

# CASE STUDY

Le jeune poisson :

Travailler en équipe et  
communication



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	9

## Compétence

Développer et mettre en œuvre des programmes de formation

Cela implique de concevoir des programmes qui correspondent aux besoins identifiés ; délivrer des sessions de formations ; vérifier et évaluer les programmes de formation

Compétences liées:

- Adaptabilité
- Travail d'équipe
- Affirmation de soi
- Persuasion
- Empathie
- Flexibilité
- Résilience

## Résumé/Introduction/Contexte

L'expression travail en équipe ne fait pas seulement référence à la seule division – verticale ou horizontale – des tâches et des actions qui sont nécessaires pour atteindre des objectifs professionnels ou la conformité à certains standards. Travailler en équipe est d'abord une compétence cruciale qui est basée sur trois piliers (I) la communication, (II) la confiance, (III) le développement individuel. En ce sens, ces trois éléments constituent le cœur de cette étude et leur importance est décrite en détails tout au long de cette étude. Le dernier paragraphe raconte tour à tour l'histoire de Raquel, Dylan et Eva. Un chef de de projet, un employé et un volontaire du service « mobilité » de l'association Eurocircle. Après une description de l'association et du contexte dans lequel elle opère -Marseille, France- le récit souligne les traits de chaque personnalité et tente de montrer explicitement et implicitement, certaines qualités essentielles qui permettent de vraiment travailler ensemble (l'empathie, la flexibilité, l'adaptabilité et la résilience parmi d'autres). De plus, cette étude de cas tente d'élargir la définition de « travailler ensemble » en le liant aux bénéficiaires des services d'information, d'orientation et d'accompagnement : les jeunes. En ce sens, elle montre comment l'accompagnement ne peut être seulement vu comme une série d'actions qu'en tant que professionnels nous portons pour les jeunes mais plutôt comme un processus que nous entreprenons avec eux.

L'étude de cas décrit les pratiques d'Eurocircle en termes de développement des programmes de formation, ainsi que la structure générale et la logique de ces programmes en trois étapes.

## Mots-clés

- Accompagnement
- Construction d'un esprit d'équipe
- Communication verbale et non verbale
- Confiance
- Développement individuel

## Personnages-clés

Les personnages principaux sont Raquel, une cheffe de projet ; Dylan, un employé, Eva une volontaire, et Romain, un jeune bénéficiaire. Bien que fictifs, les 4 personnages représentent la réalité quotidienne d'Eurocircle ; leurs personnalités, attitudes, points de vue, ont été dessinés et affinés à partir d'une série d'entretiens avec les vrais employés et volontaires de l'association.

