

NOTE PÉDAGOGIQUE

Teaching Note

«Améliorer les pratiques

IAO¹ grâce à l'efficacité du

partenariat et du

fonctionnement en réseau»

¹ Information, Accompagnement et Orientation (IAO)

TABLE DES MATIÈRES

Mots-clés	2
La compétence	3
Objectifs de la formation et résumé de l'étude de cas	3
Comment transmettre et/ou développer la compétence?	5
Démarche pédagogique / Situation de formation	6
Durée	6
Contexte	7
Annexe, ressources	8

Mots-clés

Information, Accompagnement et Orientation (IAO²), prestataires IAO, dirigé par des jeunes, orientation professionnelle, professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, programmes d'employabilité novateurs, perfectionnement professionnel continu dans le secteur de l'apprentissage non formel, apprentissage interactif entre pairs, développement de relations, réseautage, travail en partenariat.

² Information, Accompagnement et Orientation: joue un rôle central dans la stratégie de développement des compétences ; aide les individus à aborder et à surmonter les obstacles à l'apprentissage, et à faire des choix réalistes et bien informés en matière d'emploi et de carrière.

La compétence

«Améliorer les pratiques IAO grâce à l'efficacité du partenariat et du fonctionnement en réseau»

Face aux besoins accrus des jeunes et aux réductions liées à l'austérité, il y a une importance croissante à coordonner les services et à favoriser la coopération entre des partenaires aux points de vue similaires afin de promouvoir le partage des expériences, la résilience et la prestation conjointe des projets d'employabilité. Dans ce contexte, le prestataire IAO doit être apte à travailler en partenariat et à fonctionner en réseau. Par conséquent, le prestataire IAO contemporain et résilient devra savoir tisser des réseaux, réseauter et nouer des relations efficaces par le biais des partenariats.

Le réseautage, ou l'art de créer des alliances, est une compétence essentielle à tous les niveaux et dans tous les postes. On dit souvent «Ce n'est pas ce que vous savez qui importe, mais qui vous connaissez.» Cette maxime n'est pas tout à fait vraie, puisque les compétences et les connaissances sont également indispensables à la réussite professionnelle, mais elle a un fond de vérité. Le réseautage implique la faculté à nouer des relations, mais son importance est souvent sous-évaluée dans la sphère des prestations IAO, par opposition aux compétences plus spécialisées nécessaires pour offrir des services d'employabilité basés sur l'IAO aux jeunes.

Objectifs de la formation et résumé de l'étude de cas

Cette étude de cas donne aux participants l'occasion de prendre conscience que développer ou renforcer l'aptitude à travailler efficacement en partenariat et à fonctionner en réseau ne peut qu'améliorer les pratiques IAO. Elle permet essentiellement d'explorer le savoir-faire et les compétences en la matière.

Objectifs de la formation

- a. Susciter l'intérêt des prestataires IAO aux aptitudes à développer des réseaux et renforcer ces aptitudes afin d'améliorer leurs performances et optimiser les retombées pour les bénéficiaires.
- b. Développer les compétences nécessaires pour construire et entretenir des relations de confiance au sein des réseaux d'organismes, qui répondent aux besoins de l'organisme IAO et des bénéficiaires.
- c. Générer une meilleure appréciation des processus et des protocoles nécessaires pour un aiguillage efficace entre les partenaires de la prestation et d'autres partenaires complémentaires, afin de maximiser les résultats pour les bénéficiaires et d'optimiser le contrat fourni.
- d. Développer une meilleure compréhension de la façon de développer et d'entretenir des contacts clés au sein de partenariats limités dans le temps et fondés sur un contrat, et de partenariats à plus long terme établis via les propres réseaux des praticiens IAO ou des employeurs.
- e. Améliorer les résultats pour les bénéficiaires en les initiant à l'art de développer des réseaux et en les stimulant au réseautage.

Résumé de l'étude de cas

Leo est un professionnel de l'accompagnement et de l'orientation dont la carrière s'est déroulée auprès des jeunes³, ce qui influence la manière dont il dispense ses prestations destinées aux jeunes NEET (ni en emploi, ni aux études, ni en formation) dans son poste actuel. Pendant la majeure partie de sa carrière, Leo a travaillé dans le secteur tertiaire⁴ et a fourni conseils, accompagnement et orientation dans un cadre non formel, lors de son travail auprès des jeunes et maintenant sur un programme d'employabilité dirigé par des jeunes à Londres, le Talent Match London. Leo s'est basé sur les principes de son approche du travail auprès des jeunes pour concevoir un programme d'employabilité unique, dirigé par des jeunes, avec un groupe de jeunes participant au projet. En outre, Leo a inclus dans la conception du programme le Youth Board (Conseil des jeunes), qui doit orienter et guider l'exécution du projet, veillant à ce qu'il reste dirigé par les jeunes.

