

CASE STUDY

l'histoire de Granger:

Compétences personnelles

en termes d'employabilité



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.



TABLE DES MATIERES

Compétence	2
Résumé/Introduction/Contexte	2
Mots-clés	2
Personnages-clés	3
Etude de cas	3
Questions, commentaires et sujets de discussion	6

Compétence

Mettre en place et mener une évaluation

Cela implique de clarifier et de s'accorder sur le besoin d'évaluation ; d'encourager l'utilisation des activités d'auto-évaluation ; de faire passer des évaluations formelles.

Résumé/Introduction/Contexte

Ce récit suit l'un des bénéficiaires de Leo, dans son chemin vers le changement alors qu'il suivait le programme d'employabilité Talent Match. Leo est un professionnel de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement qui travaille pour le programme Talent Match à Londres. Ce programme est conçu pour les jeunes les plus désavantagés (ceux qui n'ont ni emploi, ni formation, ni stage) et a pour but de leur donner les compétences et les qualités pour s'engager sur le marché du travail ou pour entreprendre une formation qui leur permettrait d'obtenir un emploi à long-terme. Pour en savoir plus, vous pouvez lire l'étude de cas de Leo « Améliorer les pratiques d'accompagnement et de conseils grâce à l'efficacité du travail de partenariat et du fonctionnement en réseau » qui est la cinquième des huit études de cas en ligne sur la plateforme Moodle.

Granger est un jeune avec des besoins complexes. Il présente une multitude de problèmes latents. Certains venant de son contexte familial d'autres de son manque de réussite scolaire mais aussi des problèmes qui doivent être traités à travers une évaluation et intervention d'autres services.

Les jeunes au Royaume-Uni sont en moyenne trois fois plus exposés au chômage que le reste de la population : les 16-24 ans ont trois fois plus de chance d'être au chômage. Plus de la moitié de ses chômeurs sont anxieux dans des situations du quotidien et déclarent préférer s'isoler. Presque 6 sur 10 des jeunes au chômage sondés ont dit que l'anxiété les a amenés à arrêter de demander de l'aide, alors que 41% affirment que cela les empêchait de quitter la maison (Selon un sondage, sur 2265 jeunes de 16 à 25 ans, publié dans une étude menée par une association pour la jeunesse, the Prince's Trust). Ce rapport affirme aussi que le nombre de jeunes anglais vivant dans la pauvreté atteindra 5 millions d'ici la fin de la décennie.

Au Royaume-Uni il y a un certain nombre de programmes d'État en faveur de l'emploi ; la fondation « the Big Lottery Fund » le plus grand distributeur de fonds pour des causes caritatives de la loterie nationale a lancé « Talent Match », un programme national conçu par les jeunes pour les jeunes dont le but est d'aider les 18-24 ans qui sont éloignés du marché du travail ou qui ont de grandes difficultés pour trouver la bonne aide et les bonnes opportunités de carrière. Talent Match fonctionne grâce à un partenariat intersectoriel avec un focus sur les entreprises, particulièrement celles du secteur privé. Cela permet d'assurer que l'accompagnement des jeunes répond aux besoins locaux du marché du travail et que les jeunes peuvent avoir accès à l'opportunité d'améliorer leurs conditions de vie et d'augmenter leurs chances de réussite.

Talent Match diffère des programmes d'État en ce que les jeunes ont besoin d'être vraiment impliqués dans la conception et la mise en œuvre de chaque approche pour maximiser l'impact.

Mots-clés

- NEET : les personnes les plus éloignées du marché de l'emploi, sans formation, ni stage
- information, orientation et accompagnement
- Désengagé
- Evaluation

- Assistance sociale
- Santé mentale
- Mauvaise humeur
- Ateliers de travail ciblés
- Suppression des barrières
- Compétences transférables en matière d'employabilité

Personnages-clés

Granger (bénéficiaire), Leo (conseiller en accompagnement) et Grace (assistante sociale – Adulte désignée pour travailler avec les jeunes adultes qui sont placés en chambre individuelle en foyer)

Etude de cas

A propos de Granger

Granger a maintenant 22 ans et il a vécu dans le quartier Sud de Londres ces deux dernières années. Il vient du Nord-Ouest de la ville où il a grandi. Il avait une relation tendue avec ses parents et a été séparé de son père très tôt (à l'âge de quatre ans). L'impact de cette absence de père est très évident puisque Granger a de grandes difficultés à nouer des relations avec les hommes et en particulier avec ceux qui occupent des postes d'autorité.

