



Leçons apprises – Réseaux Sociaux Professionnels

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Préambule : cette version constitue la version "livrable" (résultat 22) du projet sous forme de fichier texte. Des éléments électroniques sont disponibles sous une forme simplifiée sur la page Facebook du projet).

Le projet AcroJump a travaillé sur la problématique de l'accès des jeunes peu qualifiés et/ou peu expérimentés aux Réseaux Sociaux Professionnels (RSP).

Les grands RSP internationaux (LinkedIn, Viadeo, ...) qui revendiquent plusieurs dizaines de millions de membres, regroupent surtout des personnes "à haut potentiel".

Leur fonction principale est multiple :

- le "profil" RSP constitue la mémoire de la carrière professionnelle de la personne tout au long de sa vie, en y incluant aussi les actions de bénévolat, les expériences "spéciales" (voyage autour du monde, action humanitaire, créations artistiques, ...) qui sont des atouts et démontrent d'autres atouts que les emplois ;
- le RSP permet la construction de son réseau personnel professionnel en repérant soit les personnes qui peuvent être des références, soit des personnes qui peuvent être des clés d'entrée dans des entreprises, des positions, des métiers, ... ;
- il encourage le "réseautage" par la participation à des groupes de discussion et d'intérêt ; il publie des informations régulières, des alertes, tient informé des évolutions des uns et des autres ;
- c'est un lieu de publications d'offres d'emploi, de stages, ...;
- de plus en plus c'est aussi un outil du recrutement direct ;
- c'est également une "vitrine" tant pour les entreprises que pour les personnes qui y ont leur place.

On voit également se développer une offre foisonnante de sites et de services web, notamment pour les étudiants, leur permettant de mieux préparer leur démarche d'accès à l'emploi, sans toutefois développer une fonction de réseautage aussi avancée que celle des grands RSP, parce que souvent les entreprises ne sont pas présentes dans ces réseaux.

D'une manière générale, ce qui est décrit dans un profil RSP, ce sont des expériences professionnelles assez détaillées (quel poste, quelles activités, quelles responsabilités, en quoi c'était intéressant et motivant, etc., et pas des listes de "compétences" formelles. Aux recruteurs, aux "amis" de se faire une idée des capacités, du potentiel et des intérêts de la personne.

La question se pose de l'accès des personnes moins qualifiées à des RSP qui les concernent, et ce d'autant que les entreprises se plaignent que leurs offres d'emploi ne trouvent pas preneur. Ces personnes en difficulté, avec peu ou pas de diplômes, parfois une accumulation d'échecs, de petits boulots, d'emplois de très courte durée, de périodes de chômage récurrentes, n'ont même pas toujours idée des emplois auxquels elles pourraient postuler et comment y accéder.

[Cela nous a amenés aux trois hypothèses principales du projet :](#)

- et si on pouvait disposer d'un RSP qui intégrerait aussi ces personnes, ces niveaux de qualification, ces emplois et ces entreprises ?
- et si on donnait la possibilité de valoriser les expériences "moins formelles" : extra-scolaires, bénévolat, travail familial ou associatif, petits boulots, emplois d'été, etc., qui

permettraient de mettre en évidence, au-delà des échecs scolaires, les capacités, les aptitudes, les souhaits, les intérêts des personnes en difficulté ?

- et si le fait de disposer d'un espace virtuel avec ces profils permettait aux acteurs de l'accompagnement (au sens large, les professionnels de l'orientation et de l'accompagnement, les associations, les conseillers, mais aussi les autres personnes, etc.) de "réseauter" dans le processus d'accompagnement à l'emploi, y compris avec les entreprises ?

La partie pratique s'est déroulée dans les Actions Pilotes Territoriales (APT),

qui ont eu lieu dans 6 régions de 4 pays (Rhône-Alpes, Bretagne, Catalogne, Iles Baléares, Emilie-Romagne, Bucarest). Ces APT ont concerné plus de 320 jeunes, 45 accompagnants, 18 personnes de l'entreprise, du recrutement ou de l'insertion dans plus de 35 établissements, organismes et structures¹.

Ces APT ont donné lieu à un processus participatif et réflexif sous forme de questionnaires et d'interviews des différents publics, qui ont fourni un feed-back permanent.

Elles ont également été un élément privilégié de la diffusion et de la valorisation des travaux du projet AcroJump sur les territoires².