## Etude de cas

### Le contexte: Eurocircle et Marseille

Eurocircle est une association créée à Berlin en Allemagne en 1992. En 1996, l'association s'est établie à Marseille, France. Depuis plus de 20 ans, sa mission est de renforcer l'inclusion sociale et professionnelle des jeunes, et particulièrement ceux qui ont moins d'opportunités, les « NEETs », les jeunes sans emploi, sans formation et sans stage. L'engagement d'Eurocircle de donner plus d'opportunités aux jeunes et de les guider dans la découverte de leurs affinités professionnelles repose sur deux aspects : premièrement, l'adoption de la solidarité, de la tolérance et du dialogue interculturel comme valeurs fondamentales ; deuxièmement la réelle inquiétude provoquée par la situation socio-économique des jeunes. A Marseille, les raisons des inégalités socio-économiques sont complexes, multidimensionnelles et se sont ancrées progressivement et historiquement. Toutefois, si on considère les vingt dernières, l'écart grandissant entre la riche bourgeoisie et les segments plus pauvres est lié à l'évolution de la dimension urbaine de la ville<sup>1</sup>. Cette dernière incarne le cœur de la renaissance économique de Marseille, d'abord portée par la rénovation du Vieux-Port et de ses environs qui constituent le cœur administratif, touristique et commercial de la ville. Cependant, selon le sociologue Michel Peraldi, cette renaissance s'est faite aux dépens des plus pauvres et des plus précaires qui ont été progressivement rassemblés et confinés aux extrémités de la ville. Ce n'est donc pas une surprise de constater que les retombées de la crise de 2008 posent toujours de sérieux problèmes, particulièrement pour la jeunesse. En 2015 par exemple, le 14<sup>e</sup> arrondissement enregistrait un taux de chômage critique de presque 50%<sup>2</sup>. L'impact des expériences à l'étranger est très significatif sur les jeunes en termes de confiance en soi, d'inclusion sociale et d'ouverture culturelle. De plus, selon le centre de recherche Compas, le taux de pauvreté, qui correspond à ceux qui gagnent moins de 977 euros par mois, de ces quartiers est compris entre 42 et 55 %, soit le plus fort taux en France<sup>3</sup>. De telles difficultés sont aussi illustrées par le niveau d'éducation des jeunes. Moins de la moitié ont un diplôme supérieur ou égal au baccalauréat. Et un sur cinq quitte le système éducatif sans diplôme<sup>4</sup>. En 2018, le taux de chômage des jeunes (les 15-24 ans) dans les Bouches du Rhône atteignait 23,4%<sup>5</sup>. L'impact de la mobilité sur les jeunes est très significatif en termes de confiance en soi, d'inclusion sociale et d'ouverture culturelle. La mobilité européenne et internationale représente un atout essentiel pour les politiques de jeunesse<sup>6</sup>. En ce sens, Eurocircle a pour objectif d'améliorer la condition des jeunes en leur donnant l'opportunité d'acquérir une expérience professionnelle ou interculturelle à l'étranger. Cette dernière, adaptée au parcours personnel et professionnel des jeunes, est considérée par l'association comme une opportunité de pouvoir acquérir des **compétences sociales, professionnelles et interculturelles**. Les expériences à l'étranger, comme mentionné ci-dessus, ne sont pas vues comme une fin mais comme une partie d'un processus en 3 étapes. Pour reprendre les mots de la coordinatrice du service mobilité, elles ont pour but de les aider à trouver une perspective professionnelle ou de formation de long terme.

<sup>1</sup> Peraldi, M. Duport, C. Samson, M. (2015). Sociologie de Marseille. La Découverte, Paris

<sup>2</sup> Centre d'observation et de mesure des politiques sociales. Extrait de: <http://www.lecompas.fr/ressource/nos-publications/>

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Ibidem

<sup>5</sup> INSEE (institut national de la statistique et des études économiques), 2019. Extrait de: [https://www.insee.fr/fr/statistiques/2134411#tableau-TCRD\\_087\\_tab1\\_departements](https://www.insee.fr/fr/statistiques/2134411#tableau-TCRD_087_tab1_departements)

<sup>6</sup> Ministère de l'éducation Nationale. (2012). Mission de lutte contre le décrochage scolaire. Extrait de: <https://eduscol.education.fr/cid55115/mission-de-lutte-contre-le-decrochage.html>

## Développer des programmes de formation : un processus en trois étapes

*La préparation au départ* : fondée sur des méthodes d'éducation non formelles<sup>7</sup>, permet d'évoquer tous les aspects cruciaux des expériences : le dialogue interculturel et ses dynamiques, la diversité culturelle et l'éveil aux différences culturelles, la citoyenneté active, le langage et la gestuelle, etc.

Ici, le rôle du volontaire est très important. Son expérience interculturelle est ce sur quoi les jeunes peuvent s'appuyer pour booster leur motivation, trouver des réponses et dissiper les doutes ; comparer les modes de vie et les pratiques professionnelles dans différents pays. Ou simplement : échanger entre pairs et bien plus.

De plus, les préparations au départ représentent la première opportunité pour les professionnels d'Eurocircle de construire une relation de confiance avec le jeune et d'évaluer à travers une approche combinée face à face et activités de groupes leurs besoins, leurs centres d'intérêt, leurs aspirations et les problèmes et obstacles qui y sont liés.

La deuxième étape est la *mobilité* elle-même. Pendant cette période, les professionnels d'Eurocircle proposent des activités de tutorat à distance, pour assurer le développement du jeune tant sur le plan personnel que professionnel.