Granger a quitté le lycée avec très peu de qualification. Il n'aimait pas l'école, sa mère le forçait à y aller; cela a créé une tension dans leur relation.

La situation s'est envenimée avec sa mère quand elle a appelé la police alors qu'il s'était absenté trois jours de l'école. Sa mère a dit à la police qu'elle ne pouvait plus le gérer puisqu'elle avait deux autres enfants plus jeunes dont elle devait s'occuper. Elle a aussi dit que son comportement avait un impact négatif sur eux et que cela affectait leurs résultats scolaires.

Granger a été pris en charge à l'âge de 17 ans. Il a été placé dans un foyer et avait une assistante sociale désignée, Grace. En plus des difficultés listées par la mère, Grace a rapidement été réellement inquiète de l'état mental de Granger et de son manque d'engagement auprès des services sociaux. Grace a essayé de faire passer à Granger des examens et évaluations pour définir précisément ses besoins pour l'aider à exploiter son potentiel et parvenir à une aide adaptée. Grace suspectait que Granger fume du cannabis (mais rien n'a été confirmé ni prouvé).

Grace était sérieusement inquiète pour Granger car pendant les 2 années où elle a été son assistante sociale désignée, il s'est retiré de toute aide et a littéralement vécu dans la chambre de son foyer, s'engageant très rarement avec les autres jeunes.

Son arrivée à Londres et sa rencontre avec Leo

Après un sérieux incident lors duquel la police est intervenue, Granger a été placé en foyer dans le Sud de la ville. Il était en colère d'avoir perdu la proximité avec sa mère et ses frères, ainsi que le lien de confiance qu'il avait avec Grace. Grace était aussi inquiète de la santé mentale de Granger et a soulevé cette question lors du nouveau placement. Le moral de Granger a empiré.

Il a refusé toute aide. Finalement, le responsable du foyer lui donne un ultimatum : il doit prendre rdv avec un assistant social ou il risque de perdre sa place au foyer. Granger accepte. Il participe à un atelier de

recrutement pour Talent Match, rencontre Leo en charge du recrutement et finalement Granger est un des premiers participants à prendre part au programme Talent Match, un programme d'employabilité dont le but est d'accrocher les personnes les plus éloignées du monde du travail et les aider dans la ré-insertion. Leo devient son tuteur pendant l'atelier sur l'employabilité. Granger affirme qu'il voulait travailler dans le secteur du digital, qu'il était créatif et qu'il voulait travailler dans les industries créatives.

Granger a assisté aux ateliers tout au long de la mise en œuvre du programme (car il savait l'impact qu'une absence aurait sur sa situation et son logement) et a participé à la majorité des activités à réaliser.

L'évaluation de Leo pour obtenir l'engagement de Granger

Leo savait qu'il devrait être inventif pour obtenir l'engagement de Granger dans la formation. Il l'a informé rapidement qu'il y aurait des évaluations à passer pour faciliter son engagement dans le programme et l'orienter vers les services appropriés. Il savait aussi que la route du changement pouvait prendre plus longtemps que la durée moyenne (qui est en général de deux ans). Leo a régulièrement mis au défi Granger à propos de ses pensées négatives qui revenaient et du fait qu'il ne s'engageait pas auprès des services sociaux. Leo a créé un plan d'apprentissage sur-mesure pour Granger. Suite à une évaluation initiale, Leo a inscrit Granger sur un cours de compétences fonctionnelles en mathématiques puisque le niveau de Granger était en dessous du niveau de base. Granger ne faisait pas confiance à Leo mais Leo a travaillé dur pour casser les barrières de Granger. Leo a dit à Granger qu'il pensait qu'il avait des problèmes de santé mentale latents, lui a suggéré de consulter particulièrement son médecin généraliste. Alors qu'il n'aimait pas que Leo expose ses défauts de façon si directe et brutale, Granger a commencé petit à petit à baisser sa garde et avec le temps a admis que Leo n'avait pas tort.