Elles ont également constitué le vecteur d'innovation d'AcroJump en direction des publics cibles, des bénéficiaires et des stakeholders.

¹ Pour plus de détails voir les documents suivants : fiche récapitulative des APT et "Rapport d'Analyse et de Synthèse des Pratiques des APT" (résultat 13)

² Voir le Journal de Valorisation du projet

Les chemins d'accès à l'emploi



Les RSP prennent une place de plus en plus importante dans les chemins d'accès à l'emploi, comme outil de recrutement, comme outil support de la création de réseau, comme outil de valorisation de l'Identité Virtuelle Professionnelle (IVP)

Les chemins d'accès "formels"

Dans cette catégorie, on peut classer tous les outils structurés de l'accès à l'emploi :

- les offres d'emploi, celles des entreprises postées sur leurs sites ou publiées directement auprès des universités, écoles, etc. les petites annonces, les offres de Pôle Emploi, etc. ;
- les structures institutionnelles (Etat, Région, Education...) chargées de répercuter les offres, mais aussi en veille sur des orientations plus globales et qui vont pouvoir proposer des formations complémentaires, des mobilités, etc. ; sans compter qu'elles peuvent également recruter pour leur propre compte ;
- les circuits de recrutement divers, comme les agences d'intérim, les "chasseurs de tête", les consultants.

Les chemins d'accès moins formels

Nous appelons "moins formels" ces chemins qui passent plus par du relationnel que par du structurel :

- les personnes en emploi dans l'entreprise : plusieurs enquêtes conduites en Europe et aux Etats-Unis montrent que les entreprises aiment bien privilégier ce type de diffusion de postes et d'embauches ;
- le réseau personnel : famille, amis, relations, ... ; il faut noter que les jeunes en difficulté, souvent issus de quartiers défavorisés où une partie significative de la population est hors de l'emploi, sont particulièrement pénalisés dans ce cas ;
- les RSP qui, pour le moment, sont plutôt catalogués dans cette catégorie.

Les Réseaux Sociaux Professionnels



Les jeunes et adultes moins qualifiés et moins expérimentés ont peu de place dans les RSP actuels, sauf sur Facebook.



Il est important d'encourager les RSP à évoluer et à permettre l'inclusion de ces jeunes et adultes à tous les niveaux de qualifications et pour tous les niveaux et modes d'accès au monde du travail.



Il est important de pouvoir accompagner les entreprises, notamment les PME et TPE, à l'usage des RSP pour publier leurs offres d'emploi, entrer en contact avec les personnes susceptibles de les pourvoir et les structures qui les accompagnent, et constituer ainsi un tissu social (notamment) territorial.

Les principaux RSP

Actuellement, il y a un acteur principal qui domine le marché : LinkedIn. Lancé en mai 2003,

LinkedIn se réclame de 332 millions de membres, y compris des dirigeants des 500 plus grandes entreprises mondiales, et se décline en 23 langues.

Viadeo, lancé en 2004, revendique 65 millions de membres, et la particularité de s'adapter aux spécificités culturelles des pays dans lesquels il s'implante.

Xing, créé à Hambourg en 2003 annonce 13 millions de membres.

Facebook n'est pas spécifiquement identifié comme réseau "professionnel" ; c'est plutôt le contraire, même si la plupart des entreprises apparaissent sur Facebook via des pages "institutionnelles" tout à fait sérieuses. Ce réseau commence d'ailleurs à vouloir se positionner sur ce segment d'activité et envisage le lancement d'un réseau professionnel "Facebook at Work" (voir par exemple <http://www.reuters.com/article/2014/11/17/us-facebook-work-idUSKCN0J124C20141117>)

BranchOut (<https://www.facebook.com/Branchout> - <https://branchout.com/>) est une application Facebook qui permet de réaliser une "professional Timeline" au jour le jour et de "voir" ses amis sous un aspect plus "professionnel".

Twitter se positionne désormais également sur ce "créneau" avec l'organisation de la première journée européenne de l'emploi sur Twitter le 24 février 2015 (<https://blog.twitter.com/fr/2015/nous-organisons-la-premi-re-journ-e-europ-enne-de-lemploi-sur-twitter>)

Qui est dans les RSP ?

