

CASE STUDY

l'histoire de Mila :

Creativité, esprit

entrepreneurial, innovation



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.

**GOOD
GUIDANCE**
Stories 2.0

TABLE DES MATIERES

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

Compétence

Entreprendre des activités de développement de compétences professionnelles

Cela implique de construire des relations avec les bénéficiaires et leur permettre une meilleure compréhension de soi. Développer la capacité de gestion de vie professionnelle des bénéficiaires ; explorer de nouvelles perspectives et construire avec eux des stratégies et des projets.

Résumé/Introduction/Contexte

Cette histoire raconte la rencontre de Anna-Kaisa, une conseillère jeunesse, et de Mila, une bénéficiaire, dans un service pour les moins de 30 ans les plus démunis, à Tampere. Ana-Kaisa est diplômée, et elle veut travailler avec et pour les jeunes car cela a du sens pour elle. Mila est une jeune femme qui a interrompu sa formation professionnelle. Elle reste chez elle sans avoir aucune idée de ce que l'avenir lui réserve.

Mots-clés

- Services à bas seuil
- Multi-services
- Accompagnement professionnel
- Motivation du bénéficiaire
- Travail de réinsertion
- Peur des situations sociales

Personnages-clés

La conseillère jeunesse Anna- Kaisa et la bénéficiaire Mila

Etude de cas

Ohjaamo, est un centre d'orientation à guichet unique, un lieu où les personnes de moins de trente ans peuvent recevoir de l'aide et du soutien pour différentes choses, allant des études à l'emploi en passant par le logement et la santé. L'objectif de base est de regrouper dans un seul endroit tous les services dont les bénéficiaires ont besoin. La Finlande compte 70 *ohjaamos*. A Tampere, le *Ohjaamo* est géré par la ville.

Ohjaamo est un service novateur qui adapte constamment son offre de services aux besoins de ses bénéficiaires. L'équipe est pluri-disciplinaire, incluant notamment des conseillers jeunesse, conseillers professionnels, des experts des services de l'emploi et du développement économique de la ville, des travailleurs sociaux, une infirmière, et une psychologue pour l'orientation professionnelle. Chaque équipe est de permanence une semaine et durant ces heures de permanence, un jeune peut venir au *Ohjaamo* sans rendez-vous.

Anna Kaisa, la conseillère jeunesse est de permanence à son bureau. Anna-Kaisa est une femme de 30 ans, qui est conseillère jeunesse au *Ohjaamo* de Tampere depuis un an. Elle est employée par le service emploi et jeunesse de la ville de Tampere. Son rôle est de faire état de la situation globale des bénéficiaires. Un

conseiller jeunesse motive et encourage le bénéficiaire à se prendre en main pour améliorer sa situation personnelle et professionnelle.

Mila est une jeune femme de 22 ans en décrochage scolaire (elle a abandonné pendant le collège); puis elle a essayé une formation en hôtellerie et restauration mais l'a également arrêtée il y a deux ans. En Finlande, une personne de moins de 25 ans sans diplôme, sans emploi et non inscrit en formation n'a pas le droit aux minimas sociaux. Le jeune est obligé de candidater dans 2 lieux de formation pour prétendre à l'aide financière. Mila est arrivée à *Ohjaamo* en août sur les conseils d'un éducateur spécialisé pour les jeunes en très grandes difficultés. L'organisme ou le lieu de formation a l'obligation légale d'informer de toute personne qui interrompt ses études initiales ou sa formation professionnelle. Pris en charge par des éducateurs, ils sont ensuite, si le raccrochage ne fonctionne pas, dirigés vers le *Ohjaamo*. Ainsi, Mila est logiquement dirigée dans le bureau de Anna Kaisa.

Mila est nerveuse. Elle regarde le sol, évite le regard et paraît agacée et ne dit quasiment rien. C'est l'éducateur qui explique ce qui les a poussés à venir. D'après ce dernier, Mila passe son temps chez elle à jouer aux jeux vidéo. Anna Kaisa essaie d'encourager Mila à parler en essayant de croiser son regard. Après un long moment rempli de silences, Anna Kaisa, par obligations contractuelles, demande à Mila de répondre à un questionnaire d'auto-évaluation de la situation actuelle. Mila donne très peu de détails sur sa situation personnelle et la conseillère jeunesse continue de creuser avec des questions ouvertes.

AK: "Comment considères-tu ton état de santé ?

M: (long silence) Je ne sais pas. J'imagine que ça va.