Granger n'a cependant toujours pas le sentiment d'avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour sa santé mentale, et il a du mal à reconnaître que sa situation de logement a eu un impact sur sa capacité à se construire un parcours positif. Leo a offert de nombreuses opportunités à Granger, mais il semble toujours trouver une raison pour laquelle il ne peut pas participer ou s'engager dans les opportunités offertes. Cependant, il a suivi un cours d'une semaine sur les médias numériques organisé par le Princes Trust, qu'il a déclaré avoir apprécié. Depuis, Leo lui a proposé des cours plus longs sur ce secteur, mais Granger affirme que ce n'est pas la voie qu'il souhaite suivre.

Granger et Leo ont discuté de la nouvelle voie qu'il a choisie : travailler dans un bar et des conséquences sur ses allocations et son loyer. Leo lui a conseillé de parler à son assistante sociale, afin qu'il puisse calculer approximativement combien il peut gagner et combien l'allocation de logement couvrira par rapport à son loyer. Leo ressent que le moment est venu pour Granger : il doit vraiment prendre des décisions mesurées, réfléchies et vraiment réfléchir sur son avenir professionnel et sur la façon dont cela affectera sa situation de vie. Leo pense également que le travail dans un bar ne serait pas la voie appropriée pour l'emploi, car cela signifierait que Granger ne gagnerait pas assez (pour un temps plein) pour subvenir à ses besoins, mais perdrait ses allocations. Granger doit encore s'en rendre compte.

Leo propose à Granger une auto-évaluation pour qu'il voie quelles sont ses barrières à l'emploi. Ce qui ressort c'est que Granger serait intéressé pour travailler dans différents secteurs, il aimerait devenir un blogueur mais était encore réticent à se lancer. Il dit qu'il crée du contenu mais qu'il ne le publie pas. Il affirme qu'il est heureux dans sa situation actuelle. De son point de vue d'observateur, Leo ressent que Granger n'est vraiment pas heureux dans sa vie et vit au jour le jour, de manière très isolée.

Vers la fin du programme, Leo a ressenti qu'il avait vraiment besoin de s'assurer que Granger avait les compétences nécessaires, autant en terme de savoir-faire et de savoir-être pour lui permettre d'avancer dans sa vie et sur le chemin vers l'employabilité. Leo a demandé l'avis de professionnels du service national de santé pour parler de santé mentale et de l'impact sur la vie des personnes concernées. Leo a aussi pris un rendez-vous à Granger chez son généraliste (cela dépasse le cadre de son rôle et de ses responsabilités). Granger semble s'ouvrir très lentement à Leo sur ce qu'il ressent par rapport à sa vie, mais plus que cela, Leo

travaille à renforcer la résilience de Granger et à s'attaquer à sa réticence de longue date à s'engager avec les hommes. Leo a trouvé ce travail avec Granger à la fois stimulant et extrêmement gratifiant, car il a vu Granger sortir lentement de sa coquille et commencer à analyser différents domaines de sa vie.

Travailler sur les compétences de Granger en matière d'employabilité

Pendant les deux derniers mois du programme, Leo a travaillé sur les compétences professionnelles de Granger. Granger a passé cinq simulations d'entretiens et Leo a sollicité un de ses collègues à venir à un des rendez-vous pour agir comme un second employeur. Leo a donné son retour sur des choses sur lesquelles Granger a besoin de s'améliorer comme faire des recherches poussées sur l'entreprise avant de passer l'entretien, à poser des questions, essayer de maintenir le regard, avoir un comportement plaisant et engageant et être plus confiant quand il parle de lui. Leo le met aussi continuellement au défi en l'incitant à prendre rendez-vous chez le médecin en disant qu'il n'avait rien à perdre et tout à gagner, en bousculant son état d'esprit. Un jour, Granger révèle de lui-même à Leo qu'il fume du cannabis régulièrement et que son ancienne assistante sociale Grace avait raison de s'inquiéter pour lui. Leo sent que c'est un moment important. Leo contacte Grace et obtient qu'elle parle à Granger. Ceci renforce le lien de confiance entre Leo et Granger.