Enfin, *la formation post-mobilité* et le suivi sont considérés comme essentiels pour permettre aux jeunes de capitaliser sur leur expérience.

Ces étapes s'effectuent à travers une variété d'actions qui peuvent être décrites en 2 phases. Premièrement, des moments de réflexion en groupe, facilités par un ou deux professionnels, et qui suivent les méthodes de l'éducation non-formelle. Le but de ces ateliers est d'aider à faire reconnaître l'impact des expériences de court ou long terme à l'étranger et les progrès qu'elles permettent, particulièrement en termes de savoir-être et de savoir-faire, mais aussi en termes de confiance en soi et d'autonomie. La deuxième phase consiste au contraire en un accompagnement individualisé et une recherche conjointe entre le jeune et le professionnel qui évaluent ensemble les opportunités de formation et professionnelles. Ceci est complété par des actions de suivi personnalisé comme un accompagnement pour la rédaction des CVs et des lettres de motivation.

### L'équipe: Raquel, Dylan et Eva

Raquel est arrivée à Marseille d'Espagne il y a 4 ans. Après un an en stage, elle a été embauchée en tant que chef de projets au service mobilité d'Eurocircle. Ces trois dernières années, ses missions principales ont consisté en la mise en place, le développement et la gestion des programmes de formation pour les jeunes les plus désavantagés qui souhaitent vivre une expérience à l'étranger. Pour être plus précis, son travail ne consiste pas seulement à établir des liens solides avec des entreprises étrangères où les jeunes iront ensuite faire leur stage, mais aussi de les préparer à vivre leur première expérience de long terme à l'étranger, et aussi à leur fournir, une fois qu'ils sont revenus en France, un accompagnement cohérent qui leur permettra d'avancer. En suivant la pratique bien établie de l'association, elle a ainsi développé des préparations au départ et des ateliers qui permettent de garder un équilibre entre les activités en groupe d'un côté et le suivi individualisé de l'autre. La combinaison d'une approche individuelle et de groupe, est la clé pour Raquel. Les jeunes sans emploi et sans formation sont une population avec laquelle il est difficile de travailler pour tout un tas de raisons. Premièrement, ce n'est pas un groupe homogène ; des parcours éducatifs et professionnels très variés, tout comme leurs histoires, parfois difficiles elles aussi. La majorité des jeunes qui contactent Eurocircle ont souvent décroché du système scolaire ; au-delà du risque d'échouer à obtenir un diplôme, le décrochage est aussi révélateur du manque de confiance et d'estime de soi, ou encore d'une désorientation

---

<sup>7</sup> L'éducation non formelle désigne les programmes et processus planifiés et structurés d'éducation personnelle et sociale des jeunes, conçus pour améliorer un ensemble d'aptitudes et de compétences, en dehors du programme éducatif formel. Extrait de <https://www.coe.int/en/web/european-youth-foundation/definitions>

professionnelle. C'est pourquoi Raquel doit être très stricte et rigoureuse afin de leur garantir un cadre précis et un accompagnement pas à pas, qui ne doit pas compromettre leur autonomie et leur esprit d'initiative. D'après son expérience, Raquel constate que de nombreux jeunes sont hantés par leurs insécurités et que cela porte atteinte à leur motivation et à leur sens de l'engagement à moyen et long terme. C'est pourquoi elle doit être patiente et résiliente, consciente de sa propre marge de manœuvre et ne rien considérer comme acquis.

Raquel est aussi la personne référente pour son équipe, qui se compose de deux autres personnes : un employé, Dylan, et une volontaire, Eva. Eva est une étudiante allemande, solaire et dévouée à sa mission, qui voudrait devenir éducatrice. Même si elle parle français, elle est consciente que la langue peut être une barrière dans certaines situations. C'est un grand problème pour Eva, la peur de ne pas comprendre et de ne pas être comprise fait qu'elle se sent moins efficace, et la fait se sentir mal de temps en temps. Dylan a 29 ans, il travaille à Eurocircle depuis un an et demi, il est Français et a un diplôme en management de projets européens. Ces collègues l'appellent « l'horloge » à cause de sa précision. Il est en fait toujours d'attaque, ponctuel et bien organisé. Sa précision et son côté strict peuvent cacher un manque de confiance occasionnel quand il est en dehors de sa zone de confort qu'est l'administratif. Seul natif français de l'équipe, Dylan fait très attention au langage qu'il utilise, il évite le langage familier et, spécialement avec Eva, modère le rythme de sa voix.

