



## Leçons apprises – Accompagnement et valorisation des expériences personnelles

*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 les démarches d'accompagnement des jeunes peu qualifiés et/ou peu expérimentés dans leur processus de recherche d'emploi.

Une partie théorique du travail a consisté à capitaliser sur les travaux de 5 projets<sup>1</sup> différents ayant déjà proposé des avancées dans ce domaine. Cela a permis de mettre en place une méthodologie et des outils d'accompagnement à destination des partenaires en charge de réaliser les actions de terrain.

La partie pratique s'est déroulée sous forme d'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 structures<sup>2</sup>.

Elles 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 territoires<sup>3</sup>.

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



## L'accompagnement des Actions pilotes

### Les acteurs et les types d'accompagnement

Partenaire	Public jeunes/ jeunes adultes	Accompagnement/ Entreprise	Activités
UBS	Etudiants sans expérience professionnelle	Enseignants, conseillers d'orientation et d'accompagnement	Intégration dans les projets PPP, préparation au stage ou à l'alternance, retour de stage et préparation à l'entrée sur le marché du travail
FUEIB	Etudiants dont le diplôme ne correspond pas au	Conseillers du département d'orientation et	Séances d'orientation et insertion professionnelles

<sup>1</sup> Tectoniq 1 et 2 5Leonardo da Vinci TOI), LL-Wings (Comenius), Accompagnement au Raccrochage Educatif (Grundtvig), PERISCOP

<sup>2</sup> 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)

<sup>3</sup> Voir le Journal de Valorisation du projet

	marché de l'emploi ("sur-diplômés")	d'insertion professionnelle (DOIP)	
SOC	Jeunes adultes sans emploi, avec des niveaux de qualification divers mais plutôt faibles	Conseillers d'organismes d'insertion	Travail individuel et collectif sur la valorisation, l'estime de soi, la re-motivation
Opcalia-RA	Jeunes et adultes en recherche d'emploi, de stage ou d'alternance	Conseillers Opcalia (conseil aux entreprises), mission locale, pôle emploi, recruteurs d'entreprise	Ateliers, interviews, travail sur l'identité virtuelle et sur le processus de recrutement
Cat-Ense	Elèves des programmes PQPI (formation professionnelle pour bas niveaux de qualification)	Enseignants et responsables de programme 1 personne RH d'1 entreprise (stage)	Séances de travail sur les expériences, l'image de soi, la manière de se présenter
I4F	Etudiants recherchant des emplois temporaires (financement des études)	Conseillers d'orientation et de soutien psychologique de l'Université de Bucarest	Appui à la recherche d'emploi, travail sur les expériences, enrichissement du CV
Sophia R&I	Jeunes adultes en grande difficulté (santé physique et mentale), jeunes adultes des programmes de formation professionnelle gérés par les syndicats, étudiants 2 <sup>ème</sup> année université Roma Tre	Accompagnants et conseillers des organismes spécialisés (CEIS, NFAP), enseignants, responsables de programme et acteurs du monde économique pour Roma Tre	Ateliers préparation CV, préparation stage Création de profils LinkedIn pour Roma Tre

## Les démarches

La démarche de réalisation des APT a suivi un processus méthodologique commun<sup>4</sup>. Toutefois, l'organisation pratique, le nombre de participants, le choix et le déroulement des activités, le nombre d'actions, ont été laissés à l'appréciation des partenaires en fonction des spécificités locales. Au départ, il n'a pas été évident pour les partenaires d'imaginer ce que pouvait être une APT, car la méthode consistait à mettre les praticiens dans une démarche d'innovation réflexive.

<sup>4</sup> Voir les documents suivants: "Méthodologie d'accompagnement des acteurs de terrain" (résultat 14), "Fiche de description des APT" (résultat 11), Fiches de pilotage et d'évaluation des APT, "Rapports d'Observation et d'Analyse" (résultat 12)

## **Le choix de travailler sur la valorisation des expériences moins formelles (non scolaires)**

C'était un des principes de base du projet et cela s'est avéré un de ses points les plus forts.

## **Le choix d'utiliser les Réseaux Sociaux Professionnels (RSP)**

C'était l'autre principe de base du projet. C'est peut-être la partie qui a été la plus déroutante, surtout pour les adultes, qui ont dû remettre en cause leurs pratiques d'accompagnement<sup>5</sup>.



## **L'accompagnement dans les APT dans AcroJump : ce qui a été le plus apprécié**

Ces éléments ressortent de l'analyse des questionnaires et interviews réalisés pendant les différentes APT<sup>6</sup>.

### **La relation accompagnant ↔ accompagné**

Tous les participants ont une appréciation positive de la relation d'accompagnement, quelle que soit la forme prise.

### **Le pair à pair**

Il y a eu de l'accompagnement pair à pair à plusieurs niveaux :

- Jeunes ↔ jeunes : le dialogue entre groupe de jeunes a buté sur la question de la langue (français, catalan, italien, roumain). Il a bien fonctionné seulement dans le cas des trois partenaires catalans (SOC, Cat-Ense et FUEIB)
- Accompagnants ↔ accompagnants : il y a eu des collaborations entre UBS et Opcalia-RA sur le déroulement des APT sur les deux territoires, ainsi qu'entre I4F et les partenaires catalans.
- Accompagnants ↔ entreprises : on peut inclure cette relation dans du "pair à pair", dans la mesure où un des objectifs du projet était de voir comment les acteurs des entreprises (services de recrutement, conseils, ...) pouvaient prendre leur place dans un accompagnement pluriel. C'est probablement les APT d'Opcalia-RA qui ont le plus mis en évidence ces éléments, mais aussi Cat-Ense et I4F.

---

<sup>5</sup> Pour plus de détails sur les RSP consulter le document : "Leçons apprises – Réseaux sociaux professionnels" (Résultat 23)

<sup>6</sup> Pour des exemples voir le document : Brochure finale du projet AcroJump (ou Brochure de la conférence finale d'Istanbul)

## **Le travail d'accompagnement en réseau (ou du moins en collaboration)**

Ce travail de collaboration a principalement eu lieu sur les territoires. Ainsi, l'UBS a mis en place un réseau "local" comprenant des personnes du Greta, de pôle emploi, d'une mission locale, du service d'insertion de l'université, et d'une association d'insertion.



## **Ce qui a posé question, qui a suscité les débats**

### **L'utilisation des RSP**

- Pour les jeunes peu qualifiés : utilisation de l'outil "ad-hoc" e-profil (SOC, Cat-Ense, FUEIB, I4F, Sophia R&I) :

L'adhésion a été immédiate côté jeunes, qui ont trouvé l'outil simple et facile à utiliser. Cela n'a pas toujours été le cas du côté des accompagnants qui ont pu être déroutés par le côté "réseau social" peu formalisé de l'outil, basé plutôt sur des saisies libres et l'usage des tags.

- Pour les étudiants qui relevaient de l'usage possible de LinkedIn du fait du niveau de leur futur diplôme (UBS et Université Roma Tre) : la "mise à l'étrier" d'un RSP reconnu internationalement a été appréciée de manière très positive, aussi bien par les jeunes que par les accompagnants.

### **La valorisation des expériences**

- Les jeunes et jeunes adultes peu qualifiés ou en grande difficulté ont apprécié de "pouvoir parler positivement" d'eux-mêmes. Ils ont bien aimé l'exercice de rédaction, avec la possibilité de procéder par essais et erreurs (travail sur brouillon qui n'est publié que quand il est jugé au point). Néanmoins, ils ont reconnu la difficulté à parler de soi de manière plus détaillée que dans un CV.
- Les étudiants qui visent un diplôme universitaire ont eu du mal à comprendre l'intérêt de valoriser les expériences extra-scolaires. Ils ont dû prendre conscience de ce que disent les recruteurs à ce sujet, et de l'importance accordée à tout ce qui peut "faire la différence" lors d'un processus de recrutement.

### **La discussion du rapport au CV**

Dans toutes les APT, il y a eu une discussion sur la place respective du CV et du profil RSP. On est à peu près tombé d'accord pour dire qu'il y a complémentarité, que l'un ou l'autre peuvent s'utiliser à des moments et dans des circonstances différents.

On peut considérer le CV comme un résumé synthétique du profil RSP. Dans certains cas, le RSP propose de réaliser automatiquement le CV à partir du profil (LinkedIn).

On a pu remarquer aussi que le CV est plus impersonnel, plus standard, il "engage" moins la personne. Du coup, il n'est pas toujours facile de remplir le profil RSP sans l'aide d'un

accompagnant (c'est quelque chose que l'on constate également sur les CV Europass, par exemple, qui ressemblent plus à un profil RSP qu'à un CV "ordinaire")



## Des éléments clefs pour continuer

### Les tendances d'évolution du recrutement sous l'influence des RSP

Il est certain que les RSP prennent de plus en plus de place dans les processus de recrutement (publication des offres, recrutement direct, mais aussi consultation de profils lors d'un processus de recrutement traditionnel). Ils sont en général complétés par des entretiens ou des mises en situation (serious games).

Il faut bien noter que la plupart des grands RSP (LinkedIn, Viadeo), sont plutôt des espaces où l'on rencontre des personnes (très) diplômées et (très) expérimentées, et qui sont concernées par des emplois de cadres, consultants, etc.

Il y a donc un problème pour les personnes en difficulté, peu diplômées, peu expérimentées et qui recherchent un autre type d'emploi au démarrage de leur carrière.