AK: (un peu décontenancée): OK. Peux-tu préciser?

M: C'est à peu près tout.

AK: Quelles sont tes conditions de vie? Tu vis toute seule ?

M: Je vis avec mon chat.

AK: OK, tu as un chat. C'est chouette, moi aussi. Comment s'appelle-t'il?

M: Elle s'appelle Misse. Elle est vieille et je l'ai depuis très longtemps.

AK: Et as-tu des amis ou de la famille autour de toi ?

M: Ma mère vit à côté et j'ai des amis en ligne.

AK : Est-ce que tu as des amis que tu peux rencontrer en personne?

M: Pas vraiment. Je les rencontre en ligne

AK: Comment les rencontres-tu en ligne?

M:Je joue aux jeux vidéo avec eux.

AK: Qu'est-ce que tu fais à part jouer aux jeux vidéo? A quoi ressemble ta journée?

M: Je dors la journée et je passe mes soirées sur Discord.

AK: Peux-tu expliquer ce qu'est Discord et pourquoi tu passes ton temps dessus la nuit?

M: C'est comme une appli sur laquelle tu peux parler à d'autres joueurs. Ils ne sont pas Finlandais et sont sur des fuseaux horaires différents.

AK: Es-tu satisfaite de cette situation?

M: Non, pas vraiment mais je sais pas quoi faire d'autre.

AK: Qu'est-ce que tu dirais d'essayer des activités en groupe?

M: Ça me dit vraiment rien. Rien du tout.

AK: On a un atelier de réhabilitation au travail par le jeu vidéo.

M: ça consiste en quoi?

AK: Plein d'activités différentes. Tu peux faire du développement de logiciel ou du graphisme. Si ton projet professionnel est de travailler dans le jeu vidéo, ils te renseignent sur les possibilités d'emploi et de formations ou de stages. Ça te donnera une structure et un objectif dans ta journée. Déjeuner et carte de bus sont gratuits, on les prend en charge. »

La réinsertion professionnelle a été introduite davantage tout au long du rendez-vous. C'est un service qui promeut l'emploi et son but est d'ouvrir aux bénéficiaires une voie vers les études ou d'autres services en lien avec l'emploi et de soutenir les chômeurs de longue durée dans leur recherche de travail. La réinsertion professionnelle est une compétence municipale et à Tampere, la plupart des prestataires de service sont des associations. Elles organisent une grande variété d'ateliers allant des arts plastiques à la technologie digitale en passant par du travail pratique comme barman. La réinsertion professionnelle ne peut pas s'organiser au sein d'une entreprise. Le bénéficiaire s'engage à participer aux activités de la semaine (entre 1 à 4 jours) et la durée de la première période est toujours de 3 mois. Pendant la période de réinsertion professionnelle, le bénéficiaire est éligible au chômage même si les critères ne sont pas atteints.

Ana-Kaisa demande aux experts des services de l'emploi et du développement économique de la ville de se joindre à eux pour la suite du rendez-vous afin d'écrire un plan de remobilisation pour pouvoir commencer la réinsertion professionnelle. Un expert des services de l'emploi et du développement économique de la ville est nécessaire pour représenter l'autorité municipale. Le plan de remobilisation est un accord tripartite entre le bénéficiaire, le conseiller et les représentants de la municipalité. Après la signature de l'accord, l'expert des services de l'emploi et du développement économique de la ville télécharge le plan de remobilisation dans la base de données du service.

Le rendez-vous se termine sans qu'Anna Kaisa puisse évoquer avec Mila ses forces ou ses envies en dehors des jeux vidéo. Mila doit y réfléchir pour le prochain rendez-vous en remplissant un questionnaire sur ses forces et sur ce qui, selon elle, pourrait rendre sa vie un peu meilleure. Anna Kaisa lui donne un rendez-vous pour aller voir l'atelier jeu vidéo. Dans la semaine suivante, le formateur de l'atelier envoie un mail à Anna Kaisa pour dire que Mila est venue le voir et voudrait commencer cet atelier. Anna Kaisa inscrit donc Mila à cet atelier pour une durée de 3 mois, qui est le minimum pour la première période.

Après quelques semaines, un lundi matin, Anna-Kaisa reçoit un message du formateur de l'atelier de jeux vidéo disant que Mila n'a pas commencé l'atelier comme convenu. Anna Kaisa est déçue. Ensuite, elle est inquiète, qu'est-il arrivé à Mila ? Anna-Kaisa essaie d'appeler Mila, qui ne répond pas. Elle lui envoie un message pour lui demander pourquoi elle n'a pas commencé l'atelier. La journée passe et Mila n'a toujours pas répondu.