Raquel sait qu'elle peut compter sur eux même si elle est prête à prendre ses responsabilités quand des décisions importantes sont en jeu, elle ne rate pas une occasion de leur demander leur avis, les associe à la création de nouveaux contenus dans les formations et dans la mise en place des projets.

Elle est aussi consciente qu'elle a un rôle à jouer dans leur développement personnel et professionnel au sein de l'association. C'est son rôle de faire qu'Eva se sente bienvenue et intégrée dans l'association et en tant qu'étrangère elle-même, elle sait que cela ne peut que passer par la confiance qu'Eva aura acquis dans ses compétences linguistiques. De même, Raquel est consciente que les difficultés de Dylan à s'ouvrir et à prendre l'initiative au-delà des aspects administratifs de son travail et elle sait que sans y être un peu poussé, il ne sortira pas de sa zone de confort.

## Le projet

Dans quelques semaines, l'équipe mettra en place un projet très important : « CAN ! DO ! ». Après un mois de formations concentrée sur des cours de langue, la diversité culturelle, la prise de conscience de la diversité culturelle, la cohésion de groupe et le management des conflits, le projet « CAN ! DO ! » offrira à 36 jeunes (3 groupes de 12), une opportunité de réaliser un stage en Allemagne ou en Espagne. « CAN ! DO ! » représente un gros challenge pour l'équipe et tous les trois en attendent beaucoup et sont très motivés. Raquel a investi beaucoup de temps et d'énergie l'année dernière à concevoir, affiner et développer ce projet, qui est le fruit de trois ans d'expérience, de dévouement et d'efforts. Les responsabilités de Dylan sont significatives et ne se limitent pas cette fois aux formalités administratives entre les jeunes et leur structure d'accueil. Raquel a en effet, insisté pour qu'il participe au processus de recrutement et après un moment d'hésitation, elle a fini par réussir à le convaincre. Enfin, « CAN ! DO ! » donnera à Eva l'opportunité d'assister Raquel dans le déroulement de la formation et lui permettra d'avoir une première idée du rôle de formateur. De plus, sa participation en tant que volontaire allemande aura beaucoup de sens puisqu'elle partagera sa propre expérience interculturelle avec les jeunes.

À la veille du lancement du projet, les trois prennent un moment pour revoir ensemble le plan d'action des prochains mois. Ils vérifient la liste des documents administratifs requis et ceux du matériel et de tout ce qui est nécessaire pour la formation. Ils partagent leurs inquiétudes, isolent chaque obstacle possible et y apportent une solution et Eva note tout sur un paper-board. Avant de partir, Eva donne à ses deux collègues un bout de

papier en haut duquel on pouvait lire le titre : « *C'est de l'eau*<sup>8</sup> ». C'était une petite histoire : « *Un jour deux jeunes poissons qui nageaient tranquillement ont rencontré un poisson plus vieux qui nageait en sens inverse. Ce dernier salua de la tête et dit : « bonjour les garçons, comment est l'eau ? ». Les poissons nagèrent un peu plus longtemps quand finalement l'un se tournant vers l'autre lui demanda « qu'est-ce que ça peut bien être que l'eau ? ». Raquel avait ajouté ces quelques lignes : « comme vous l'avez peut-être deviné, la morale de l'histoire est que les réalités les plus importantes et les plus simples sont parfois celles dont il est le plus difficiles à décrire ou expliquer. Dans ce projet, nous ne serons pas le vieux et sage poisson qui expliquera aux jeunes ce qu'est l'eau. Demain, ne considérons pas ce qui est évident pour nous comme acquis, mais remettons nous en question, soyons flexibles et résilients, amusons nous ! »*