Le site job 2.0 recense 50 RSP à connaître <http://www.job2-0.com/article-les-50-reseaux-sociaux-pros-a-connaître-106828611.html>. Il les classe en Sectoriels, Entrepreneurs, Locaux, Générationnels, CSP et Divers. Il référence un réseau social, Worker.fr, pour les employés et techniciens, créé en 2010 mais qui ne semble plus exister maintenant.

Il y a d'autres sites du même genre. Malheureusement il est difficile d'échapper à la volatilité qui est une caractéristique des sites web en général : de nombreux sites de réseaux sociaux soit n'ont pas survécu, soit ont fusionné avec d'autres. Ceci explique aussi sans doute la position ultra dominante des "grands".

Même si les analyses sociologiques des personnes présentes sur les grands RSP montrent qu'il n'y a pas que des postes de management, il est important de se rendre compte que les personnes ayant un diplôme sont significativement plus présentes que celles qui n'en ont pas.

Enfin, les RSP sont largement utilisés pour valider la "réputation" du candidat à l'emploi, avec une large confiance accordée aux profils LinkedIn, Facebook ayant plus un effet "repoussoir".

Adecco vient de publier (septembre 2014) une très intéressante étude sur le "Social Recruiting" (<http://www.adecco.com/industry-insights/social-recruiting.aspx>). Les éléments n'étaient pas disponibles durant le déroulement du projet, mais :

- ils confirment les tendances anticipées au démarrage du projet et qui avaient amené aux hypothèses de départ ;
- ils donnent un éclairage concret sur plusieurs aspects en présentant à la fois le point de vue des chercheurs d'emploi et des recruteurs.

Comment Pôle Emploi encourage l'utilisation des RSP :

<http://www.pole-emploi.fr/actualites/les-reseaux-sociaux-professionnels-@/suarticle.jspz?id=16656>

L'utilisation des RSP pour les jeunes en difficulté : facteurs clefs de succès



Les travaux du projet AcroJump ont montré l'importance de bien comprendre le rôle des RSP et l'évolution des démarches de recrutement et d'accompagnement qui en résultent. Le travail en réseau autour de l'insertion de jeunes sur le marché du travail devient de plus en plus nécessaire et pertinent.

L'utilisation des RSP dans le projet AcroJump

Pourquoi avoir développé un outil "spécifique" : les avantages du e-profil

Lorsque le projet AcroJump a été lancé, il n'était pas évident de pouvoir utiliser les RSP existants pour créer des profils pour une large partie des jeunes qui étaient ciblés dans les APT, pour des raisons liées aussi bien à l'âge qu'au niveau de qualification, ou à une position très amont dans le processus de recherche d'emploi.

Par ailleurs, il y avait une demande explicite de confidentialité de la part de certains partenaires qui travaillaient avec des jeunes en formation (Cat-Ense).

Nous avons donc décidé de créer un "simili-RSP" dans lequel les participants pourraient créer leur profil en toute simplicité, de manière très ouverte, et bénéficier de l'accompagnement de l'ensemble des acteurs –adultes et jeunes – pour la mise au point de ce profil.

L'outil est indissociable de l'idée de valoriser les acquis d'expériences "moins formelles" (hors scolarité)

Nous avons "copié" les vrais RSP, en proposant aux jeunes d'entrer le récit de leurs expériences d'activités comme s'il s'agissait d'expériences professionnelles, en précisant ce qui les intéressait et/ou les motivait particulièrement dans ces activités, et en leur demandant de choisir des mots-clefs (des tags) significatifs pour un recruteur. Les profils sont créés sous forme de "brouillons" et peuvent être modifiés autant qu'on le veut avant d'être publiés (ils peuvent encore être modifiés après).

Etant donnée la structure de l'outil, qui pour des raisons de disponibilité (temps court, gratuité) a été choisi parmi des applications déjà existantes et adapté au projet, toutes les expériences de tous les participants sont stockées dans une base de données commune. Elles peuvent être triées soit par individu, soit par mot-clef pour s'y retrouver.

Ce qui attire les jeunes dans ce genre d'outils

Dès le démarrage, l'ensemble des jeunes, et notamment les moins qualifiés, ont très bien accepté cet outil, ils l'ont trouvé facile à utiliser. Ils sont "entrés dans l'outil" en se pliant à la manière de faire suggérée (au contraire de certains adultes, habitués à d'autres outils et sites informatiques, qui ont cherché à "plier" l'outil à leur manière habituelle de faire, n'y sont pas arrivés, et n'ont pas cherché à exploiter spécifiquement ce qui était offert).