Contrairement à presque tous les autres programmes d'employabilité destinés aux jeunes, Talent Match London a été conçu par des jeunes, en partenariat avec des employeurs et le secteur tertiaire. En outre, le programme n'obéit pas au modèle de «rémunération aux résultats» et encourage la coopération et l'aiguillage entre partenaires pour s'assurer que les jeunes bénéficient d'un large éventail de services de conseils, d'accompagnement et d'orientation au sein du partenariat du projet. Son objectif authentique est d'habiliter et de responsabiliser des jeunes confrontés à des obstacles majeurs afin que ces jeunes aient davantage d'opportunités d'accès à des emplois et carrières durables. Essentiellement, ce programme dirigé par des jeunes a été conçu pour fournir aux jeunes non seulement les compétences, mais aussi la confiance, la résilience, les réseaux et le soutien durable dont ils peuvent avoir besoin pour se lancer dans des parcours de carrière épanouissants.

Contexte de l'étude de cas

«Talent Match London» est maintenant dans sa deuxième année sur cinq, et Leo est confronté à deux situations difficiles. Tout d'abord, il a accepté avec son équipe, d'améliorer le travail en partenariat et l'aiguillage entre les partenaires du projet (avec lesquels il n'a jamais travaillé auparavant). Il a également accepté de davantage développer et exploiter ses réseaux élargis pour aider les jeunes à progresser aisément tout au long du «processus de changement» et à atteindre leurs buts et leurs ambitions. Il est également conscient des défis externes qui freinent la collaboration entre des organismes qui peuvent se considérer comme en concurrence, surtout ceux habitués à fournir des contrats de type «rémunération aux résultats».

La deuxième situation à laquelle Leo est confronté est la nécessité d'améliorer les réseaux des jeunes avec lesquels il travaille. Il tient en particulier à aider ces jeunes à étendre leurs réseaux pour y inclure des employeurs, à progresser dans leurs ambitions professionnelles et à se connecter davantage avec les secteurs dans lesquels qu'ils souhaitent travailler. Leo reconnaît qu'il doit s'assurer que l'activité est dirigée par les jeunes ; il est maintenant mis au défi de fournir un modèle qui soit pertinent et attrayant.

³ Définition du travail auprès des jeunes: activités qui cherchent délibérément un impact sur les jeunes par le biais de la participation et de la responsabilisation des jeunes.

⁴ Secteur tertiaire: secteur bénévole et associatif, y compris les organismes caritatifs, les entreprises sociales et les entreprises d'intérêt communautaire. Talent Match London est un projet financé par le Big Lottery Fund, dirigé par des jeunes londoniens.

Les bénéficiaires de Leo

Leo travaille avec des jeunes de 18 à 24 ans, sans emploi depuis un an ou plus, qui vivent dans les «endroits de fort chômage des jeunes» à Londres. La majorité de ces jeunes n'ont pas accès aux programmes gouvernementaux ou à la prise en charge normale, n'ont pas de qualification formelle, n'accèdent pas à la formation, ont des enfants ou d'autres membres de la famille à charge, ou souffrent d'une déficience ou d'un problème de santé mentale.

Beaucoup de ces jeunes sont considérés comme les plus difficiles à atteindre et à impliquer car ils ont tendance à être hors de l'écran radar de l'offre ordinaire et à ne pas participer au «système». Jusqu'à présent, l'approche socio-éducative combinée avec l'offre Talent Match London a été attrayante pour ce groupe de jeunes, tout simplement car ils sentent qu'ils peuvent influencer la conception et le déroulement du programme ; essentiellement, ils ont le sentiment d'être entendus. En collaborant étroitement avec le groupe de jeunes, sur une base quotidienne, Leo a constaté que, malgré la représentation médiatique négative, beaucoup de jeunes ont très envie d'un travail stable, de gagner leur vie et de contribuer à la société dans son ensemble. Cependant, beaucoup ne disposent pas des réseaux nécessaires pour naviguer dans les parcours complexes et parfois exigeants permettant d'accéder à un emploi durable et constructif.

Comment transmettre et/ou développer la compétence?

