	2	2	0	5
BFI 05-3		Psychothérapeute (<i>Psychotherapeut</i>)	5	2	0	5
BFI 05-4		Psychiatre (<i>Psychiater</i>)	2	0	0	7
BFI 05-5		Assistant social (<i>Maatschappelijk Werker</i>)	1	2	0	5
BFI 06-1	Centre d'aide familiale et relationnelle	Chef de service (<i>Diensthooft</i>)	1	0	0	7
BFI 06-2		Médecin (<i>Arts</i>)	3	0	0	7
BFI 06-3		Psychologue (<i>Psycholoog</i>)	7	0	0	7
BFI 06-4		Conseiller juridique (<i>Juridisch Adviseur</i>)	2	0	0	7
BFI 06-5		Assistant social (<i>Maatschappelijk Werker</i>)	2	0	0	7
BFI 07-1	Centre d'apprentissage	Chargé de soutien dans les études (<i>Studiebegeleider</i>)	7	5	0	2
BFI 08-1	Système de tutorat départemental	Moniteur (<i>Monitors</i>)	(80)	6	0	1
BFI 08-2		Adjoint pédagogique (<i>Onderwijsbegeleiders</i>)	(115)	6	0	1
BFI 08-3		Assistant d'enseignement (<i>Onderwijsassistenten</i>)	(100)	6	0	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
Belgique - Flandre : Hautes Ecoles (<i>Hogescholen</i>)						
BFI 09-1	Service de soutien aux étudiants	Directeur/Chef de service/ Coordinateur (<i>Directeur/ Diensthoofd/Coördinator</i>)	(85)	5	1	1
BFI 09-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>Studieadviseur</i>)/Adjoint d'aide à l'étude (<i>Studiebegeleider</i>)		5	1	1
BFI 09-3		Psychologue pour étudiants (<i>Studentenpsycholoog</i>)		5	1	1
BFI 09-4		Pédagogue (<i>Pedagoog</i>)		5	1	1
BFI 09-5		Assistant social (<i>Maatschappelijk Werker</i>)		3	1	3
BFI 10-1	Système de tutorat dépar- tementale	Moniteur (<i>Monitor</i>)	(200 - 250)	6	1	0
BFI 10-2		Attaché d'aide aux étudiants (<i>Studentenbegeleider</i>)		6	1	0
BFI 11-1	Système départemental d'insertion	Enseignant/Attaché d'aide à l'inser- tion (<i>Docent-Begeleider voor Plaatsing</i>)	(50 - 100)	1	6	0
BFI 12-1	Service de soutien externe	Conseiller/Psychothérapeute (<i>Begeleider-Psychotherapeut</i>)	(7)	3	0	4
Belgique - Communauté française: Universités						
BFr 01-1	Centre d'information	Directeur (<i>Director</i>)	2	3	3	1
BFr 01-2		Conseiller à l'information (<i>Information Adviser</i>)	15	3	3	1
BFr 02-1	Centre médico-psychologi- que, Centre d'orientation, Centre d'information et de counselling	Directeur (<i>Director</i>)	2	2	2	3
BFr 02-2		Conseiller en orientation (<i>Guidance Counsellor</i>)	8	2	2	3
BFr 03-1	Service d'aide psychologique	Psychologue (<i>Psychologist</i>)	6	2	1	4
BFr 04-1	Service d'aide pédagogique	Pédagogue (<i>Educationalist</i>)	20	5	1	1

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
BFr 08	Système facultaire d'aide à l'emploi	subsidé et contrôlé par l'université ou par les facultés, avec un apport occasionnel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	toutes les universités	2	étudiants et diplômés
Belgique -Communauté française : Hautes Ecoles						
BFr 09	Service d'information et d'accueil, Service social	subsidés et contrôlés par l'institution	interne	la plupart des institutions	3	étudiants et futurs étudiants
BFr 10	Monitorat/Remédiation	subsidés et contrôlés par l'institution	interne	la plupart des institutions	1	principalement étudiants de première année
BFr 11	Service d'emploi	subsidé par l'institution, avec un apport substantiel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	certaines institutions	2	tous les étudiants
BFr 12	Système départemental d'aide à l'emploi	subsidé par l'institution, avec un apport substantiel en provenance d'associations d'anciens élèves	interne	la plupart des institutions	1	tous les étudiants
Danemark						
DK 01	Service (général) d'orientation pour l'E.S. (<i>Central studievejledning</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des autres institutions	3	tous les étudiants
DK 02	Service (tutoriel) d'orientation pour l'E.S. (<i>Decentral studievejledning</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; certaines autres institutions	2	tous les étudiants
DK 03	Centre d'information pour l'E.S. (<i>ivu*</i> C)	subsidé par le gouvernement; indépendant	externe	5 localisations; réseau national	3	étudiants potentiels

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
DK 04	Service de conseil aux étudiants (<i>Studenterrådgivningen</i>)	subsidé par le gouvernement; indépendant	externe	9 localisations; réseau national	3	tous les étudiants
Espagne						
E 01	Centre d'orientation (<i>COIE, SOU, SIE, SOPP, DISE, CIDU</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution; dans certains cas, une subside provient d'organisations externes	interne	la plupart des universités	3	tous les étudiants
E 02	Centre pour l'emploi (<i>GIPE, SIPE, FUNDECOR</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution et des organisations externes	interne	certaines universités	3	étudiants finalistes et diplômés
E 03	Service de conseil (<i>UAPSMU, SAOP, SOE, SAP, SAT</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	un petit nombre d'universités	3	tous les étudiants
E 04	Système de tutorat	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	un petit nombre d'universités	1	tous les étudiants
Finlande : Universités						
FIN 01	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants (<i>Opiskelijapalvelut/ Opintoimisto</i>)	subsidés et contrôlés par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 02	Service des carrières (<i>Työelämäpalvelu/ Ura-ja rekrytointipalvelu</i>)	subsidé par le gouvernement jusqu'en 2000; contrôlé par le gouvernement et l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 03	Service d'emploi (<i>Työvoimapalvelut</i>)	subsidé et contrôlé par le gouvernement	interne ou externe	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 04	Projet AURA (<i>AURA-projektit</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'université	généralement interne	toutes les universités	2	étudiants en 3e-5e; diplômés sans emploi

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
FIN 05	Unité internationale (<i>Kansainvälinen yksikkö/ Kansainväliset asiat</i>)	subsidée et contrôlée par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 06	Service d'orientation facultaire (<i>Tiedekunnan ohjauspalvelut</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
FIN 07	Service d'orientation départemental (<i>Laitosten ohjauspalvelut</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	2	tous les étudiants
FIN 08	Service de santé finlandais pour étudiants (<i>Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	généralement interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
Finlande : Ecoles polytechniques						
FIN 09	Bureau des affaires étudiantes/ Services des étudiants (<i>Opintoasiaintoimisto/ Opiskelijapalvelut</i>)	subsidés et contrôlés par l'institution	interne	toutes les institutions	3	tous les étudiants
FIN 10	Service des carrières (<i>Ura- ja rekrytointipalvelut</i>)	subsidé par le gouvernement; contrôlé par l'institution et l'office local de l'emploi	interne	la plupart des institutions	3	tous les étudiants
FIN 11	Service d'orientation et de conseil (<i>Ohjauspalvelut yksittäisissä oppilaitoksissa</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les institutions	2	tous les étudiants
FIN 12	Unité des relations internationales (<i>Kansainvälisten asioiden toimisto/ yksikkö</i>)	subsidée par le gouvernement et l'institution; contrôlée par l'institution	interne	toutes les institutions	3	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
France						
F 01	Service commun universitaire d'information et d'orientation	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
F 02	Relais handicap	subsidé et contrôlé par l'université	interne	c. 10 universités	2, 3	étudiants handicapés
F 03	Département des relations internationales	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	étudiants étrangers; programme européen d'échange d'étudiants
F 04	Services d'insertion professionnelle	subsidés et contrôlés par l'université	interne	c. 25 universités	3	tous les étudiants
F 05	Formation permanente	subsidée et contrôlée par l'université	interne	toutes les universités	1, 2	étudiants salariés
F 06	Association Bernard Gregory - Bourses de l'Emploi	subsidée et contrôlée par l'université	interne	37 universités; 19 Grandes Ecoles; 17 laboratoires de recherche	3	doctorants et diplômés
F 07	Tutorat	subsidé et contrôlé par l'université	interne	c. 30 universités	1	étudiants de première année
F 08	Clinique médico-pédagogique	association indépendante sans but lucratif	externe	13 localisations	2	étudiants handicapés ou en difficulté
F 09	Relais étudiants lycéens	association indépendante sans but lucratif	externe	2 localisations	1, 2, 3	étudiants en difficulté
Grèce						
GR 01	Office de liaison (<i>Grafia Diasyndesis</i>)	subsidé par le ministère de l'éducation et l'institution; contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	3	tous les étudiants et récents diplômés

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
GR 02	Centre de conseil psychologique (<i>Symvouleftiko Kentro Phititon</i>)	subsidé par le ministère de l'éducation et le secrétariat à la jeunesse; contrôlé par les institutions	interne	4 universités; 1 instit. technolog.	3	tous les étudiants
GR 03	Service aux étudiants à besoins spécifiques (<i>Programma gia Phitites me Idikes Anages</i>)	subsidé par les programmes européens HORIZON et HELIOS; contrôlé par l'institution	interne	1 université	3	étudiants à besoins spécifiques
GR 04	Centre de guidance et d'orientation d'études et de carrières (<i>Kentro Scholikou Epaggelmatikou Prosanatolismou</i>)	subsidé par le ministère de l'éducation; contrôlé par l'institution	interne	1 université	3	tous les étudiants
Irlande						
IRL 01	Service des carrières (<i>Careers Service</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; certaines autres institutions	3	tous les étudiants
IRL 02	Service d'enseignement coopératif (<i>Co-operative Education Service</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	1 université	2	tous les étudiants
IRL 03	Service de conseil (<i>Counselling Service</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; certaines autres institutions	3	tous les étudiants
IRL 04	Système de tutorat personnel (<i>Personal Tutorial System</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	1 université; en développement dans d'autres	2	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Italie						
I 01	Centre d'orientation d'études (<i>Ufficio orientamento agli studi</i>)	subsidé et contrôlé par l'université et/ou l'organisation <i>Dsu</i>	essentielle-ment interne; exceptionnellement externe	2/3 des universités; 1/2 des <i>Dsu</i> orgs.	3	élèves; tous les étudiants
I 02	Centre d'orientation professionnelle (<i>Ufficio orientamento al lavoro</i>)	subsidé et contrôlé par l'université et/ou l'organisation <i>Dsu</i> ; certains cas de cosubsidation externe	essentielle-ment interne; exceptionnellement externe	1/2 des universités; 1/3 des orgs. <i>Dsu</i>	3	étudiants en cours d'études et récemment diplômés
I 03	Service psychologique (<i>Servizio di assistenza psicologica</i>)	subsidé et contrôlé par l'université et/ou l'organisation <i>Dsu</i>	interne	1/2 des universités; certains orgs. <i>Dsu</i>	3	tous les étudiants
I 04	Centre d'orientation non universitaire (<i>Centro non-universitari di orientamento</i>)	centre public - subsidé et contrôlé par une institution/un centre public apparentés, avec une cosubsidation externe dans certains cas; centre privé - contrôlé par l'organisation, avec le soutien et les fonds émanant d'organismes publics ou privés	interne et externe	approx. 100 centres	3	élèves; étudiants; en cours d'études/récemment diplômés; étudiants jobistes; jeunes gens
I 05	Office d'information à la jeunesse (<i>Uffici informagiovani</i>)	subsidé et contrôlé par les autorités publiques locales; certains cas de cosubsidation externe	externe	approx. 650 centres	3	jeunes gens
Luxembourg						
L 01	Centre de psychologie et d'orientation scolaires	subsidé et contrôlé par le ministère de l'éducation	externe	1 service central	3	tous les étudiants de niveau secondaire et d'E.S.
L 02	Service psychologique	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	1 instit.	3	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
L 03	Aide à l'orientation et psychologique	subsidée et contrôlée par l'institution	interne	3 institutions	3	tous les étudiants, particulièrement les étudiants de première année
Pays-Bas: Universités						
NL 01	Service central des affaires étudiantes (<i>Centrale Dienst Studentenzaken</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
NL 02	Département des doyens chargés des étudiants (<i>Afdeling Studentendecanen</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
NL 03	Centre de consultation sur les carrières (<i>Loopbaan Advies Centrum</i>)	pour la plus grande part subsidé et contrôlé par l'université	pour la plus grande part interne	la plupart des universités	3	étudiants et diplômés
NL 04	Département des psychologues pour étudiants (<i>Afdeling Studentenpsychologen</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	toutes les universités	3	tous les étudiants
NL 05	Département médical pour étudiants (<i>Afdeling Studentenartsen</i>)	subsidé par l'université et les compagnies d'assurances de santé; contrôlé par l'université	interne	3 universités	3	tous les étudiants
NL 06	Centre d'information (<i>Informatiecentrum</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	la plupart des universités	3	tous les étudiants
NL 07	Système de tutorat départemental (<i>Decentraal Begeleidingssysteem</i>)	subsidé et contrôlé par la faculté et l'université	interne	toutes les universités	2, 3	tous les étudiants; centration sur les étudiants de 1ère année

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Pays-Bas: Hautes Ecoles (<i>Hoger Beroeps Onderwijs</i>)						
NL 08	Service central des affaires étudiantes (<i>Centrale Dienst Studentenzaken</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	3	tous les étudiants
NL 09	Département des doyens chargés des étudiants (<i>Afdeling Studentendecanen</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	2	tous les étudiants
NL 10	Département des psychologues pour étudiants (<i>Afdeling Studentenpsychologen</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne et externe	certaines institutions	3	tous les étudiants
NL 11	Département médical pour étudiants (<i>Afdeling Studentenartsen</i>)	subsidé par l'institution et les compagnies d'assurance santé; contrôlé par l'institution	interne	certaines institutions	3	tous les étudiants
NL 12	Centre d'information (<i>Informatiecentrum</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	3	tous les étudiants
NL 13	Système de tutorat départemental (<i>Decentraal Begeleidingssysteem</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	1, 2	tous les étudiants
Portugal						
P 01	Service d'orientation et de conseil de carrière (<i>Serviços de Orientação e Desenvolvimento da Carreira</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	4 universités	3	tous les étudiants
P 02	Service de psychothérapie et de conseil (<i>Serviços de Apoio Psicológico</i>)	subsidé et contrôlé par l'université	interne	2 universités	3	tous les étudiants

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
Royaume-Uni						
UK 01	Service des carrières (<i>Careers Service</i>)	subsidé par l'institution et le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	2, 3	tous les étudiants (dans certains cas aussi les futurs étudiants et diplômés)
UK 02	Système de soutien et de développement des étudiants (<i>Student Support and Development System</i>)	subsidé par l'institution et le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes institutions	1	certains étudiants
UK 03	Service de conseil (<i>Counselling Service</i>)	subsidé par l'institution et le gouvernement; contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des autres institutions	3	tous les étudiants et le personnel
UK 04	Service des étudiants handicapés ou avec troubles de l'apprentissage (<i>Service for Students with Disability or Learning Needs</i>)	subsidé par l'institution et les autorités locales; contrôlé par l'institution	interne	la plupart des institutions	2	étudiants handicapés ou manifestant des besoins dans le domaine de l'apprentissage
UK 05	Services des admissions et "d'accès" (<i>Admissions and Access Services</i>)	subsidés par l'institution et le gouvernement; contrôlés par l'institution	interne; certains services "d'accès" externes	la plupart des institutions	2	tous les futurs étudiants
Suède						
S 01	Conseil central sur les études (<i>Centrala studievägledningen</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des écoles supérieures	3	étudiants potentiels et inscrits; tout public

Annexe A (suite)

Code	Service/système	Autorité de financement/administrative	Localisation	Extension	Niveau	Groupe cible
S 02	Conseil pédagogique de niveau départemental ou facultaire (<i>Institutionsstudievägledning</i>)	subsidé et contrôlé par l'institution	interne	toutes les universités; la plupart des écoles supérieures	2	étudiants potentiels et inscrits
S 03	Centre des carrières (<i>Arbetslivscenter</i>)	subsidé par l'institution; dans certains cas, soutien externe en provenance du Comité régional du travail, de l'Office de l'emploi, etc.; contrôlé par l'institution	interne	certaines universités; un petit nombre d'écoles supérieures	3	étudiants inscrits
S 04	Centre de santé pour étudiants (<i>Studenthälsan</i>)	subsidé et contrôlé par l'université/l'école supérieure et dans certains cas aussi par l'Union des étudiants	interne ou externe	toutes les universités; la plupart des écoles supérieures	3	étudiants inscrits

Annexe B: Principaux rôles professionnels

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
Allemagne						
D 01-1	Service central de conseil et de consultation pour étudiants	Chef de service (<i>Leiter</i>)	(95)	3	2	2
D 01-2		Conseiller pour étudiants (<i>Studienberater</i>)	(260-340)	3	2	2
D 01-3		Conseiller et praticien du conseil psychologique pour étudiants/ psychothérapeute (<i>Studienberater und Psychologischer Berater/Psychotherapeut</i>)	(100-135)	3	1	3
D 01-4		Praticien du conseil psychologique / psychothérapeute (<i>Psychologischer Berater/Psychotherapeut</i>)	(15-20)	1	1	5
D 02-1	Conseil facultaire sur les cours	Conseiller aux cours (<i>Studienfachberater</i>)	(10,000)	4	1	2
D 03-1	Centre d'enseignement à distance	Chef de centre (<i>Leiter</i>)	60	4	1	2
D 03-2		Conseiller aux études (<i>Studienberater/Mentor</i>)	(180)	4	1	2
D 04-1	Projet d'orientation de carrières et de certification professionnelle	Chef de projet (<i>Leiter</i>)	(30)	2	4	1
D 04-2		Conseiller (<i>Adviser/Counselor</i>) (<i>Berater</i>)	(40)	2	4	1
D 05-1	Service de conseil et de consultation pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: interne aux institutions d'E.S.	Conseiller (<i>Adviser/Counselor</i>) (<i>Berater</i>)	(40-55)	1	2	4
D 06-1	Service de consultation et de conseil pour étudiants handicapés ou souffrant de troubles chroniques: Office de l'emploi	Conseiller aux carrières (<i>Berufsberater</i>)	86	1	4	2

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
D 07-1	Service de conseil psychologique et psychothérapeutique	Praticien du conseil psychologique/ Psychothérapeute (<i>Psychologischer Berater/Psychotherapeut</i>)	(70-110)	0	1	6
D 08-1	Service de consultation en matière sociale	Assistant social (<i>Sozialberater</i>)	(45)	0	1	6
D 09-1	Service d'orientation professionnelle pour les diplômés de l'enseignement secondaire et les étudiants: équipe enseignement supérieur	Chef du service d'orientation professionnelle (<i>Abschnittsleiter</i>)	137	1	6	0
D 09-2		Conseiller aux carrières (<i>Berufsberater</i>)	837	1	4	2
D 09-3		Responsable d'insertion (<i>Akademischer Arbeitsberater</i>)	63	0	6	1
Autriche						
A 01-1	Centre de planification de carrière et d'insertion	Directeur général (<i>LeiterIn, GeschäftsführerIn</i>)	5	1	4	2
A 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières (<i>BeraterIn</i>)	9	1	4	2
A 02-1	Service de conseil psychologique aux étudiants	Chef de service (<i>LeiterIn</i>)	6	1	0	6
A 02-2		Praticien du conseil psychologique aux étudiants (<i>Psych. StudentenberaterIn</i>)	22	1	0	6
A 02-3		Praticien du conseil psychologique aux étudiants (accent sur les études/professions) (<i>Psych. Studentenberater/Schwerpkt: Studienwahlberat</i>)	6	1	1	5
A 02-4		Informateur (<i>Allgemeine StudienberaterIn</i>)	1	4	1	2
A 03-1	Bureau international	Chef de service (<i>LeiterIn</i>)	19	5	1	1
A 03-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) international (<i>MitarbeiterIn/BeraterIn</i>)	51	5	1	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
A 04-1	Service public de l'emploi:	Chef de service (<i>LeiterIn</i>)	3	2	4	1
A 04-2	conseil et insertion des diplômés universitaires	Conseiller (<i>Adviser</i>) et responsable d'insertion (<i>MitarbeiterIn Kundenservice</i>)	14 (+)	2	4	1
A 05-1	Service de consultation pour étudiants handicapés	Conseiller pour étudiants handicapés (<i>Behindertenbeauftragte/r</i>)	13	4	1	2
A 06-1	Union nationale des étudiants: services des étudiants	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour futurs étudiants (<i>MaturantenberaterIn</i>)	(120)	5	1	1
A 06-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>StudienberaterIn, StudienrichtungsvertreterIn</i>)	(800)	5	1	1
A 06-3		Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'inscription (<i>InskriptionsberaterIn</i>)	(1,000)	7	0	0
A 06-4		Tuteur pour primants (<i>TuteurIn</i>)	(700)	5	0	2
Belgique - Flandre : Universités						
BFI 01-1	Service de consultation sur les études/Centre de consultation pour étudiants	Directeur (<i>Directeur</i>) ou Chef de service (<i>Diensthofd</i>)	7	5	1	1
BFI 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>Studieadviseur</i>)	13	5	1	1
BFI 01-3		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (transition emploi) (<i>Studieadviseur Tewerkstelling</i>)	2	1	5	1
BFI 01-4		Conseiller (<i>Adviser</i>) à l'information sur les études (<i>Studieadviseur Informatie</i>)	4	5	1	1
BFI 01-5		Conseiller (<i>Adviser</i>) d'orientation d'études (<i>Studieadviseur Begeleiding</i>)	5	4	1	2
BFI 02-1	Service aux étudiants handicapés	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études pour étudiants handicapés (<i>Studieadviseur Gehandicapte Studenten</i>)	5	4	1	2
BFI 03-1	Service aux étudiants sportifs de haut niveau	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études pour étudiants sportifs de haut niveau (<i>Studieadviseur Topsportstudenten</i>)	1	4	0	3

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
BFI 04-1	Système d'aide à l'insertion	Attaché d'aide à l'insertion (<i>Plaatsingsbegeleider</i>)	(55)	0	7	0
BFI 05-1	Centre de santé mentale/ Centre psychothérapeutique	Directeur (<i>Directeur</i>) ou Chef de service (<i>Diensthooft</i>)	1	1	0	6
BFI 05-2		Psychologue pour étudiants (<i>Studentenpsycholoog</i>)	2	2	0	5
BFI 05-3		Psychothérapeute (<i>Psychotherapeut</i>)	5	2	0	5
BFI 05-4		Psychiatre (<i>Psychiater</i>)	2	0	0	7
BFI 05-5		Assistant social (<i>Maatschappelijk Werker</i>)	1	2	0	5
BFI 06-1	Centre d'aide familiale et relationnelle	Chef de service (<i>Diensthooft</i>)	1	0	0	7
BFI 06-2		Médecin (<i>Arts</i>)	3	0	0	7
BFI 06-3		Psychologue (<i>Psycholoog</i>)	7	0	0	7
BFI 06-4		Conseiller juridique (<i>Juridisch Adviseur</i>)	2	0	0	7
BFI 06-5		Assistant social (<i>Maatschappelijk Werker</i>)	2	0	0	7
BFI 07-1	Centre d'apprentissage	Chargé de soutien dans les études (<i>Studiebegeleider</i>)	7	5	0	2
BFI 08-1	Système de tutorat départemental	Moniteur (<i>Monitors</i>)	(80)	6	0	1
BFI 08-2		Adjoint pédagogique (<i>Onderwijsbegeleiders</i>)	(115)	6	0	1
BFI 08-3		Assistant d'enseignement (<i>Onderwijsassistenten</i>)	(100)	6	0	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
Belgique - Flandre : Hautes Ecoles (<i>Hogescholen</i>)						
BFI 09-1	Service de soutien aux étudiants	Directeur/Chef de service/ Coordinateur (<i>Directeur/ Diensthoofd/Coördinator</i>)	(85)	5	1	1
BFI 09-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>Studieadviseur</i>)/Adjoint d'aide à l'étude (<i>Studiebegeleider</i>)		5	1	1
BFI 09-3		Psychologue pour étudiants (<i>Studentenpsycholoog</i>)		5	1	1
BFI 09-4		Pédagogue (<i>Pedagoog</i>)		5	1	1
BFI 09-5		Assistant social (<i>Maatschappelijk Werker</i>)		3	1	3
BFI 10-1	Système de tutorat dépar- tementale	Moniteur (<i>Monitor</i>)	(200 - 250)	6	1	0
BFI 10-2		Attaché d'aide aux étudiants (<i>Studentenbegeleider</i>)		6	1	0
BFI 11-1	Système départemental d'insertion	Enseignant/Attaché d'aide à l'inser- tion (<i>Docent-Begeleider voor Plaatsing</i>)	(50 - 100)	1	6	0
BFI 12-1	Service de soutien externe	Conseiller/Psychothérapeute (<i>Begeleider-Psychotherapeut</i>)	(7)	3	0	4
Belgique - Communauté française: Universités						
BFr 01-1	Centre d'information	Directeur (<i>Director</i>)	2	3	3	1
BFr 01-2		Conseiller à l'information (<i>Information Adviser</i>)	15	3	3	1
BFr 02-1	Centre médico-psychologi- que, Centre d'orientation, Centre d'information et de counselling	Directeur (<i>Director</i>)	2	2	2	3
BFr 02-2		Conseiller en orientation (<i>Guidance Counsellor</i>)	8	2	2	3
BFr 03-1	Service d'aide psychologique	Psychologue (<i>Psychologist</i>)	6	2	1	4
BFr 04-1	Service d'aide pédagogique	Pédagogue (<i>Educationalist</i>)	20	5	1	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
BFr 05-1	Structure facultaire d'aide pédagogique	Professeur, Assistant (<i>Teacher, Assistant</i>)	?	7	0	0
BFr 05-2		Assistant-pédagogue (<i>Assistant Educationalist</i>)	?	7	0	0
BFr 06-1	Structure d'aide aux étudiants handicapés	Superviseur pour étudiants handicapés (<i>Disabled Students Supervisor</i>)	3	2	2	3
BFr 07-1	Service d'emploi	Directeur service emploi (<i>Careers Service Director</i>)	2	1	5	1
BFr 07-2		Conseiller à l'emploi (<i>Careers Adviser</i>)	6	1	5	1
BFr 08-1	Structure facultaire d'aide à l'emploi	Conseiller à l'emploi (<i>Careers Adviser</i>)	6	1	5	1
Belgique - Communauté française: Hautes Ecoles						
BFr 09-1	Service d'information et d'accueil, Service social	Conseiller à l'information (<i>Study Adviser</i>)	(23)	3	3	1
BFr 09-2		Conseiller pédagogique (<i>Educationalist</i>)	(29)	7	0	0
BFr 09-3		Assistant social (<i>Social Worker</i>)	(22)	3	2	2
BFr 10-1	Monitorat/Remédiation	Professeur, Assistant (<i>Teacher, Assistant</i>)	?	6	0	1
BFr 11-1	Service d'emploi	Conseiller à l'emploi (<i>Careers Adviser</i>)	(19)	0	7	0
BFr 12-1	Structure départementale d'aide à l'emploi	Conseiller à l'emploi (<i>Careers Adviser</i>)	(26)	0	7	0
Danemark						
DK 01-1	Service (général) d'orientation pour l'E.S.	Directeur (<i>Leder</i>)	(10)	4	2	1
DK 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>Studievejleder</i>) (dans les institutions de cycles courts et moyens: Enseignant)	(150)	4	2	1
DK 01-3		Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants (<i>Studentervejleder</i>)	(20)	4	1	2
DK 02-1	Service (tutoriel) d'orientation pour l'E.S.	Conseiller (<i>Adviser</i>) pour étudiants (<i>Studentervejleder</i>)	(200)	4	1	2

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
DK 03-1	Centre d'information pour l'E.S.	Informateur (<i>Uddannelsesvejleder</i>)	11	6	1	0
DK 04-1	Service de conseil aux étudiants	Psychologue (<i>Psykolog</i>)	41	1	1	5
DK 04-2		Assistant social (<i>Socialrådgiver</i>)		1	1	5
Espagne						
E 01-1	Centre d'orientation	Directeur (<i>Directeur/Coordinador</i>)	50	1	6	0
E 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières (<i>Técnico/Orientador</i>)	50	2	4	1
E 01-3		Responsable d'insertion (<i>Técnico "relacionado con empleo"</i>)	(25)	1	6	0
E 01-4		Gestionnaire de l'information (<i>Experto en información/Técnico de prensa/Documentalista</i>)	(50)	3	4	0
E 02-1	Centre pour l'emploi	Directeur (<i>Directeur/Coordinador</i>)	30	0	7	0
E 02-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux carrières (<i>Técnico/Orientador</i>)		0	7	0
E 02-3		Responsable d'insertion (<i>Técnico "relacionado con empleo"</i>)		0	7	0
E 02-4		Gestionnaire de l'information (<i>Experto en información/Técnico de prensa/ Documentalista</i>)		0	7	0
E 03-1	Service de conseil	Conseiller/Psychologue (<i>Psicólogo</i>)	(10)	1	1	5
E 04-1	Système de tutorat	Tuteur (<i>Profesor-Tuteur</i>)	?	3	1	3
Finlande : Universités						
FIN 01-1	Bureau des affaires étudiantes/Services des étudiants	Responsable académique (à l'administration centrale) (<i>Opintosihteeri</i>)	(18)	5	1	1
FIN 01-2		Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études (<i>Opintoneuvoja</i>)	(23)	5	1	1
FIN 02-1	Service des carrières	Conseiller (<i>Adviser</i>)/Coordinateur aux carrières (<i>Suunnittelija/projektipäällikkö</i>)	(66)	2	5	0
FIN 02-2		Directeur (<i>Johtaja</i>)	(4)	2	5	0

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
FIN 03-1	Service d'emploi	Psychologue d'orientation professionnelle (<i>Urasuunnittelupsykologi/urakonsultti</i>)	9	2	4	1
FIN 03-2		Consultant pour l'emploi (<i>Työvoimaneuvoja</i>)	13	1	6	0
FIN 04-1	Projet AURA	Chef de projet (<i>Projektipäällikkö</i>)	(11)	1	4	2
FIN 04-2		Coordinateur de planification (<i>Koulutuspäällikkö</i>)	(22)	2	3	2
FIN 05-1	Unité internationale	Coordinateur des études (<i>KV-suunnittelija /suunnittelija</i>)	(26)	4	1	2
FIN 05-2		Responsable académique (<i>Opintosihteeri/ Opintoneuvoja, amanuenssi</i>)	(60)	4	1	2
FIN 06-1	Service d'orientation facultaire	Responsable académique/Secrétaire aux affaires étudiantes (<i>Opintosihteeri</i>)	(80)	5	1	1
FIN 07-1	Service d'orientation départemental	Secrétaire départemental (<i>Amanuenssi</i>)	(60)	5	0	2
FIN 08-1	Service de santé finlandais pour étudiants	Psychiatre (<i>Psykiatri</i>)	6 13 6*	0	0	7
FIN 08-2		Psychologue thérapeute (<i>Terapiapsykologi</i>)	7 16 8*	0	0	7
FIN 08-3		Psychologue conseiller (<i>Neuvontapsykologi</i>)	14 4 6*	0	0	7
* Les chiffres renvoient respectivement aux: agents à temps plein; à temps partiel; agents externes rémunérés pour une aide individuelle aux clients.						
Finlande : Ecoles Polytechniques						
FIN 09-1	Bureau des affaires étudiantes/Services des étudiants	Secrétaire des affaires étudiantes (<i>Opintosihteeri</i>)	(20)	6	1	0
FIN 10-1	Service des carrières	Directeur (<i>Työelämärekrytoinnin päällikkö</i>)	(30)	0	7	0
FIN 10-2		Secrétaire de projet (<i>Projektisihteeri</i>)	(30)	0	7	0
FIN 11-1	Service d'orientation et de conseil	Conseiller aux études/Conseiller aux carrières (<i>Opinto- ohjaaja/Oppilaanohjaaja</i>)	(150)	4	1	2

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
FIN 12-1	Unité des relations internationales	Directeur (à l'administration centrale) (<i>KV-asioiden päällikkö/KV-vastaava</i>)	(30)	5	2	0
FIN 12-2		Directeur (à temps partiel) (dans des institutions particulières) (<i>KV-asioiden päällikkö/KV-vastaava/KV-koordinaattori</i>)	(150)	5	2	0
France						
F 01-1	Service commun universitaire d'information et d'orientation	Directeur (<i>Director</i>)	65	4	3	0
F 01-2		Responsable administratif (<i>Administrator</i>)	(50)	4	3	0
F 01-3		Conseiller (<i>Counsellor</i>)	(220)	3	3	1
F 01-4		Statisticien (<i>Statistician</i>)		3	4	0
F 01-5		Secrétaire documentaliste (<i>Secretary-Librarian</i>)	(50)	5	2	0
F 01-6		Conseiller vocationnel (<i>Vocational Counsellor</i>)	(60)	2	4	1
F 01-7		Conseiller d'orientation psychologue (<i>Psychological Guidance Counsellor</i>)	(150) (mi-temps)	2	4	1
F 02-1	Relais handicap	Responsable de l'accueil (<i>Reception Officer</i>)	71	2	3	2
F 02-2		Conseiller (<i>Counsellor</i>)	(40)	2	3	2
F 03-1	Département des relations internationales	Directeur (<i>Director</i>)	82	5	2	0
F 03-2		Conseiller (<i>Counsellor</i>)	(70)	5	2	0
F 04-1	Services d'insertion professionnelle	Directeur (<i>Director</i>)	(30)	1	6	0
F 04-2		Conseiller d'insertion professionnelle (<i>Vocational Counsellor</i>)	(60)	1	6	0
F 05-1	Formation permanente	Directeur (<i>Director</i>)	82	5	2	0
F 05-2		Conseiller (<i>Counsellor</i>)	(80)	5	2	0

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
F 06-1	Association Bernard Gregory-Bourses de l'emploi	Correspondant (<i>Correspondent</i>)	73	0	7	0
F 07-1	Tutorat	Professeur/Tuteur (<i>Professor/Tutor</i>)	?	6	1	0
F 08-1	Clinique médico-pédagogique	Directeur (<i>Director</i>)	13	0	2	5
F 08-2		Directeur des études (<i>Head of Studies</i>)	(50)	3	3	1
F 08-3		Professeur (<i>Professor</i>)		4	2	1
F 08-4		Documentaliste (<i>Librarian</i>)		4	2	1
F 08-5		Psychologue/Psychiatre (<i>Psychologist/Psychiatrist</i>)		0	2	5
F 08-6		Assistante sociale /Infirmier (<i>Social Worker/Nurse</i>)		?	0	0
F 09-1	Relais étudiants lycéens	Psychologue/Psychiatre (<i>Psychologist/Psychiatrist</i>)	(5)	0	2	5
F 09-2		Professeur (<i>Professor</i>)	(10)	4	2	1
Grèce						
GR 01-1	Office de liaison	Directeur/Chef de service (<i>Diefthidis/Ipefthinos Ergou</i>)	27	2	4	1
GR 01-2		Conseiller aux carrières (<i>Symboulos Epagelmatikou Prosanatolismou</i>)	5	2	3	2
GR 01-3		Responsable d'insertion (<i>Ipefthinos Evresis Ergasias</i>)	26	0	7	0
GR 01-4		Informateur (<i>Ipefthinos Pliroforisis</i>)	27	3	4	0
GR 02-1	Centre de conseil psychologique	Directeur/Psychologue (<i>Diefthidis/Psychologos</i>)	1	2	0	5
GR 02-2		Psychologue/Conseiller (<i>Psychologos/Symboulos</i>)	4	2	0	5
GR 02-3		Assistant social (<i>Kinoniki Litourgos</i>)	2	2	0	5
GR 02-4		Etudiant de 3e cycle en conseil (<i>Metaptichiakos Phititis sti Symbolleftiki</i>)	3	2	0	5

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
GR 03-1	Service aux étudiants à besoins spécifiques	Conseiller aux carrières (étudiants handicapés) (<i>Symboulos Atomon me Idikes Anages</i>)	1	2	4	1
GR 04-1	Centre de guidance et d'orientation d'études et de carrières	Conseiller aux carrières	1	2	5	0
Irlande						
IRL 01-1	Service des carrières (<i>Careers Service</i>)	Responsable/Directeur du service des carrières et de l'emploi (<i>Careers and Appointments Officer/Director</i>)	7	2	4	1
IRL 01-2		Responsable adjoint des carrières et de l'emploi/Conseiller aux carrières (<i>Assistant Careers and Appointments Officer/Careers Adviser</i>)	10	2	4	1
IRL 02-1	Service d'enseignement coopératif (<i>Co-operative Education Service</i>)	Gestionnaire d'enseignement coopératif (<i>Co-operative Education Manager</i>)	4	1	5	1
IRL 02-2		Responsable d'insertion (<i>Placement Officer</i>)	5	0	7	0
IRL 03-1	Service de conseil (<i>Counselling Service</i>)	Conseiller pour étudiants (<i>Student Counsellor</i>)	24	1	1	5
IRL 03-2		Conseiller/Coordinateur spécialisé pour l'intervention de groupe (<i>Specialist Group Adviser/Co-ordinator</i>)	70	2	0	5
IRL 04-1	Système de tutorat personnel (<i>Personal Tutorial System</i>)	Tuteur senior (<i>Senior Tutor</i>)	1	3	1	3
IRL 04-2		Tuteur (<i>Tutor</i>)	72	3	1	3
Italie						
I 01-1	Ctre d'orientation d'études	Chef de service (<i>Responsabile</i>)	(56)	5	1	1
I 01-2		Documentaliste (<i>Documentalista</i>)	(10)	5	2	0
I 01-3		Informateur (<i>Addetto all'info. all'utenza</i>)	(100)	5	2	0
I 01-4		Conseiller d'orientation (<i>Consigliere di orientamento</i>)	(100)	3	1	3
I 01-5		Psychologue (<i>Psicologo</i>)	(30)	3	1	3

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
I 02-1	Centre d'orientation professionnelle	Chef de service (<i>Responsabile</i>)	(43)	1	5	1
I 02-2		Documentaliste (<i>Documentalistea</i>)	?	0	7	0
I 02-3		Informateur (<i>Addetto all'info. all'utenza</i>)	(50)	2	5	0
I 02-4		Conseiller d'orientation (<i>Consigliere di orientamento</i>)	(15-20)	1	3	3
I 02-5		Psychologue (<i>Psicologo</i>)	(5)	1	3	3
I 03-1	Service psychologique	Chef de service (<i>Responsabile</i>)	(14)	1	0	6
I 03-2		Psychologue/Psychiatre (<i>Psicologo/Psichiatra</i>)	(50)	1	0	6
I 04-1	Centre d'orientation non universitaire	Chef de service (<i>Responsabile</i>)	(100)	3	3	1
I 04-2		Documentaliste (<i>Documentalistea</i>)	(20)	3	4	0
I 04-3		Informateur (<i>Addetto all'info. all'utenza</i>)	(150)	3	4	0
I 04-4		Conseiller d'orientation (<i>Consigliere di orientamento</i>)	(80)	3	3	1
I 04-5		Psychologue (<i>Psicologo</i>)	(30)	2	2	3
I 05-1	Office d'information à la jeunese	Chef de service (<i>Responsabile</i>)	(10)	5	1	1
I 05-2		Documentaliste (<i>Documentalistea</i>)	(5)	5	2	0
I 05-3		Informateur (<i>Addetto all'info. all'utenza</i>)	(20)	5	2	0
I 05-4		Conseiller d'orientation (<i>Consigliere di orientamento</i>)	(5)	3	1	3
Luxembourg						
L 01-1	Centre de psychologie et d'orientation scolaires (guidance E.S.)	Conseiller d'orientation	2	4	2	1
L 02-1	Service psychologique	Psychologue	1	1	1	5
L 03-1	Aide à l'orientation et psychologique	Professeur-psychologue/ Professeur-orienteur	?	3	1	3

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
Pays-Bas: Universités						
NL 01-1	Service central des affaires étudiantes	Chef de service (<i>Diensthof</i>)	13	5	1	1
NL 01-2		Assistant de gestion (<i>Beleidsmedewerker</i>)	50	5	1	1
NL 02-1	Département des doyens chargés des étudiants	Doyen chargé des étudiants (<i>Studentendecaan</i>)	50	2	1	4
NL 03-1	Centre de consultation sur les carrières	Chef de service (<i>Diensthof</i>)	3	2	3	2
NL 03-2		Conseiller aux carrières (<i>Loopbaanadviseur</i>)	30	2	3	2
NL 04-1	Département des psychologues pour étudiants	Psychologue pour étudiants (<i>Studentenpsycholoog</i>)	50	1	1	5
NL 05-1	Département médical pour étudiants	Médecin (<i>Arts</i>)	12	1	0	6
NL 05-2		Assistant médical (<i>Doktersassistent</i>)	4	0	0	7
NL 06-1	Centre d'information	Chef de service (<i>Diensthof</i>)	13	3	3	1
NL 06-2		Informateur (<i>Voorlichtingsmedewerker</i>)	120	3	3	1
NL 07-1	Système de tutorat départemental	Conseiller (<i>Adviseur</i>) aux études (<i>Stodie-adviseur</i>)	500	3	1	3
NL 07-2		Maître de conférences/Tuteur/Parrain (<i>Lector/Tuteur/Mentor</i>)	?	4	1	2
NL 07-3		Parrain étudiants (<i>Student Mentor</i>)	?	4	0	3
Pays-Bas : Hautes Ecoles (<i>Hoger Beroeps Onderwijs</i>)						
NL 08-1	Service central des affaires étudiantes	Chef de service (<i>Diensthof</i>)	70	5	1	1
NL 08-2		Collaborateur stratégique (<i>Beleidsmedewerker</i>)	50	5	1	1
NL 09-1	Département des doyens chargés des étudiants	Doyen chargé des étudiants (<i>Studentendecaan</i>)	200	3	2	2
NL 10-1	Département des psychologues pour étudiants	Psychologue pour étudiants (<i>Studentenpsycholoog</i>)	20	4	1	2

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention			
				E	V	P	
NL 11-1	Département médical pour étudiants	Médecin (<i>Arts</i>)	4	0	0	7	
NL 11-2		Assistant médical (<i>Doktorsassistent</i>)	1	0	0	7	
NL 12-1	Centre d'Information	Chef de service (<i>Diensthofd</i>)	40	3	3	1	
NL 12-2		Informateur (<i>Voorlichtingsmedewerker</i>)	200	3	3	1	
NL 13-1	Système de tutorat départemental	Maître de conférences/Tuteur/Parrain (<i>Lector/Tuteur/Mentor</i>)	?	4	1	2	
NL 13-2		Parrain étudiants (<i>Student Mentor</i>)	?	4	0	3	
Portugal							
P 01-1	Service d'orientation et de conseil de carrière	Psychologue d'orientation de carrière (<i>Psicólogo</i>)	(9)	3	2	2	
P 02-1	Service de psychothérapie et de conseil	Praticien du conseil psychologique (<i>Psicólogo</i>)	8	2	1	4	
Royaume-Uni							
UK 01-1	Service des carrières (<i>Careers Service</i>)	Directeur (<i>Director</i>)	97	2	3	2	
UK 01-2		Conseiller aux carrières (<i>Careers Adviser</i>)	389	2	3	2	
UK 01-3		Informateur (<i>Information Officer</i>)	224	2	4	1	
UK 01-4		Responsable d'insertion (<i>Placement Officer</i>)	29	0	6	1	
UK 01-5		*	Gestionnaire du service jobistes (<i>Job Shop Manager</i>)	56	0	7	0
UK 01-6			Maître de conférences sur l'éducation des choix de carrières (<i>Lecturer in Careers Education</i>)	(25)	3	3	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
UK 02-1	Système de soutien et de développement des étudiants (<i>Student Support and Development System</i>)	Tuteur carrières (<i>Careers Tutor</i>)	(2,000)	3	3	1
UK 02-2		Tuteur personnel (<i>Personal Tutor</i>)	(4,000)	2	2	3
UK 02-3		Gestionnaire de "Entreprise" (<i>Enterprise Manager</i>)	(50)	3	3	1
UK 02-4		Chargé d'aide au développement des étudiants (<i>Student Development Officer</i>)	(50)	3	2	2
UK 02-5		Conseiller pour étudiants internationaux (<i>International Student Adviser</i>)	(200)	2	1	4
UK 03-1	Service de conseil (<i>Counselling Service</i>)	Chef/Directeur du Service de conseil (<i>Head/Director of Counselling</i>)	180	1	1	5
UK 03-2		Conseiller (<i>Counsellor</i>)	540	1	1	5
UK 03-3		Responsable de l'accueil (<i>Reception Officer</i>)	180	0	0	7
UK 03-4		Psychiatre (<i>Psychiatrist</i>)	50	0	0	7
UK 04-1	Service aux étudiants handicapés ou avec troubles de l'apprentissage (<i>Service for Students with Disability or Learning Needs</i>)	Conseiller pour étudiants handicapés et avec troubles de l'apprentissage (<i>Students with Disability and Learning Needs Adviser</i>)	(150)	3	1	3
UK 05-1	Services des admissions et "d'accès" (<i>Admissions and Access Services</i>)	Responsable/Tuteur "accès" (<i>Access Officer/Tutor</i>)	(300)	3	2	2
UK 05-2		Tuteur admissions (<i>Admissions Tutor</i>)	(4,000)	4	2	1

Annexe B (suite)

Code	Service/Système	Rôles professionnels	Effectif	Domaines d'intervention		
				E	V	P
Suède						
S 01-1	Conseil pédagogique de niveau central	Directeur (<i>Avdelningsdirektör</i>)	(16)	4	2	1
S 01-2		Conseiller pour étudiants (<i>Studievägledare</i>)	(90)	4	2	1
S 01-3		Conseiller pour étudiants en appui à l'apprenant (<i>Studievägledare för studievanoer</i>)	(4)	4	0	3
S 01-4		Conseiller pour étudiants en planification de carrière (<i>Studievägledare för karriärplanering</i>)	(10)	2	4	1
S 01-5		Conseiller pour étudiants handicapés (<i>Studievägledare för hetikappade studenter</i>)	(9)	3	2	2
S 02-1	Conseil pédagogique de niveau départemental ou facultaire	Conseiller pour étudiants (<i>Institutionsstudievägledare</i>)	(530)	4	1	2
S 03-1	Centre des carrières	Directeur/Coordinateur (<i>Projektledare/Samordnare</i>)	(7)	2	3	2
S 03-2		Conseiller aux carrières (<i>Vägledare</i>)	(4)	2	3	2
S 03-3		Agent de liaison pour l'emploi (<i>Arbetsmarknadsansvarig</i>)	(15)	1	5	1
S 03-4		Informateur (<i>Informatör</i>)	(4)	3	3	1
S 04-1	Centre de santé pour étudiants	Assistant social (<i>Studentkurator, Konsulent</i>)	(33)	1	0	6
S 04-2		Psychologue (<i>Psykolog</i>)	(9)	2	0	5
S 04-3		Psychiatre (<i>Psykiater</i>)	(5)	0	0	7

Annexe C: Tâches accomplies dans les rôles professionnels, par types de rôle

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
(a) Conseiller (Advise) "de première ligne"																							
A 06-1	Conseiller (Advise) pour futurs étudiants	1	2	4	0	0	2	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
A 06-2	Conseiller (Advise) aux études	1	1	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
A 06-3	Conseiller (Advise) à l'inscription	0	0	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A 06-4	Tuteur pour primants	2	1	3	1	0	0	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 08-1	Moniteur	1	1	2	0	0	0	0	0	3	0	1	3	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0
BFI 08-2	Adjoint pédagogique	1	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 08-3	Assistant d'enseignement	1	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 10-1	Moniteur	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 10-2	Attaché d'aide aux étudiants	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BF 05-1	Professeur, Assistant	3	3	3	1	0	0	0	0	3	3	3	3	4	1	2	1	0	0	0	0	0	1
BF 05-2	Assistant-pédagogue	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	0	0	1	0	0	1	0	1	0
BF 10-1	Professeur, Assistant	0	0	0	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
DK 02-1	Conseiller (Advise) pour étudiants	1	1	2	4	1	1	0	1	1	1	0	3	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0
FIN 06-1	Responsable académique/Secrétaire aux affaires étudiantes	1	3	4	3	1	1	0	0	3	1	1	2	0	3	0	1	1	1	2	1	1	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
FIN 07-1	Secrétaire départemental	3	3	4	3	1	1	0	0	3	1	1	3	0	2	0	2	0	1	2	2	2
F 07-1	Professeur/Tuteur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F 08-3	Professeur	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	3	2	2	1	0	0	2	0	1	0
F 09-2	Professeur	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	3	2	2	1	0	0	2	0	1	0
D 02-1	Conseiller aux cours	1	2	4	4	0	1	0	1	4	1	0	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1
IRL 04-2	Tuteur	2	2	3	4	2	1	0	0	4	4	0	4	0	2	2	0	0	3	2	3	3
NL 07-1	Conseiller (<i>Adviser</i>) aux études	3	2	3	4	3	2	1	1	4	3	0	3	2	1	1	1	0	1	1	1	0
NL 07-2	Maître de conférences/Tuteur/Parrain	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	0	2	1	1	1
NL 07-3	Parrain étudiants	1	1	1	2	1	2	1	0	2	1	0	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1
NL 13-1	Maître de conférences/Tuteur/Parrain	2	2	3	2	1	2	2	2	4	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1
NL 13-2	Parrain étudiants	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	0	1	0	1	0
E 04-1	Tuteur	0	1	3	2	2	3	0	1	2	1	0	2	4	1	4	1	0	0	3	1	0
S 02-1	Conseiller pour étudiants	3	3	3	4	1	1	1	1	3	0	1	2	1	3	2	3	1	2	2	1	1
UK 02-1	Tuteur carrières	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	1	2	2	2	2
UK 02-2	Tuteur personnel	0	0	2	4	4	0	0	2	4	4	3	3	0	0	1	0	0	3	1	2	2
UK 05-2	Tuteur admissions	1	2	4	3	0	2	0	1	3	2	2	2	1	4	0	3	0	1	2	3	0

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
(b) Directeur (service d'orientation d'études et d'orientation professionnelle)																						
A 01-1	Directeur général	4	3	3	2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	3	1	4	2	0	1	1	1
A 04-1	Chef de service	4	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1
BF1 01-1	Directeur/Chef de service	4	1	2	1	0	0	0	0	4	2	1	2	0	3	0	0	0	2	2	1	0
BF1 09-1	Directeur/Chef de service/Coordinateur	3	2	3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	2	1	0	1	0	0	1	1	1
BF1 01-1	Directeur	4	1	3	1	0	1	1	1	1	1	0	3	1	3	0	1	0	1	1	0	0
BF1 02-1	Directeur	4	2	1	2	0	2	1	2	3	4	2	3	2	0	1	0	0	2	2	0	1
BF1 07-1	Directeur service emploi	4	3	4	3	1	2	1	1	2	0	0	2	3	3	3	1	0	1	0	1	2
DK 01-1	Directeur	4	3	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	1	2	0	0	3	2	1
FIN 02-2	Directeur	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	3	3
FIN 10-1	Directeur	3	4	2	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	3	1	4	0	0	0	2	3
F 01-1	Directeur	4	1	2	2	1	1	0	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	0	4	3	2
F 04-1	Directeur	4	1	2	2	1	1	1	0	2	2	0	2	2	3	2	3	2	1	4	3	3
F 05-1	Directeur	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	2	1	2	3	0	2	0
D 01-1	Chef de service	4	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	0	1	4	3	1
D 03-1	Chef de centre	4	3	3	2	1	1	1	1	3	2	0	2	1	2	1	1	0	1	2	1	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
D 04-1	Chef de projet	4	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3
D 09-1	Chef du service d'orientation professionnelle	4	2	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	2	3	0	0	0	1	2	3	0
GR 01-1	Directeur/Chef de service	4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	4	4	4	1	4	1
IRL 01-1	Responsable/Directeur du service des carrières et de l'emploi	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	0	2	2	3	4
IRL 04-1	Tuteur senior	4	2	3	4	2	1	0	0	4	4	0	4	0	2	2	0	0	4	4	4	3
I 01-1	Chef de service	4	2	2	2	1	2	2	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
I 02-1	Chef de service	4	2	2	4	2	3	2	1	3	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
I 04-1	Chef de service	4	1	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0	0	1	0	0
I 05-1	Chef de service	4	1	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0	0	1	0	0
NL 01-1	Chef de service	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1
NL 03-1	Chef de service	4	2	2	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	3	1
NL 06-1	Chef de service	4	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1
NL 08-1	Chef de service	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	2	1	0
NL 12-1	Chef de service	4	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1
E 01-1	Directeur	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	1	2	1	3	2	1
E 02-1	Directeur	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	1	2	1	3	2	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
S 01-1	Directeur	4	3	4	4	1	4	1	0	2	2	0	3	1	1	2	2	2	0	2	1	1
S 03-1	Directeur/Coordinateur	4	2	3	3	0	1	0	0	3	1	1	2	2	4	3	2	0	0	2	1	1
UK 01-1	Directeur	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2
UK 02-3	Gestionnaire de "Enterprise"	4	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	4	3	4	2	0	0	0	3	0	0
(c) Directeur (Service de conseil psychologique)																						
A 02-1	Chef de service	3	0	1	3	3	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 05-1	Directeur/Chef de service	3	1	1	4	2	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
BFI 06-1	Chef de service	3	1	1	3	3	0	0	0	4	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
F 08-1	Directeur	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GR 02-1	Directeur/Psychologue	1	0	0	4	4	4	4	4	4	0	3	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0
I 03-1	Chef de service	4	3	2	2	2	1	2	0	2	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	2	1
UK 03-1	Chef/Directeur du Service de conseil	4	1	1	4	4	2	2	2	1	4	4	4	2	4	0	0	0	2	3	4	3
(d) Conseiller (Adviser/Counselor) aux études																						
BFI 01-2	Conseiller (Adviser) aux études	0	3	4	2	1	0	0	0	4	3	2	3	2	2	1	1	0	1	1	1	0
BFI 01-5	Conseiller (Adviser) d'orientation d'études	0	1	1	3	2	1	0	0	4	3	2	3	2	2	0	0	0	1	1	1	0
BFI 03-1	Conseiller (Adviser) aux études pour étudiants sportifs de haut niveau	3	1	3	3	2	0	0	0	3	0	0	4	0	3	0	0	0	4	0	3	2

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
BFI 07-1	Chargé de soutien dans les études	2	2	3	2	0	0	0	0	4	3	3	2	4	0	0	0	0	1	2	2	0
BFI 09-2	Conseiller (Adviser) aux études/ Chargé de soutien dans les études	2	2	3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0
BFI 09-3	Psychologue pour étudiants	2	2	3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 09-4	Pédagogue	2	2	3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 04-1	Pédagogue	3	3	3	4	4	4	4	0	4	4	3	3	4	0	0	0	0	2	0	2	2
BFI 09-2	Conseiller pédagogique	Non disponible																				
DK 01-2	Conseiller (Adviser) aux études	2	3	4	4	1	2	0	1	1	1	0	2	1	3	1	2	0	1	2	2	1
DK 01-3	Conseiller (Adviser) pour étudiants	1	1	2	4	1	1	0	1	1	1	0	3	0	2	1	0	0	2	0	0	0
FIN 01-1	Responsable académique (à l'administration centrale)	2	4	4	2	0	1	0	0	3	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0	1
FIN 01-2	Conseiller (Adviser) aux études	0	4	4	4	0	1	0	0	4	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0
FIN 09-1	Secrétaire des affaires étudiantes	3	2	2	1	0	0	0	1	3	1	0	2	0	2	1	1	2	1	4	2	2
FIN 11-1	Conseiller aux études/ Conseiller aux carrières	2	2	2	4	2	3	2	1	2	1	2	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2
F 05-2	Conseiller	0	2	3	2	1	0	0	0	1	1	0	2	0	3	2	2	2	3	0	0	0
D 03-2	Conseiller aux études	1	2	4	4	2	2	1	1	3	2	0	2	1	2	2	1	0	1	1	1	1
I 01-4	Conseiller d'orientation	1	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	2	3	0	0	1	0	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
I01-5	Psychologue	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	4	0	3	0	1	1	1	0	3	1	1
I05-4	Conseiller d'orientation	1	3	4	4	4	3	4	1	3	2	0	2	3	2	1	4	0	0	2	0	1
L01-1	Conseiller d'orientation	3	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	0	2	1	0	0
L03-1	Professeur-psychologue/Professeur-orienteur	Non disponible																				
NL 01-2	Assistant de gestion	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	2	3	1
NL 02-1	Doyen chargé des étudiants	1	3	4	3	1	1	0	1	4	2	1	3	1	0	0	0	0	1	2	2	1
NL 08-2	Collaborateur stratégique	4	3	3	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	2	0	0	0	1	2	3	1
NL 09-1	Doyen chargé des étudiants	1	3	3	4	3	1	0	1	4	3	2	3	1	1	1	1	0	1	2	2	2
S 01-2	Conseiller pour étudiants	2	2	4	4	1	0	0	0	1	3	0	3	0	1	1	2	0	1	1	1	0
S 01-3	Conseiller pour étudiants en appui à l'apprenant	3	3	4	4	2	4	2	1	3	1	0	2	4	1	4	1	0	0	1	0	1
UK 02-4	Chargé d'aide au développement des étudiants	1	0	1	0	0	0	0	3	0	2	0	4	2	3	2	0	0	2	1	1	1
UK 05-1	Responsable/Tuteur "l'accès"	1	3	4	4	0	2	0	2	4	3	1	3	0	4	0	3	0	3	3	3	2
(e) Conseiller (Counselor/Adviser) aux études et aux carrières																						
BFR 01-2	Conseiller (Adviser) à l'information	2	4	4	4	0	2	1	1	1	1	0	2	2	1	0	1	0	1	0	1	0
BFR 02-2	Conseiller en orientation	2	2	3	4	0	0	0	0	3	3	3	3	2	2	1	0	1	0	1	0	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
BF 09-1	Conseiller (Adviser) à l'information	2	3	3	1	0	2	0	1	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	1	1	0
F 01-2	Responsable administratif	4	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2
F 01-3	Conseiller	0	3	4	4	3	2	2	1	4	1	1	2	1	2	3	2	0	0	2	0	2
F 08-2	Directeur des études	4	0	3	3	3	0	0	0	1	2	2	2	0	4	2	0	0	4	0	2	1
D 01-2	Conseiller pour étudiants	1	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	0	1	2	2	1
I 04-4	Conseiller d'orientation	1	3	4	4	4	3	4	1	3	2	0	2	3	2	1	4	0	0	2	0	1
P 01-1	Psychologue d'orientation de carrière	2	2	3	4	3	2	0	1	3	4	3	2	0	1	1	1	0	0	1	0	2
(f) Conseiller (Counselor/Adviser) aux carrières																						
A 01-2	Conseiller (Adviser) aux carrières	2	3	3	2	0	0	0	0	3	0	1	1	0	2	1	4	2	0	0	1	1
BF1 01-3	Conseiller (Adviser) aux études (transition emploi)	1	3	3	2	0	0	0	0	3	0	0	2	0	3	2	3	1	0	0	0	0
BF 07-2	Conseiller (Adviser) à l'emploi (service central)	3	4	4	3	1	0	0	1	2	2	0	3	1	4	4	3	0	2	2	3	0
BF 08-1	Conseiller (Adviser) à l'emploi (faculté)	3	3	3	2	1	2	0	1	4	1	0	2	0	4	4	4	4	2	1	0	2
BF 11-1	Conseiller (Adviser) à l'emploi (service central)	3	3	4	3	2	3	2	2	2	1	1	1	0	4	2	3	2	3	0	4	3
BF 12-1	Conseiller (Adviser) à l'emploi (département)	3	3	4	3	2	3	2	2	2	1	1	1	0	4	2	3	2	3	0	4	3

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
FIN 02-1	Conseiller (Adviser)/ Coordinateur aux carrières	3	4	4	4	2	2	0	2	4	0	0	2	1	3	4	2	3	0	2	3	3
FIN 03-1	Psychologue d'orientation professionnelle	2	3	4	4	1	3	3	3	4	2	3	1	1	2	1	0	2	0	0	1	1
FIN 04-1	Chef de projet	4	3	4	4	2	1	3	1	4	3	1	2	2	2	4	1	1	1	1	1	2
FIN 04-2	Coordinateur de planification	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	1
F 01-6	Conseiller vocationnel	0	3	4	3	1	3	1	1	4	2	1	2	2	4	4	3	2	1	1	0	2
F 01-7	Conseiller d'orientation psychologue	0	0	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0
F 04-2	Conseiller d'insertion professionnelle	0	3	4	3	0	3	1	1	2	2	1	2	2	4	4	3	2	1	1	0	0
F 06-1	Correspondant	2	2	3	4	1	2	0	2	3	4	0	3	2	4	4	4	4	2	1	2	1
D 04-2	Conseiller (Counselor/Adviser)	1	2	4	3	2	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2
D 09-2	Conseiller aux carrières	1	2	4	4	2	1	0	0	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1
GR 01-2	Conseiller aux carrières	1	2	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	0	0	0	1	0	1
GR 04-1	Conseiller aux carrières	Non disponible																				
IRL 01-2	Responsable adjoint des carrières et de l'emploi/Conseiller aux carrières	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	0	2	2	3	4
IRL 02-1	Gestionnaire d'enseignement coopératif	4	4	4	2	1	1	1	1	4	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4
I 02-4	Conseiller d'orientation	1	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	4	4	0	0	0	0	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
I 02-5	Psychologue	1	0	0	4	4	4	3	3	3	4	4	0	3	0	2	2	1	0	3	1	1
NL 03-2	Conseiller aux carrières	2	2	3	4	1	4	1	1	3	4	2	2	1	4	3	2	1	1	3	2	1
E 01-2	Conseiller (Adviser) aux carrières	3	2	4	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	1	0	4	2	0	0	0	0
E 02-2	Conseiller (Adviser) aux carrières	3	2	4	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	1	0	4	2	0	0	0	0
S 01-4	Conseiller pour étudiants en planification de carrière	4	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	2	2	2	0	2	1	2
S 03-2	Conseiller aux carrières	3	2	2	4	0	0	0	0	4	3	0	2	3	2	4		0	0	0	0	0
UK 01-2	Conseiller aux carrières	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2
UK 01-6	Maître de conférences sur l'éducation des choix de carrières	2	1	2	0	0	1	1	2	0	1	1	3	4	2	3	0	0	0	2	0	0
(g) Praticien du conseil psychologique																						
A 02-2	Praticien du conseil psychologique aux étudiants	0	0	1	3	4	1	2	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0
A 02-3	Praticien du conseil psychologique aux étudiants (accent sur les études/professions)	0	1	2	4	4	2	2	0	1	1	2	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0
BFI 05-2	Psychologue pour étudiants	0	0	1	4	2	2	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 05-3	Psychothérapeute	0	0	0	4	2	2	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 06-3	Psychologue	0	0	4	4	3	0	0	0	4	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
BF12-1	Conseiller/Psychothérapeute	0	0	0	3	1	0	0	0	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0
BFR03-1	Psychologue	2	1	1	4	4	0	0	1	1	4	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	2
DK04-1	Psychologue	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	1	1	2	0	1	0	0	2	1	1	1
FIN08-2	Psychologue thérapeute	2	2	1	3	4	0	0	0	2	2	4	4	0	0	0	0	0	2	0	1	1
FIN08-3	Psychologue conseiller	0	0	1	3	4	1	2	2	3	4	4	3	1	0	0	0	0	1	1	1	1
F08-5	Psychologue/psychiatre	0	0	2	4	4	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
F09-1	Psychologue/psychiatre	0	0	2	4	4	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
D01-3	Conseiller et praticien du conseil psychologique pour étudiants/ Psychothérapeute	1	2	3	4	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	0	1	2	2	2
D01-4	Praticien du conseil psychologique/ Psychothérapeute	1	1	1	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	1	3	0	0	1	1	1	2
D07-1	Praticien du conseil psychologique/ Psychothérapeute	1	1	2	4	4	3	4	3	1	2	1	3	2	1	2	0	0	1	1	0	2
GR02-2	Psychologue/Conseiller	0	0	4	4	4	4	4	4	4	0	3	4	3	0	3	0	0	0	0	0	0
GR02-4	Etudiant de 3e cycle en conseil	0	0	3	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
IRL03-1	Conseiller pour étudiants	1	0	0	4	4	4	0	1	2	1	2	3	3	0	0	0	0	1	2	2	1
I03-2	Psychologue/Psychiatre	3	0	2	4	4	2	4	3	4	4	4	1	4	1	1	1	0	0	3	1	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
I 04-5	Psychologue	1	0	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	2	2	3	2	1	0	3	0	3
L 02-1	Psychologue	0	1	3	4	1	1	0	0	2	1	3	2	3	1	1	0	0	2	0	0	0
NL 04-1	Psychologue pour étudiants	1	1	1	4	3	4	3	1	4	4	4	4	1	1	1	0	0	0	2	1	1
NL 10-1	Psychologue pour étudiants	1	1	1	4	3	4	3	1	4	4	4	4	1	1	1	0	0	0	2	1	1
P 02-1	Praticien du conseil psychologique	3	1	1	4	4	1	0	0	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2
E 03-1	Conseiller/Psychologue	2	3	1	4	4	3	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0
S 04-2	Psychologue	1	1	1	4	3	3	3	1	2	1	4	1	3	3	1	0	0	0	1	0	1
UK 03-2	Conseiller	2	1	1	4	4	2	2	2	1	4	4	4	1	3	0	0	0	1	2	3	2
(h) Psychiatre																						
BFI 05-4	Psychiatre	0	0	0	4	3	1	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FIN 08-1	Psychiatre	0	1	1	2	2	0	0	0	2	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S 04-3	Psychiatre	1	0	0	4	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UK 03-4	Psychiatre	2	0	1	3	3	1	1	0	3	3	4	4	1	3	0	0	0	1	4	4	3
(i) Assistant social																						
BFI 05-5	Assistant social	2	0	2	4	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 06-5	Assistant social	2	1	4	2	2	1	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
BFI 09-5	Assistant social	2	2	3	0	0	0	0	0	3	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
BFr 09-3	Assistant social	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	0	0	1	0	0	2	0	0	1
DK 04-2	Assistant social	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	0	2	1	1	0	0	0	3	1	1	2
F 08-6	Assistante sociale/Infirmier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D 08-1	Assistant social	3	3	4	2	1	1	1	2	4	1	0	4	0	2	1	1	1	2	1	1	1
GR 02-3	Assistant social	0	3	3	2	1	2	1	2	4	0	0	4	1	3	4	4	1	4	0	0	4
S 04-1	Assistant social	1	1	1	4	4	2	1	0	1	0	0	3	0	0	1	0	0	2	1	0	1
(j) Conseiller (Adviser) pour étudiants handicapés																						
A 05-1	Conseiller (Adviser) pour étudiants handicapés	4	4	3	2	1	0	0	1	3	1	0	3	0	1	2	1	0	1	1	1	1
BFI 02-1	Conseiller (Adviser) aux études pour étudiants handicapés	3	2	3	2	0	0	0	2	3	2	1	4	0	3	2	1	0	4	2	1	0
BFr 06-1	Superviseur pour étudiants handicapés	4	2	1	3	4	3	3	3	2	0	0	3	0	0	1	0	0	4	4	1	2
F 02-1	Responsable de l'accueil	4	2	4	4	3	0	0	0	3	1	0	2	0	3	3	2	3	3	2	3	2
F 02-2	Conseiller	0	3	4	4	3	0	0	0	3	1	1	2	0	2	3	2	3	3	0	2	1
D 05-1	Conseiller (Adviser/Counselor)	3	4	4	4	3	1	1	4	3	3	1	3	2	3	4	3	0	4	1	3	2
D 06-1	Conseiller aux carrières	3	4	4	4	1	0	0	1	4	2	1	3	0	3	2	4	1	2	1	1	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
GR 03-1	Conseiller aux carrières (étudiants handicapés)	4	2	4	2	3	2	2	2	4	0	0	3	4	3	3	1	0	2	3	2	1
IRL 03-2	Conseiller/Coordinateur spécialisé pour l'intervention de groupe	4	3	3	4	3	3	0	3	4	3	2	4	2	4	0	0	0	4	3	4	4
S 01-5	Conseiller pour étudiants handicapés	4	2	3	2	2	3	2	2	2	1	0	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2
UK 04-1	Conseiller (Adviser) pour étudiants handicapés et avec troubles de l'apprentissage	4	3	3	3	3	1	0	0	2	4	4	4	2	2	1	1	0	3	3	3	1
(k) Conseiller (Adviser) international																						
A 03-1	Chef de service	4	4	4	1	0	0	0	0	4	0	0	3	0	4	1	2	0	1	3	1	1
A 03-2	Conseiller (Adviser) international	4	4	4	1	0	0	0	0	4	0	0	3	0	4	1	2	0	1	3	1	1
FIN 05-1	Coordinateur des études	4	4	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	0	0	2	2	3	3	2
FIN 05-2	Responsable académique	2	1	3	1	0	0	0	0	1	4	0	2	0	1	0	2	0	3	1	1	1
FIN 12-1	Directeur (à l'administration centrale)	3	2	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	3	0	2	2	0	2	0	1
FIN 12-2	Directeur (temps partiel) (dans des institutions particulières)	2	2	3	2	1	2	0	2	3	0	0	3	2	2	1	2	2	0	2	0	0
F 03-1	Directeur	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	1	1	1	0	2	0
F 03-2	Conseiller	0	3	4	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2	2	2	2	0	0	0
UK 02-5	Conseiller pour étudiants internationaux	0	3	4	3	3	1	1	2	3	1	0	4	0	3	2	0	0	4	1	3	2

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
(I) Informateur																						
A 02-4	Informateur	0	3	4	3	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 01-4	Conseiller (Adviser) à l'information sur les études	1	4	4	2	0	0	0	0	4	3	1	2	0	3	2	2	0	1	1	1	0
DK 03-1	Informateur	2	4	4	2	0	0	0	0	1	1	0	3	0	3	1	2	0	0	4	2	0
F 01-5	Secrétaire documentaliste	0	4	2	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
F 08-4	Documentaliste	0	4	4	2	2	0	0	0	1	0	0	2	2	2	4	0	0	2	0	1	1
GR 01-4	Informateur	0	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	2	0	0
I 01-2	Documentaliste	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I 01-3	Informateur	1	3	4	2	0	1	0	0	2	0	0	3	0	1	0	3	0	0	0	0	0
I 02-2	Documentaliste	0	4	3	1	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	3	0	0	0	0	0
I 02-3	Informateur	1	3	4	2	3	2	1	0	1	0	0	2	0	3	2	3	1	0	0	0	0
I 04-2	Documentaliste	0	4	3	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	0	2	0	0	2	0	0
I 04-3	Informateur	1	3	4	3	2	2	1	1	1	0	0	3	1	1	0	4	0	0	1	0	1
I 05-2	Documentaliste	0	4	3	0	1	0	1	0	1	1	0	4	1	1	0	1	0	0	1	0	1
I 05-3	Informateur	1	3	4	1	2	1	1	0	1	1	0	4	1	1	0	3	0	0	1	0	0
NL 06-2	Informateur	3	4	4	2	0	1	0	0	2	0	0	3	0	1	1	2	0	0	1	2	0