On peut remarquer que certains réseaux plus limités en termes de territoire donnent un accès à partir des diplômés du CAP (voir le site Kabaz <http://kabaz.me/kabaz3/index.php> utilisé en Bretagne)

### L'évolution des stratégies et outils d'accompagnement (et donc des capacités des accompagnants)

Les stratégies et processus d'accompagnement évoluent sous l'action de deux facteurs majeurs :

- la modification des processus de recrutement que l'on a discuté ci-dessus ;
- le fait que l'accompagnement n'est plus une action ponctuelle faite une fois, à l'entrée sur le marché du travail, mais va se répéter tout au long de la vie lors des différentes "transitions" de la personne (emploi  $\leftrightarrow$  formation  $\leftarrow$   $\rightarrow$  autre emploi, emploi  $\leftarrow$   $\rightarrow$  autre emploi, emploi  $\leftarrow$   $\rightarrow$  non emploi  $\leftarrow$   $\rightarrow$  autre emploi). Ces différents accompagnements sont faits souvent par des personnes (des structures) différentes ; il est important d'assurer une sorte de continuité dans le parcours d'accompagnement grâce au travail en réseau des structures d'accompagnement.

### Ce qui importe, c'est le réseau

- Les réseaux d'accès à l'emploi et d'employabilité

Pour ce qui est de l'accès à l'emploi, on voit que cette idée de se constituer un réseau professionnel personnel est la principale clef de succès de l'usage des RSP comme LinkedIn. Cela est renforcé par le fait que plusieurs enquêtes internationales auprès des entreprises montrent que celles-ci favorisent à plus de 60% la filière "personnel" lorsqu'elles cherchent à pourvoir un poste.

- Les réseaux de l'accompagnement tout au long de la vie

Comme nous l'avons dit, la personne dans son parcours professionnel tout au long de la vie est au cœur d'une "toile" de l'accompagnement. Il est important d'assurer une continuité du parcours d'accompagnement au même titre que la continuité du parcours d'emploi-formation tout au long de la vie, et pour cela il est souhaitable que l'ensemble des acteurs, y compris les acteurs du recrutement, des ressources humaines et de la formation continue puissent travailler ensemble. Il est probablement plus facile d'agir pour la création de tels réseaux au niveau d'un territoire relativement limité, où les personnes se connaissent, où les problématiques sont bien identifiées, où les actions sont plus aisées à programmer et à conduire, et les ressources plus faciles à mobiliser<sup>7</sup>.



## Les questions sur lesquelles il faut continuer à travailler dans le futur:

On peut constater que les trois éléments majeurs qui constituent les hypothèses et les points d'innovation d' AcroJump donnent des pistes pour continuer le travail dans le futur.

### Créer et gérer son Identité Virtuelle Professionnelle (IVP)

Les jeunes sont massivement présents sur les réseaux sociaux, mais ne prennent pas toujours la mesure du rôle que ces réseaux peuvent jouer (en positif ou en négatif) sur leur parcours professionnel. Il faut qu'ils puissent y réfléchir, comprendre qu'il faut probablement gérer différemment la sphère personnelle et la sphère professionnelle, et apprendre à utiliser les outils et à développer les comportements correspondants.

Les adultes sont souvent réticents, pour les raisons citées ci-dessus à utiliser les réseaux sociaux dans la sphère professionnelle. Il peut être intéressant pour eux de travailler également leur identité virtuelle professionnelle (et ce même s'ils appartiennent à la fonction publique).

### Valoriser les acquis de l'apprentissage informel (expériences)

Comprendre qu'il est important de valoriser les expériences dites "moins formelles" (hors scolaire, jobs d'été, volontariat, travail d'appoint, travail au sein de la famille, etc.) n'est pas immédiat, comme nous l'avons vu dans le projet. Pourtant c'est un élément majeur

- pour la constitution de l'estime de soi dans le cas des jeunes ou adultes en difficulté ;
- pour la création de confiance (confiance en soi, confiance dans la relation d'accompagnement) ;
- pour la valeur ajoutée et la capacité à faire la différence (quel que soit le niveau de qualification), et notamment lors des entretiens d'embauche.

---

<sup>7</sup> Voir également le document : "Recommandations" (résultat15)

La forme "créative" des profils RSP (texte, photos, vidéos, blogs...) fournit des éléments précieux pour cette valorisation des capacités variées acquises lors d'expériences multiples.

### **Comprendre les évolutions de "l'accompagnement tout au long de la vie" (LLA)**

Le profil RSP constitue "l'histoire professionnelle" de la personne. Il l'accompagne tout au long de sa carrière. Il est donc l'outil idéal de l'accompagnement tout au long de la vie.

Il permet d'articuler la relation accompagnant ← → personne ← → recruteur (par exemple) en étant un outil de dialogue.