Groupe cible

Cette étude de cas est destinée aux professionnels du conseil, de l'accompagnement et de l'orientation, à tous les niveaux d'expérience. Comme la nature des prestations IAO évolue pour répondre aux besoins des nouveaux groupes de bénéficiaires et aux conditions des régimes de financement, l'étude de cas donne l'occasion aux praticiens hautement qualifiés de réfléchir sur leurs propres compétences, ainsi que d'identifier et d'échanger les pratiques efficaces. Elle donne également une approche d'apprentissage interactif entre pairs qui permet aux praticiens IAO débutants de se former à partir de pratiques «testées et validées».

Démarche pédagogique / Situation de formation

La méthodologie de formation la mieux adaptée à cette étude de cas est l'apprentissage formalisé entre pairs au moyen d'activités formelles et informelles. Cette approche peut être mutuellement bénéfique et implique le partage de connaissances, d'idées et d'expériences entre les participants. Par conséquent, elle est adaptée aux groupes de conseillers IAO de capacité mixte, car elle favorise les échanges d'apprentissage entre pairs. L'étude de cas peut servir de base pour une discussion de groupe stimulante. Des petits groupes peuvent alors être formés pour répondre aux questions figurant à la page 7. Chaque groupe devra ensuite présenter ses réponses à l'ensemble du groupe. Pour conclure, le formateur peut animer une discussion sur l'importance de la compétence et encourager la compilation des résultats de l'apprentissage acquis par les participants.

L'étude de cas peut servir dans le cadre d'un programme de perfectionnement professionnel continu interne pour encourager le développement des compétences grâce aux échanges d'apprentissage entre pairs incluant la résolution de problèmes, la pensée créative et le travail en équipe. En outre, elle donne l'occasion à des partenaires très divers de travailler conjointement sur des projets d'employabilité. Cela contribue à une approche cohérente et à davantage de collaboration. Enfin, l'étude de cas peut servir à débattre uniquement de la Situation 1 ou 2 – donnant la souplesse de se concentrer sur les compétences et aptitudes clés à développer.

Questions à débattre

Situation 1

- › Comment développer, maintenir et améliorer efficacement le travail en partenariat au profit des jeunes que vous accompagnez?
- › Discutez la façon d'approcher de nouveaux partenaires et de garantir leur implication dans l'aiguillage entre partenaires.
- › Comment impliquez-vous les jeunes dans le processus d'aiguillage entre partenaires, afin qu'ils se l'approprient?
- › Discutez la façon dont vous gérez les relations avec les jeunes pour maintenir la confiance et le suivi.

Situation 2

- › Comment vous engagez-vous dans des réseaux d'employeurs et les entretenez-vous?
- › Discutez la façon dont vous approchez les employeurs et entretenez des réseaux d'employeurs.
- › Comment incitez-vous les jeunes à développer leurs propres réseaux?
- › Discutez la façon dont vous impliquez les jeunes dans la conception d'un programme de réseautage avec les employeurs et explorez les problèmes potentiels majeurs et les solutions.

Durée

La compétence sera abordée à travers un atelier de formation d'une demi-journée. Les connaissances sous-jacentes seront présentées via une présentation PowerPoint par le formateur, qui encouragera la discussion par une session de questions et réponses. Chaque participant recevra un ensemble de documents, y compris le programme et la présentation PowerPoint, afin qu'il puisse se référer aux renseignements fournis au cours des activités personnelles ou de groupe et des discussions avec les pairs et le formateur. Tout au long de la session, les participants feront des jeux de rôles avec différents scénarios, où ils auront l'occasion d'examiner les pratiques inefficaces et efficaces pour «travailler en partenariat et fonctionner en réseau».

Le formateur accordera suffisamment de temps aux participants pour réfléchir sur leurs propres pratiques et échanger cela avec leurs pairs. Par conséquent, tous les participants seront invités à auto-évaluer leurs compétences en la matière avant et après l'activité, afin qu'ils aient la possibilité d'approfondir la réflexion.

Contexte

Rinova est un partenaire d'exécution dans le programme dirigé par des jeunes⁶ londoniens, le Talent Match London⁷. Ce programme d'employabilité innovant et très réactif repose sur les principes fondamentaux et l'éthique du travail socio-éducatif auprès de la jeunesse. Les conseils, l'accompagnement et l'orientation sont les principales caractéristiques du programme, qui soutient les jeunes à travers un «processus de changement», qui a été élaboré par le programme Framework of Outcomes for Young People de la Fondation pour la jeunesse, mettant en évidence l'importance fondamentale des capacités sociales et émotionnelles pour atteindre tous les autres objectifs auprès des jeunes. Le programme Talent Match London, assuré par une collaboration intersectorielle, est dirigé par les jeunes et comprend des organismes de la collectivité locale, des organismes caritatifs, des entreprises sociales et des employeurs. Les prestataires de conseils, d'accompagnement et d'orientation auprès des jeunes engagés dans le programme Talent Match London comprennent des professionnels qualifiés de l'accompagnement et de l'orientation et des éducateurs, par exemple.