Granger est assez épuisé pendant cette période. Leo lui explique que cela est dû à la phase d'exploration dans laquelle il se trouve et que beaucoup d'émotions enfouies commencent à refaire surface maintenant. Granger se présente enfin chez le médecin ! C'est comme une bouffée d'air frais pour Leo qui réalise que c'est le début d'un processus de guérison et un moyen de déverrouiller son futur. Granger dit aussi qu'il tient à faire une formation en création digitale de format court une fois que le programme sera terminé. Il a obtenu sa certification en mathématiques.

A la fin du programme, même Leo fut surpris par les progrès réalisés par Granger. Leo l'avait engagé sur une formation courte sur les médias. Granger a produit du contenu et lancé son podcast en ligne. Granger a commencé à faire du bénévolat dans un journal local en tant que stagiaire (avec comme objectif d'obtenir un emploi rémunéré) pour nourrir son CV et acquérir de l'expérience professionnelle. Au cours d'une discussion à l'Assemblée Générale annuelle, Leo a utilisé Granger comme une étude de cas pour montrer le parcours d'un jeune vers le changement vu à travers le prisme du développement des compétences en matière d'employabilité.

La réflexion personnelle de Leo

Leo a dû réfléchir à sa pratique à plusieurs reprises au cours du programme Talent Match. Il a dû évaluer et examiner attentivement s'il avait ou non les compétences nécessaires pour traiter certains cas sensibles et complexes avec des jeunes. Il a également dû développer ses compétences en matière de travail en partenariat et analyser les résultats de ces partenariats, en réfléchissant soigneusement à ceux qu'il faut encourager et à ceux dont il faut se retirer. Il a également dû établir des relations de travail étroites avec les services locaux et fournir des services d'orientation adéquats. Cela lui a permis d'orienter efficacement les jeunes et de prendre des décisions éclairées sur les parcours d'insertion professionnelle appropriés en fonction des partenariats. Cela l'a conduit à identifier des cours de formation et de développement professionnel appropriés pour lui-même. Tout cela a renforcé la pratique professionnelle de Leo et l'a conduit à une plus grande confiance en lui-même et à une plus grande efficacité dans ce rôle. Cela a également encouragé Leo à se pencher sur les prochaines étapes de sa carrière dans le domaine de l'information, du conseil et de l'orientation.

Questions, commentaires et sujets de discussion

1. Qu'auriez-vous fait à la place de Leo ?
2. Pouvez-vous identifier les différentes étapes ou une intervention était nécessaire ?
3. Si Granger avait été un de vos bénéficiaires, quels partenariats auriez-vous créés ?
4. Est-ce que cette étude de cas résonne avec votre expérience avec un public aux besoins complexes ?
5. Dans votre travail, vous sentez-vous assez confiant pour évaluer les besoins des bénéficiaires ? De plus, quels sont les processus d'évaluation dans votre pays ?
6. La suppression des barrières est une clé du travail avec les bénéficiaires avec des besoins complexes. Une partie du travail de conseiller en accompagnement consiste à identifier/évaluer les besoins de façon initiale, avant même que le travail de transmission des compétences ne puisse être effectué. Cela est-il vrai dans votre domaine de travail ou existe-t-il différentes façons d'aborder ce problème dans une perspective holistique ?
Cette étude de cas résume les problèmes qui peuvent être rencontrés par les professionnels de l'accompagnement dans leur travail quotidien. Il oblige le professionnel à examiner attentivement les choix et les parcours que les bénéficiaires sont encouragés à suivre. L'étude de cas montre également qu'une partie de ce travail peut ne pas relever de la compétence du professionnel et qu'un partenariat plus étroit avec d'autres services est nécessaire.
7. Comment pouvez-vous mieux soutenir les bénéficiaires ayant des problèmes de santé mentale non encore diagnostiqués ?

CONTACT

EUROCIRCLE

www.eurocircle.info

CONTACT

Hélène Seigneur, EU Project Manager

47, rue du Coq

13001 Marseille, France

t: +33 4 91 42 94 75

e: helene@eurocircle.info

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

RINOVA
innovate, create & regenerate

 **CITY OF TAMPERE**
EMPLOYMENT AND GROWTH SERVICES

 **MetropolisNet**
European network for local development
partnership in metropolitan areas

 **Euro
circle**

 **Europe
direct
Provence**

 **BALLYMUN
JOB CENTRE**
Building a Brighter Future With Work

 **CIOFS-FP**
Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale