

Étude de cas

rédigée par l'antenne des services pour l'emploi de la ville de Tampere, Ene Härkönen

Qualité de l'accompagnement

Concilier son travail et la nécessité d'actualiser ses compétences

Table des matières

Résumé	2
Introduction	2
Le contexte	3
Chômage des jeunes à Tampere en Finlande	3
L'antenne des services pour l'emploi de Tampere	3
Liisa, conseillère	4
Les bénéficiaires de Liisa	5
Le module de formation	5
La situation de Liisa	6

Résumé

Cette étude de cas est un outil pédagogique destiné aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, aux formateurs et aux travailleurs sociaux. Elle décrit la vie quotidienne d'une conseillère et montre la difficulté à trouver du temps pour actualiser ses connaissances et ses compétences. Ce cas donne des informations générales sur l'antenne des services pour l'emploi de Tampere, ainsi qu'un aperçu du chômage des jeunes à Tampere.

Mots-clés : professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, services pour l'emploi, chômage des jeunes, Finlande, actualiser ses qualifications et connaissances professionnelles, outil pédagogique, Boutique de la formation Neukölln

Introduction

Le 5 mars, Liisa, conseillère, entame une journée ordinaire de travail : rencontres avec deux bénéficiaires, négociation auprès d'un employeur potentiel susceptible d'offrir un stage à un jeune chômeur, faire le point avec les collègues de l'équipe, beaucoup de travail administratif, etc. Soudain, elle reçoit un e-mail annonçant 2 journées de formation, les 15 et 16 mars, où une place lui est proposée suite à une annulation. Liisa s'était portée candidate en janvier, mais en raison de la popularité de cette formation, n'avait pas été prise. Liisa est ravie, comme si elle venait de gagner à la loterie ! Mais, ces deux jours-là sont déjà entièrement planifiés sur son agenda – un rendez-vous avec un agent public, des rencontres avec quatre bénéficiaires¹, une réunion avec un employeur potentiel², etc. En outre, le 16 mars est la date limite de dépôt de candidature des établissements d'enseignement. C'est généralement la période la plus chargée de l'année pour Liisa, la majorité des bénéficiaires étant tenus de présenter leur candidature à ce moment-là. Elle est donc confrontée au problème suivant : a-t-elle la possibilité de déplacer les rendez-vous prévus sur ces deux jours ?

¹ Généralement une heure est consacrée à chaque rencontre avec un bénéficiaire.

² L'employeur potentiel est intéressé par l'embauche d'un jeune chômeur. Liisa doit rencontrer cet employeur pour mettre en place les prestations d'emploi disponibles pour ce cas particulier (liées à la Garantie pour la jeunesse en Finlande).

Le contexte

Chômage des jeunes à Tampere en Finlande

En Finlande, les jeunes vivent dans une situation paradoxale : le bien-être y est plus élevé que jamais, mais le chômage est aussi très élevé. 10 % de la population en Finlande est au chômage, mais chez les jeunes, ce chiffre atteint 20 %. Cela signifie que beaucoup de jeunes doivent compter sur l'aide de leurs parents ou de la société. Une nouvelle classe de pauvres risque de voir le jour.

En conséquence, le gouvernement finlandais a promu une nouvelle loi : la Garantie pour la jeunesse. Cette loi exige que chaque jeune de moins de 25 ans ou diplômé récent de moins de 30 ans sans emploi se voit offrir un travail, un stage, des études ou une réinsertion sur le marché du travail, et ce dans un délai de trois mois. La garantie a démarré au début de 2013³. Cette nouvelle loi entraîne beaucoup de pression pour les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation chargés des jeunes chômeurs dans tout le pays.

Selon plusieurs études, Tampere est l'endroit le plus populaire où vivre en Finlande⁴. C'est la principale ville industrielle de Finlande depuis le début du 19^{ème} siècle (industrie textile, industrie du papier et industrie mécanique). Tampere est aujourd'hui une ville universitaire et culturelle, et un centre d'activités entrepreneuriales intenses, leader dans l'industrie et dans les technologies de l'information.

Tampere compte 215 000 habitants. Le taux de chômage y est de 13 %, soit plus de 14 500 personnes à la recherche d'un emploi. Le nombre de jeunes chômeurs (moins de 25 ans) est supérieur à 2 000⁵. Cependant, tout le monde ne se tourne pas forcément vers l'antenne des services pour l'emploi.

L'antenne des services pour l'emploi de Tampere

L'antenne des services pour l'emploi a été fondée en 2009 sous forme d'une expérience pilote sur 4 ans. Comme le travail réalisé par l'antenne s'est avéré efficace, le conseil municipal de Tampere a décidé d'en faire une antenne permanente sur la ville.