Le matin suivant, Anna-Kaisa reçoit un message sur Whatsapp de Mila: « je n'ai pas pu commencer la

formation. Je n'ai pas pu y aller ». Anna-Kaisa répond : « Merci de m'avoir envoyé un message ! C'est bien dommage que tu n'aies pas pu y aller ! Je pense qu'il serait très important de se voir pour en parler et pour voir ce qu'on fait maintenant. Serais-tu disponible pour un rendez-vous ? » Anna-Kaisa et Mila continuèrent d'échanger et fixèrent un rendez-vous.

Anna-Kaisa et Mila se rencontrent quelques jours plus tard pour échanger sur la situation. Il est dur pour Anna-Kaisa de comprendre pourquoi Mila ne s'est pas rendue à l'atelier. Mila lui paraît anxieuse, silencieuse et évite le regard en regardant ses mains. Elle essaie verbalement, non verbalement, et avec l'intonation de sa voix de faire comprendre à Mila qu'elle peut se sentir libre de parler librement.

Comme le rendez-vous avance, Mila commence à se détendre, sa posture change et elle croise davantage le regard d'Anna-Kaisa. Mila semble plus à son aise pour évoquer les raisons qui l'ont poussée à ne pas aller à l'atelier. Elle dit qu'elle s'est bien rendue à l'endroit convenu et est restée devant la porte de l'atelier ce matin-là, mais n'a pas été capable de pousser la porte et d'entrer. L'idée d'un grand groupe avec plein d'inconnus la stressait. Anna-Kaisa lui demanda d'en dire plus et il se trouva que cela faisait bien longtemps que Mila trouvait difficile d'être au sein d'un groupe. C'est pour cela qu'elle s'était isolée toute seule chez elle et que la plupart de ses contacts sociaux avaient lieu par Internet. Anna-Kaisa dit à Mila qu'il est important pour elle de s'exposer à des situations qui lui sont inconfortables. Mila partage cet avis mais se demande si elle aura assez de courage pour le faire. Tout ce qu'elle peut dire, c'est que le groupe de l'atelier de jeux vidéo lui fait trop peur.

Anna-Kaisa se rappelle d'un nouveau groupe au *Ohjaamo* qui pourrait correspondre à Mila. Elle parle à Mila de ce nouveau groupe appelé *Jännä*. Le groupe *Jännä* est conçu pour huit personnes maximum éprouvant de la phobie sociale. Le groupe a été créé car on a remarqué que certains bénéficiaires étaient très anxieux dans les situations sociales. Les activités dans le groupe *Jännä* se basent sur un modèle d'accompagnement scientifique. L'un des participants est un chien thérapeutique qui apporte la joie aux bénéficiaires. Mila réfléchit à rejoindre le groupe. Anna-Kaisa demande à Mila de donner son contact à la formatrice du groupe *Jännä*, qui pourra lui donner plus d'informations sur les activités du groupe. Mila et Anna-Kaisa conviennent de se re-contacter dans quelques jours pour savoir si Mila serait partante pour rejoindre le groupe. Il y aura aussi un rendez-vous avec tous les professionnels de l'équipe dont l'infirmière et la psychologue pour savoir si Mila ne pourrait pas bénéficier des services de protection sociale. Anna-Kaisa se demande bien ce que réserve la suite des événements.

Questions, commentaires et sujets de discussion

- Que pensez-vous du choix d'Anna-Kaisa ?
- Qu'auriez-vous fait à sa place?
- Quelles activités de développement seraient bénéfiques pour Mila dans le futur?
- Est-ce que parfois le projet que vous aviez construit avec un bénéficiaire ne se déroule pas comme vous l'aviez prévu à l'origine? A votre avis, pourquoi cela échoue? Pensez-vous avoir assez de temps pour réfléchir aux raisons de l'échec?
- Pensez-vous que dans votre organisation il est possible de développer des services qui répondent aux besoins des bénéficiaires? Pouvez-vous avoir de l'influence sur le développement de ce service?
- Comment utilisez-vous la créativité dans votre travail d'accompagnement?
- Qu'est ce qui est essentiel pour créer un climat de confiance avec les bénéficiaires?
- Comment aider un bénéficiaire souffrant de phobie sociale?
- Comment motiver un bénéficiaire qui se montre passif?

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