Information, Accompagnement et Orientation (IAO) est un terme générique qui couvre un éventail d'activités et d'interventions qui aident les jeunes à devenir plus autonomes et aptes à gérer leur développement personnel et professionnel, y compris l'apprentissage. Cela comprend:

- › La fourniture d'informations exactes, à jour et impartiales sur des problèmes personnels ou liés au mode de vie, sur les possibilités d'apprentissage et de carrière, les parcours de progression, les choix, les endroits où trouver de l'aide et des conseils et la façon d'y accéder.
- › La prestation de conseils par des activités qui aident les jeunes à rassembler, à comprendre et à interpréter les informations et à les appliquer à leur propre situation.
- › L'accompagnement impartial et le soutien spécialisé pour aider les jeunes à se comprendre eux-mêmes et à définir leurs besoins, à affronter les obstacles, à résoudre les conflits et à développer de nouvelles perspectives.

Les principes fondamentaux d'un service IAO cohérent sont notamment:

- › **Accessibilité et visibilité:** le service doit être perçu comme réputé et fiable par les bénéficiaires.
- › **Professionalisme et compétences:** le personnel de première ligne doit avoir les compétences et les connaissances pour identifier rapidement et efficacement les besoins des bénéficiaires.
- › **Connexions efficaces:** les liens entre les différents services IAO doivent être clairs du point de vue des bénéficiaires, et les bénéficiaires doivent être soutenus dans leur passage entre les services.
- › **Disponibilité et qualité:** les services doivent cibler les besoins des bénéficiaires et reposer sur les priorités économiques et sociales aux niveaux local, régional et national.
- › **Diversité:** la gamme de services doit refléter la diversité des besoins des bénéficiaires.
- › **Impartialité:** doit aider les bénéficiaires à prendre des décisions éclairées, basées sur leurs besoins et leur situation.
- › **Réactivité:** les services doivent refléter les besoins actuels et futurs des bénéficiaires.
- › **Convivialité et accueil:** les services doivent encourager les bénéficiaires à s'impliquer positivement.
- › **Stimulation:** les services doivent encourager et aider les bénéficiaires à devenir des apprenants à vie en les habilitant à accéder à l'information et à l'utiliser pour planifier leur carrière.

⁶ Un programme «dirigé par les jeunes» est une initiative en grande partie conçue et mise en œuvre par les jeunes, ce qui signifie que le service ou l'organisme intègre des jeunes dans la conception, la planification et la mise en œuvre du service ou dans la gestion de l'organisme.

⁷ Talent Match London est dirigé par London Youth <http://www.talentmatchlondon.org/>

Annexe et ressources

Importance du réseautage et du développement de relations dans les prestations IAO

a. Comprendre le contexte plus large du chômage des jeunes

Au Royaume-Uni, 740 000 jeunes de 16 à 24 ans étaient au chômage au quatrième trimestre 2014, en légère hausse par rapport au trimestre précédent, mais en baisse de 188 000 par rapport à l'année précédente. Plus d'informations et source: <http://www.parliament.uk/business/publications/research/briefing-papers/SN05871/youth-unemployment-statistics>

Un jeune qui quitte l'école aujourd'hui est, à certains égards, très chanceux. La diversité des possibilités offertes par la croissance économique et les perspectives d'emploi croissantes le montrent. Mais à d'autres égards essentiels, la jeune génération actuelle est systématiquement défavorisée – et cela devrait tous nous concerner. Plus d'informations et source: <https://ukces.blog.gov.uk/2015/02/10/are-unemployed-young-people-caught-in-a-catch-22-situation-of-their-own/>

<http://www.theguardian.com/society/youth-unemployment>

b. Développer des compétences «commerciales»