Les réseaux sociaux en général sont des domaines où les jeunes, quels que soient leurs difficultés scolaires, leurs handicaps sociaux, sont à l'aise ; ils ne sont pas "en échec", ils maîtrisent la navigation, le fait de poster des éléments complexes (photos, musique, vidéos)

Enfin les jeunes ont apprécié de pouvoir échanger avec d'autres jeunes sur leurs expériences (au moins pour les groupes de jeunes de langue catalane).

Les formateurs des programmes PQPI (Cat-Ense) ont apprécié le côté pédagogique à la fois de l'outil, du travail sur les expériences, des aspects collectifs et collaboratifs des activités, et pensent les réutiliser l'année prochaine.

Les inconvénients du e-profil

Comme tous les systèmes expérimentaux, l'outil a souffert de quelques "balbutiements" de départ, de (rares) problèmes de disponibilité des serveurs, voire de choix pourtant décidés par l'ensemble des partenaires (mélanges des langues dans une seule base de données des profils).

Les tags n'ont pas été bien utilisés, probablement parce que leur usage n'a pas été bien relayé par les accompagnants qui n'étaient pas tous très habitués à la culture du Web 2.0. Les jeunes ont taggé "pour eux-mêmes" et pas "pour un usage en recrutement". Du coup la base d'expériences était plus difficile à browser.

On voulait agir dans un univers "protégé", ne pas être envahis par le web en général. Mais du coup, on n'était pas non plus visibles ... Seules les personnes agréées comme participants du projet ont eu un droit d'accès, ce qui a limité notamment le nombre d'acteurs d'entreprise (ils devaient être partie prenante d'une APT).

Les étudiants et professionnels ont préféré utiliser les "vrais" RSP

Les publics qui ont leur place "naturelle" sur les RSP existant ont préféré utiliser directement ces réseaux, dans la mesure où cela leur permettait de créer un profil qui leur sera utile dès la fin de leur formation. Pour eux, il était intéressant de commencer à se familiariser avec cet univers, de comprendre comment y apparaître et s'y comporter.

Cela n'affectait en rien les travaux du projet. Cela a même permis de prendre en compte des éléments complémentaires (et parfaitement réalistes) de l'usage des RSP et de l'accompagnement autour de leur utilisation. Ces éléments ont parfaitement confirmé ce qui était dit par ailleurs, ce qui donne une légitimité supplémentaire à ce que nous proposons à la fois sous forme de "Leçons Apprises" et sous forme de "Recommandations".

Et si on avait utilisé Facebook pour AcroJump ?

On aurait évité la mauvaise identification d'AcroJump à un "projet développement d'outil":

Il a été difficile, au démarrage du projet, de faire comprendre qu'AcroJump n'était pas un projet sur les usages d'un logiciel ad-hoc (comme aurait pu l'être dans d'autres circonstances un projet sur une plateforme de e-learning par exemple), mais bien un projet sur l'accompagnement collaboratif via les usages des RSP en général, l'outil e-profil n'étant là que pour pallier la non-existence d'un RSP adapté aux personnes peu qualifiées. En utilisant Facebook, il n'y aurait eu aucune ambiguïté.

On aurait eu une "vraie" visibilité

Du côté des entreprises et des recruteurs, notamment.

Toutefois, cela n'aurait probablement pas changé l'opinion des recruteurs qui sont très frileux sur les usages de Facebook et sur les informations qui y sont stockées.

On aurait évité la "ségrégation"

entre les étudiants légitimes sur LinkedIn et les jeunes et adultes moins qualifiés qui ne l'étaient pas

On aurait été amenés à travailler directement sur la notion d'identité virtuelle professionnelle

et ainsi entamer une discussion plus approfondie entre les jeunes et les adultes sur ce sujet ; cette discussion a eu lieu, mais plutôt pour constater un manque de part et d'autre.



L'utilisation des RSP dans AcroJump, que ce soit l'outil e-profil développé spécifiquement, ou l'usage des RSP existants pour ceux des jeunes qui y ont accès (étudiants) montre

- *l'attrait exercé sur les jeunes (conjointement avec la possibilité pour eux de valoriser des expériences),*
- *les réticences encore présentes chez les professionnels (accompagnants, certains recruteurs),*
- *la réflexion nécessaire à une bonne utilisation*
- *mais aussi l'espace de créativité, de liberté et donc de valorisation que cela fournit.*

Les questions clés sur lesquelles il faut travailler dans le futur

Créer et gérer son identité virtuelle professionnelle.

Il est clairement ressorti de l'ensemble des APT que cette question devenait cruciale :

- comment séparer sa vie privée et sa vie professionnelle sur le Net ?
- comment utiliser l'ensemble de ce qu'on a fait pour mettre en évidence l'ensemble de ses capacités ?
- comment réaliser son "marketing personnel "(personal branding) ?
- comment utiliser le réseau des personnes présentes dans le RSP pour se faire connaître, tisser des liens, repérer les entreprises intéressantes et les clefs d'accès, faire émerger ses compétences en fonction des situations recherchées ?
- etc.

Valoriser les acquis de l'apprentissage informel : les expériences

Il est évident pour les jeunes peu qualifiés, peu expérimentés qu'il est primordial de pouvoir mettre en évidence des réalisations réussies, que ce soit des jobs d'été, des petits boulots, du travail associatif, familial, du bénévolat, etc. Tout ce qui peut leur permettre de dégager une image positive, d'abord pour eux-mêmes, puis vis-à-vis des autres est fondamental pour contrebalancer une prégnance de l'échec.

Mais pour autant cela est tout aussi important pour les jeunes, même avec un diplôme, qui n'ont pas ou peu d'expérience professionnelle. Ces "compétences émergentes" qui apparaissent au détour de ces activités personnelles sont très utiles pour les recruteurs. Elles peuvent permettre de "faire la différence" et ainsi d'être convoqué à un entretien d'embauche. D'ailleurs, cela est bien souligné par tous les consultants qui conseillent sur "la meilleure façon de remplir son profil LinkedIn".

Avoir des RSP accessibles aux jeunes de toutes qualifications et aux entreprises susceptibles de les recruter

Le monde du Web est un univers où les jeunes en difficulté scolaire réussissent largement aussi bien que les autres. C'est pour eux un vecteur naturel d'expression et de communication. Il faut donc leur apprendre à y présenter le meilleur d'eux-mêmes, et aussi à l'utiliser pour être en veille sur le marché du travail.

Mais pour que ça marche, il faut que les entreprises susceptibles de les embaucher soient aussi présentes dans ces (nouveaux) circuits d'accès à leurs futurs employés.

Il faut donc développer une offre de RSP qui ne laisse pas de côté une partie de la population et de l'emploi.

Etre capable de développer des stratégies d'accompagnement tout au long de la vie autour de l'évolution des profils des personnes dans les RSP

Compte tenu de la manière dont se déroule maintenant une carrière professionnelle, il est plus que probable que les personnes vont, plusieurs fois au cours de leur vie professionnelle, se retrouver dans des situations de transitions qui vont leur faire rencontrer l'une au l'autre structure d'accompagnement, d'insertion, de formation continue, de recrutement, etc.

Il est donc important que ces structures maintiennent entre elles un niveau permanent de travail en réseau afin de mieux accompagner toutes ces transitions.

Il est aussi très important que les entreprises comprennent qu'elles doivent prendre toute leur place et jouer tout leur rôle dans ces démarches d'accompagnement, en amont et en aval des situations d'emploi. Pour les plus petites cela peut être compliqué et représenter une charge de travail supplémentaire, mais c'est la garantie d'un meilleur fonctionnement de l'économie. Peut-être faut-il donc songer également à mettre en place les démarches d'accompagnement adaptées à ces entreprises.



Le projet AcroJump a permis de mettre en évidence des points cruciaux sur lesquels il faut travailler pour que l'accompagnement collaboratif via les RSP prenne toute son efficacité

- *formation et accompagnement à la création et à la gestion de l'Identité Virtuelle Professionnelle*
- *sensibilisation et accompagnement à la valorisation des acquis des expériences moins formelles (hors cadre scolaire)*
- *encouragement des entreprises à développer des chemins d'accès via les RSP pour les jeunes moins qualifiés et moins expérimentés*
- *encouragement des développeurs de RSP à prendre en compte cette population des personnes moins qualifiées et moins expérimentées*