L'antenne compte près de 50 employés et le nombre de bénéficiaires s'élève à 3 500 par an. Ses services ont pour objectif d'orienter les chômeurs vers le marché ouvert du travail ou vers l'enseignement professionnel.

Les services proposés à l'antenne sont les suivants :

- › **Expérience de travail de réinsertion** sur la base d'un plan d'activation (en coopération avec le bénéficiaire, un travailleur social municipal et un conseiller de l'agence pour l'emploi). Des activités professionnelles sont proposées au sein de différents services de la ville ainsi que dans diverses associations ou fondations.
- › **Services pour les jeunes**
- › **Formation professionnelle pour les immigrants** (services de conseils et offres de stages pour les immigrants)
- › **Services de développement et de soutien**
- › **Centre de services aux travailleurs de la région de Tampere** (LAFOS), où les services sont gérés par trois organismes publics différents (c.-à-d., l'Agence pour l'emploi et le développement économique, les municipalités locales et l'Institut finlandais de la sécurité sociale). Les services proposés par le LAFOS sont destinés aux personnes dont l'accès à l'emploi est difficile. Le modèle de service est basé sur la collaboration d'une équipe pluridisciplinaire composée de conseillers de l'agence pour l'emploi, de travailleurs sociaux, de professionnels de la santé et d'autres partenaires.

³ http://www.tem.fi/files/34273/Youth_guarantee.pdf

⁴ <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/?x1541726=2486678>

⁵ Pirkanmaan työllisyyskatsaus, elokuu 2012. Tampereen työ-ja elinkeinotoimiston tiedote 25.9.2012.

Liisa, conseillère

Liisa a 30 ans et travaille depuis environ cinq ans, dont les deux dernières années, comme conseillère à l'antenne des services pour l'emploi de Tampere. Elle a un contrat de travail de 4 ans qui se termine en décembre 2013.

Elle travaille sur le projet destiné aux jeunes sans emploi (de moins de 30 ans). Ses principales fonctions consistent à aider les bénéficiaires à trouver des emplois, des stages (recherche de nouveaux employeurs, maintien des relations avec les employeurs à long terme) et des professions potentielles, ainsi qu'à les aider dans leur candidature auprès des écoles ou des formations appropriées. Elle leur conseille également sur la façon de postuler à un emploi (lettre de motivation, CV) et de faire la demande d'indemnités. Parfois elle organise des journées de formation en groupe (6 heures) sur différents thèmes (p. ex., compétences en recherche d'emploi, formation pratique, connaissance de soi, capacités d'interaction et questions éducatives).

Le travail quotidien de Liisa comprend également la communication avec les établissements d'enseignement, les employeurs (secteurs privé et public), les organismes publics liés à l'emploi et les services sociaux. Outre les fonctions décrites ci-dessus, elle est aussi chargée du travail administratif comme la rédaction de rapports, la rédaction des contrats avec les employeurs, le maintien de statistiques et la promotion des prestations de l'antenne (p. ex. foires ou salons).

Le poste de Liisa comporte deux aspects qui rendent son travail difficile. Tout d'abord, Liisa n'est pas agent d'un service public ; son emploi, créé dans le cadre d'un projet, est financé principalement par l'Union européenne. Par conséquent, son emploi du temps est considéré en dernier lors de la prise de rendez-vous avec les organismes publics tels que les services sociaux. Ensuite, Liisa trouve difficile de planifier à long terme l'emploi des jeunes, avec continuité et cohérence, du fait que le financement est accordé seulement jusqu'à la fin du projet. Son avenir au sein de l'antenne est incertain, car personne ne sait si les services pour les jeunes sans emploi seront reconduits.

En tant que personne, Liisa est extrêmement gentille, dévouée dans son travail et envers ses bénéficiaires, consciencieuse et empathique. Elle est aussi ambitieuse et très motivée à développer son savoir-faire professionnel. Comme elle travaille dans le domaine depuis 5 ans déjà, elle aspire vraiment à une actualisation de ses compétences. Cette formation lui apporterait de nouvelles méthodes qui faciliteraient son travail. C'est une réelle source de motivation pour Liisa.

Les bénéficiaires de Liisa

Comme mentionné ci-dessus, Liisa travaille avec des chômeurs de moins de 30 ans. La majorité des bénéficiaires sont âgés de 16 à 25 ans (80 %) et sans emploi depuis 6 à 12 mois en moyenne. Généralement, les bénéficiaires ont un faible niveau d'éducation, ont abandonné l'enseignement professionnel et n'ont aucune perspective de vie. Souvent, ces jeunes n'ont aucun soutien de leurs proches ou sont la deuxième génération au chômage dans la famille.

En plus de leur faible niveau d'instruction, certains bénéficiaires ont également été alcooliques ou toxicomanes. Cependant, quand ils viennent rencontrer Liisa, ces problèmes ont normalement déjà été réglés – sinon ils sont orientés vers un assistant social. Parfois, un bénéficiaire s'est avéré être en état d'ébriété ou sous l'empire de drogue sur le lieu de travail ; ces cas exigent une action immédiate.

Chaque situation comporte deux faces : une bonne et une mauvaise. Généralement, les jeunes ont tendance à éviter les contacts avec les organismes publics. Liisa n'étant pas un agent public, cela facilite la démarche des jeunes à venir à sa rencontre. Une fois la rencontre établie, les bénéficiaires ont des attentes très élevées : ils veulent des services immédiats (emploi ou stage, etc.). Bien qu'ils aient à attendre un certain temps avant « l'action réelle » (p. ex. début du stage, formation en groupe), leur rétroaction est très positive. Certains d'entre eux ont exprimé le sentiment que pour la première fois de leur vie, quelqu'un se souciait vraiment d'eux ! Ce genre de rétroaction est très stimulant pour Liisa.

Le module de formation

Le module de formation porte sur l'analyse du profil personnel Thomas (APP). L'APP tire son élan initial des écrits de Marston (1928, 1931) qui a développé une théorie comme quoi le comportement humain est fonction de deux dimensions bipolaires, l'une externe et l'autre interne. Ces deux dimensions fournissent une matrice à partir de laquelle le schéma type d'interaction d'un individu peut être décrit par quatre caractéristiques : Dominance, Incitation, Soumission et Conformité (DISC). La théorie de Marston suppose que la plupart des gens sont capables de montrer ces quatre aspects à différents moments⁶.

L'analyse donne une bonne indication du profil des personnes : leurs motivations, leurs points forts et leurs limites, et leur potentiel.

Ces deux journées de formation auxquelles Liisa pourrait participer apprendront aux participants tous les aspects du système APP, expliquant le contexte et la théorie du système ainsi que la terminologie utilisée. Cela dote les participants de compétences pratiques telles que : comment lire un profil APP, quelle rétroaction faire aux candidats, comment modifier son comportement pour gérer son équipe, comment et quand utiliser les évaluations, les rapports disponibles et les bénéfices pour l'organisation. Chaque participant reçoit un tutoriel pré- et post-formation, remis par un consultant Thomas qui se rend à leur bureau. Le consultant explique en détails l'utilisation du profil APP et répond aux éventuelles questions spécifiques. Le consultant travaille également avec les participants sur une base régulière pour les aider à utiliser le profil APP dans toutes les étapes de la vie professionnelle.

La formation coûte 3 000 euros et, à l'issue de celle-ci, Liisa obtiendra une certification. L'employeur de Liisa couvrira tous les frais. La motivation de Liisa à suivre cette formation est donc très forte. En outre, elle estime que ce sera un point de consécration dans sa carrière jusqu'à présent !

La situation de Liisa

Liisa est surchargée de travail ; la récession économique ayant considérablement aggravé le chômage en Finlande, le nombre de bénéficiaires que suit Liisa a augmenté en conséquence. Comme l'agenda de Liisa est entièrement planifié les deux jours où la formation aura lieu, les rendez-vous des bénéficiaires concernés doivent être reportés aux prochains créneaux disponibles, soit le 9 avril. Du point de vue des bénéficiaires, c'est intolérable : un mois dans la vie d'un jeune, c'est très long !

Liisa est bien consciente des pressions que sa participation à cette formation générera. Ce serait plus facile de ne pas y aller et de continuer à travailler normalement ! Cependant, c'est sa dernière chance de pouvoir participer à une formation APP payée par l'employeur. La prochaine session aura lieu trop tard pour elle, son contrat de travail se terminant avant.

Il n'y a pas qu'une question d'argent – elle a vraiment besoin d'une nouvelle source de motivation pour son travail, car elle n'a pas eu l'opportunité d'actualiser ses compétences et connaissances depuis longtemps. En outre, avec une certification APP, la possibilité d'avoir son contrat renouvelé ou de trouver un nouvel emploi augmente considérablement.

⁶ www.thomasinternational.net

Le projet GUIDE

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

MetropolisNet GEIE
www.metropolisnet.eu

MetropolisNet GEIE
MetropolisNet GEIE
Kronenstraße 6
10117 Berlin

Tél. : 0049 - (0) 30 - 28409 - 223
Fax : 0049 - (0) 30 - 28409 - 210

Directeur
Dr. Reiner Aster
reiner.aster@metropolisnet.eu

Personne à contacter
Jasmin Zouizi
jasmin.zouizi@metropolisnet.eu

Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.