Réseautage, un concept intimidant: Le réseautage, ou l'art de créer des alliances, est une compétence essentielle à tous les niveaux et dans tous les postes. On dit souvent «Ce n'est pas ce que vous savez qui importe, mais qui vous connaissez». Cette maxime n'est pas tout à fait vraie, puisque les compétences et les connaissances sont également indispensables à la réussite professionnelle, mais elle a un fond de vérité. Toutefois, beaucoup de gens sont intimidés par le mot «réseautage» parce qu'ils pensent qu'ils n'ont pas le type de personnalité et/ou les aptitudes pour distribuer leurs cartes de visite dans une salle remplie d'étrangers ou pour fonctionner de façon très sociable. Certains se sentent plus à l'aise à réseauter en tête-à-tête plutôt qu'en grand groupe. Au lieu de s'inquiéter sur quoi dire en réseautage, attachez-vous à vous enquerir auprès des autres d'eux-mêmes et de leur travail. Considérez le réseautage comme un moyen de faire connaissance avec les autres et de leur permettre de faire votre connaissance. Plus d'informations et source: <http://hrweb.berkeley.edu/learning/career-development/career-management/relationship-building/networking>

Développement de relations: L'importance de nouer des relations dans les affaires est largement traitée dans la littérature académique. Mais cette importance est souvent sous-évaluée dans le monde professionnel, par opposition aux compétences et expertises plus spécialisées qu'implique la gestion d'une entreprise (ou la prestation d'un service). Toutefois, le développement de relations efficaces est un élément crucial du succès professionnel, voire même le facteur déterminant du succès. Plus d'informations et source: <http://iveybusinessjournal.com/publication/the-art-of-business-relationships-through-social-media/>

L'art de l'influence stratégique: Vos talents et capacités individuels sont un acquis. Pour optimiser votre réussite, vous devez également renforcer les relations avec vos pairs, vos collègues de travail et les intervenants externes. Cultivez les relations clés jusqu'au point de bénéficier d'une véritable influence stratégique. Plus d'informations et source: <http://smallbusiness.chron.com/strategic-influence-34636.html>

Gestion de la relation client contre gestion de la relation commerciale: À un certain moment dans nos vies nous pouvons tous être à la fois client et fournisseur de services. La capacité de voir les deux faces de la relation aide à comprendre que la relation commerciale et la relation client sont différentes mais vont de pair. Plus d'informations et source: <https://www.td.org/Publications/Magazines/TD/TD-Archive/2010/02/The-Connected-Employee-the-8-Networking-Competencies-for-Organizational-Success>

c. Amélioration de la valeur sociale

Le cadre de résultats pour les jeunes: (Framework of outcomes for young people, Young Foundation) est au cœur de la mission, de la planification et de la prestation de Talent de Match London, en particulier, dans l'optique d'aider les jeunes à devenir plus résilients. Plus d'informations et source: <http://youngfoundation.org/publications/framework-of-outcomes-for-young-people/>

Les jeunes vivent, apprennent et négocient les transitions vers l'âge adulte et l'indépendance dans un monde de plus en plus complexe et exigeant, dans lequel ils font face à des niveaux plus élevés de choix et de possibilités, mais aussi à une incertitude et des risques sans précédents. Cela demande aux jeunes de la responsabilisation et de la résilience pour devenir actifs dans la navigation sur ces parcours.

Les personnes et les organismes impliqués dans la mise en œuvre, l'organisation et la prestation des services doivent connaître les résultats de ces services et les retombées dans la vie des jeunes (Framework of outcomes for young people, Young Foundation).

Secteur bénévole et communautaire «Recoller les morceaux pour éviter l'échec des services statutaires», (novembre 2013, communiqué de presse). Plus d'informations et source: <http://www.youthaccess.org.uk/news/voluntary-sector-picking-up-the-pieces-from-failing-statutory-services/>

Face aux besoins accrus des jeunes et aux réductions liées à l'austérité, un nouveau rapport révèle le recours croissant aux services de soutien du secteur bénévole (jeunesse) pour combler les lacunes créées par l'émiettement des services statutaires. Faiza Khan, coordonnateur du partenariat Santé des jeunes (Young People's Health Partnership), a déclaré: «Ce rapport important jette un éclairage sur l'importance des services coordonnés. Le partenariat Santé des jeunes travaille intensément pour que davantage d'organismes pour la jeunesse et de jeunes partagent leurs expériences.»

Cohésion des communautés – bénéfiques du partenariat entre les collectivités locales et le secteur bénévole et communautaire. Plus d'informations et source: <http://resources.cohesioninstitute.org.uk/Publications/Documents/Document/DownloadDocumentsFile.aspx?recordId=175&file=PDFversion>

CONTACT

EUROCIRCLE

47 rue du coq
13001 Marseille France
Tél: (+33) 4. 91. 42. 94. 75

www.eurocircle.fr

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication reflète uniquement les opinions de l'auteur, et la Commission ne peut pas être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.



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



MetropolisNet