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
NL 12-2	Informateur	3	4	4	2	0	1	0	0	2	0	0	3	0	1	1	2	0	0	1	2	0
E 01-4	Gestionnaire de l'information	3	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
E 02-4	Gestionnaire de l'information	3	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
S 03-4	Informateur	1	4	2	2	0	0	0	0	1	1	0	3	0	2	2	3	0	0	0	0	0
UK 01-3	Informateur	1	4	4	2	0	1	0	1	2	0	0	3	1	4	3	4	0	1	1	3	2
UK 03-3	Responsable de l'accueil	2	2	3	0	0	0	0	0	3	1	1	3	0	3	0	0	0	0	1	1	1
(m) Responsable d'insertion																						
A 04-2	Conseiller (<i>Adviser</i>) et responsable d'insertion	1	1	3	3	1	0	0	0	3	0	0	3	1	0	3	3	0	2	2	1	1
BFI 04-1	Attaché d'aide à l'insertion	2	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	2	3	0	0	0	0	1
BFI 11-1	Enseignant/Attaché d'aide à l'insertion	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	1	0	0	0	0
FIN 03-2	Consultant pour l'emploi	0	1	4	3	0	0	0	0	2	0	0	2	0	1	2	4	0	0	1	0	1
FIN 10-2	Secrétaire de projet	0	3	4	2	0	1	0	0	3	0	0	2	0	1	1	3	2	0	3	2	1
D 09-3	Responsable d'insertion	2	3	4	2	1	2	0	1	4	1	1	2	1	3	3	4	3	1	2	1	1
GR 01-3	Responsable d'insertion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	4	2	0	0	0	1
IRL 02-2	Responsable d'insertion	0	1	2	2	1	2	0	1	2	2	1	4	2	3	4	4	4	2	0	1	2
E 01-3	Responsable d'insertion	0	3	3	0	0	1	1	2	3	3	0	2	1	3	0	1	2	3	0	0	1

Annexe C (suite)

Code	Rôles professionnels	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
E 02-3	Responsable d'insertion	0	3	3	0	0	1	1	2	3	3	0	2	1	3	0	1	2	3	0	0	1
S 03-3	Responsable de liaison pour l'emploi	3	4	2	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	4	2	4	0	0	0	1	1
UK 01-4	Responsable d'insertion	1	3	4	0	0	1	0	2	2	0	0	1	0	4	3	4	2	2	0	2	2
UK 01-5	Gestionnaire du service jobistes	3	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	2	4	2	1	1	0	0
(n) Autres rôles spécialisées																						
BFI 06-2	Médecin	0	0	0	1	1	0	0	0	4	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BFI 06-4	Conseiller (<i>Adviser</i>) juridique	0	1	4	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F 01-4	Statisticien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
NL 05-1	Médecin	3	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0
NL 05-2	Assistant médical	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NL 11-1	Médecin	3	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0
NL 11-2	Assistant médical	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Rapports nationaux

Tous les rapports nationaux sur lesquels cette étude se fonde sont publiés en anglais et distribués par le Forum Européen de l'Orientation Académique/European Forum for Student Guidance (FEDORA). On peut se procurer tous ces rapports au prix coûtant (augmenté des frais de port). Certains rapports sont aussi disponibles dans la langue du pays concerné: ces versions sont placées et distribuées sous la responsabilité de leur(s) auteur(s).

Les rapports suivants sont disponibles:

- A Schilling, M. & Moisl, A. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Austria*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- B(Fl) Van Esbroeck, R. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Flanders (Belgium)*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- B(Fr) Wouters, C. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Belgium (French Community)*. Louvain-la-Neuve: FEDORA. (also available in French)
- DK Plant, P. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Denmark*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- FIN Lairio, M. & Puukari, S. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Finland*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- F Leray, N. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in France*. Louvain-la-Neuve: FEDORA. (also available in French)
- D Rott, G. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Germany*. Louvain-la-Neuve: FEDORA. (also available in German)

- GR Marouda-Chatjoulis, A. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Greece*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- IRL Aungier, C. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Ireland*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- I Berta, L. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Italy*. Louvain-la-Neuve: FEDORA. (also available in Italian)
- L Harsch, R. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Luxembourg*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- NL Ramaker, I. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in the Netherlands*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- P Duarte, M.E. & Paixão, M.P. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Portugal*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- E Repetto, E. & Malik, B. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Spain*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- S Pérez, M. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in Sweden*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.
- UK Butcher, V. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling in the United Kingdom*. Louvain-la-Neuve: FEDORA.

Comment passer une commande

Les demandes d'information et les commandes doivent être envoyées à:

FEDORA
Boîte Postale 55
B 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique.

Forum Européen de l'Orientation Académique

FEDORA

Une association européenne

FEDORA est une association de personnes concernées par tous les aspects de l'orientation des étudiants dans les institutions d'enseignement supérieur en Europe. FEDORA est soumise à la législation belge. L'Association est dirigée par un Conseil d'administration composé de 15 membres élus représentant chacun un Etat membre de l'Union européenne.

FEDORA compte aujourd'hui à peu près 500 membres: spécialistes du conseil ainsi que de l'orientation professionnelle et de l'orientation d'études à destination des étudiants, professionnels de l'orientation travaillant dans des institutions nationales ou internationales, employeurs.

Historique et objectifs

Fondée en 1988, l'Association est une réponse au besoin sans cesse renouvelé et croissant chez les étudiants européens de conseillers (*advisers*) qui puissent les soutenir, les guider et les informer sur des questions telles que les possibilités d'études et de travail en Europe et la mobilité des étudiants.

Nombreux sont les étudiants qui effectuent à présent une partie de leur formation dans une autre université européenne, en bénéficiant des programmes d'échanges qui impliquent les institutions dans un réseau de coopération étroite. En cherchant à approfondir leurs connaissances, les étudiants élargissent aussi leur expérience de l'Europe en étudiant et en vivant à l'étranger. Ils peuvent ainsi enrichir leur futur cursus professionnel en lui donnant une dimension internationale. Du même coup, cependant, ils confrontent les conseillers (*advisers and counsellors*) à des défis nouveaux et de plus en plus nombreux. C'est pour répondre à ces défis que le personnel chargé de l'orientation dans les universités a développé un réseau de collaboration à travers toute l'Europe. L'objectif de FEDORA est de promouvoir et de développer le réseau dans un vaste espace réunissant tous les Etats membres du Conseil de l'Europe. L'Association s'engage à soutenir le développement des services de consultation à destination des étudiants en Europe de l'Est.

Projets et activités

Les **Groupes de travail** de FEDORA réunissent les membres plus particulièrement intéressés et impliqués dans les domaines spécifiques d'activité.

FEDORA-Formation	formation des professionnels et des conseillers chargés de l'orientation des étudiants; création d'un Diplôme européen de maîtrise en conseil et orientation dans l'enseignement supérieur
FEDORA-Egalité des chances	information et orientation des étudiants handicapés: études, échanges, emplois
FEDORA-Psyche	conseil psychologique aux étudiants; questions relatives à la formation universitaire, à la maturation et au développement personnels
FEDORA-Emploi	recrutement des diplômés; relations entre conseillers (<i>advisers</i>) de carrières et employeurs
FEDORA-3èmes cycles	élaboration d'un guide de troisième cycle en Europe
FEDORA-Technologie	technologies de l'information et de la communication utilisées dans les services de conseil et d'orientation pour étudiants
FEDORA-Transition Secondaire/ Supérieur	passage de l'école à l'enseignement supérieur; différentes approches européennes pour aider les étudiants à faire la transition vers l'enseignement supérieur

Bureaux

Secrétariat administratif
FEDORA
BP. 55
B-1348 Louvain-la-Neuve, Belgique

Secrétariat du Président
c/o Universität Karlsruhe (TH)
Fernstudienzentrum
Karl-Friedrich-Str. 17
D- 76133 Karlsruhe, Allemagne

fax: +49 (0)721 932 07 11
e-mail: fedora@fsz.uni-karlsruhe.de

Sommaire

Note du traducteur 5

Résumé 9

Avant-propos 13

Préface 15

1. Tendances structurelles dans l'enseignement supérieur 17
 - 1.1 Tendances structurelles 17
 - 1.2 Implications pour les services d'orientation et de conseil 19
- 2 Structures des services d'orientation et de conseil 23
 - 2.1 Introduction 23
 - 2.2 Caractéristiques clés 26
 - 2.3 Une taxonomie des services 31
3. Rôles et tâches 49
 - 3.1 Introduction 49
 - 3.2 Une taxonomie des rôles 50
 - 3.3 Effectifs du personnel 68
 - 3.5 Tâches et clusters de rôles 81
4. Formations et certifications 85
 - 4.1 Professionnalisation 85
 - 4.2 Structures actuelles de formation et de certification 87
 - 4.3 Standards de qualité 95
5. Nouvelles compétences 97
 - 5.1 Introduction 97
 - 5.2 Les réponses à la diversité 98
 - 5.3 La dimension européenne 101

- 5.4 Nouvelles technologies 102
- 5.5 Travailler avec un nombre accru d'étudiants 104
- 5.6 Le modèle holistique 105
- 5.7 Vers un Diplôme européen de maîtrise 108

6. Conclusions et implications 111

Références 115

Annexe A 121

Annexe B 137

Annexe C 153

Rapports nationaux 171

nouvelles compétences *pour* un avenir différent

services d'orientation et de conseil dans l'enseignement
supérieur de l'Union européenne

édité par A.G.Watts et Raoul Van Esbroeck

Cet ouvrage est la première analyse systématique des ressemblances et des différences entre les systèmes d'orientation et de conseil dans les institutions d'enseignement supérieur des Etats membres de l'Union européenne. Les structures des services sont analysées ainsi que les rôles essentiels assumés et les tâches accomplies dans les services. La formation et les qualifications requises pour l'orientation et le conseil sont discutées.

Une attention particulière est consacrée à l'identification des nouvelles compétences requises par les professionnels attachés à de tels services. Les changements apparus dans l'enseignement supérieur en Europe appellent en effet de nouvelles compétences qui y répondent. L'expansion de l'enseignement supérieur signifie que la population étudiante est à présent beaucoup plus diversifiée et que l'enseignement supérieur est davantage en prise sur une proportion beaucoup plus large du marché du travail. Ces phénomènes, auxquels s'ajoutent une pression plus forte à l'efficacité et à la responsabilité ainsi que des mouvements en direction d'une plus grande flexibilité, impliquent l'émergence de demandes d'une nature nouvelle à l'adresse des services d'orientation et de conseil. Toutes ces tendances ont des implications considérables pour la formation et le développement du personnel.

ISBN 90-5487-224-1



9 789054 872245