### Le processus de recrutement et les difficultés rencontrées par Dylan

« *Dis quelque chose, allez dis quelque chose !* ». La voix de Dylan faisait écho dans sa tête à sa vaine tentative d'estomper sa boule à l'estomac. Il ne pouvait pas s'empêcher de jouer avec le stylo dans sa main droite et de taper sa jambe : il cherchait les bons mots à dire mais l'entretien passa rapidement sans qu'il puisse sortir un son. C'était le deuxième jour de recrutement et Raquel avait déjà rencontré une douzaine de candidats. Au-delà de toutes attentes, 8 d'entre eux correspondaient au projet et Raquel avait du mal à cacher son excitation en rangeant le CV et la lettre de motivation du dernier candidat interviewé. Dylan aussi était heureux, il croyait en ce projet et le fait que la sélection se passe si bien était tout simplement fantastique. Si seulement il pouvait aller au-delà de son sentiment d'insécurité... « *ça m'aiderait à pleinement prendre part au projet* » pensa-t-il. Bras croisés, il jeta un coup d'œil à Rachel. Elle faisait du bon boulot. Non seulement elle expliquait soigneusement les objectifs du projet, son implication et ses exigences, mais elle montrait son engagement et un vrai intérêt pour l'expérience de chacun. Grâce à un mélange de professionnalisme et de familiarité, elle orientait les conversations et posait les bonnes questions, en évitant les questions fermées et en donnant à chacun le sentiment qu'il/elle avait une histoire à raconter. Le plus important, c'était que tout le monde semblait à l'aise. Dylan avait l'impression que quiconque entrait dans la pièce pouvait être à l'aise peu après le début de la conversation. En étant simplement assise sur sa chaise, en levant légèrement les sourcils et toujours avec un sourire, Raquel avait créé l'environnement idéal pour que chaque candidat se sente libre de s'exprimer librement. Elle donnait à chacun une place équitable, Dylan inclus. Les deux en avaient déjà discuté et quand quelques semaines plus tôt Raquel lui avait demandé de participer au processus de recrutement, il savait que c'était pour l'aider à dépasser sa timidité dans ce genre de situations. C'est pourquoi, ils avaient préparé un déroulé à suivre pendant les entretiens. Dylan était chargé de présenter l'association et les démarches administratives, tandis que Rachel décrirait le projet en lui-même et poserait les questions de suivi du candidat, les expériences professionnelles et personnelles. « *Souviens-toi, avait-elle dit ce matin-là, « notre objectif est d'évaluer si ce projet correspond au besoin du candidat en termes d'employabilité ; une fois qu'on a fait ça, l'important est de comprendre si il/elle est prête à vivre une expérience longue à l'étranger. Ce n'est pas un entretien d'embauche donc ne soyons pas trop formels. Ah ! Une dernière chose : n'hésite pas à poser des questions quand tu en as envie !* » Et pourtant, les seuls mots qu'il avait réussi à prononcer pendant ces deux jours étaient juste : « *bonjour, pourrais-tu remplir la fiche avec ton prénom, ton nom de famille, ton adresse e-mail et ton numéro de téléphone ?* ». L'horloge pensa t'il « *je mérite vraiment ce surnom* ».

Pendant la pause, Raquel rejoint Dylan dans le bureau et l'invite à s'asseoir à une table ronde au milieu de la pièce. Ils parlent pendant trente minutes des notes qu'ils ont pris sur les entretiens et regardant les sujets des autres candidats. « *Je connais ce jeune* » dit soudain Raquel, en tenant un CV dans sa main. « *Il m'a contacté par téléphone il y a quelques semaines pour demander des clarifications sur le projet. On a parlé un petit moment* ». Elle hésite un court instant et essaie de se remémorer l'appel. « *Il était très timide et semblait un peu perdu. Il ne savait pas grand-chose du projet à vrai dire* ». Dylan prend le CV et jette un rapide coup d'œil. Romain, 22 ans. Vit dans le 14<sup>e</sup> arrondissement. Raquel hoche de la tête et ajoute : « *nous verrons !* »

---

<sup>8</sup> David Foster Wallace. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/books/2008/sep/20/fiction>

Les entretiens continuent l'après-midi et Romain est surpris de constater que petit à petit, il se sent plus à l'aise. Il essayait d'imiter la posture de Rachel et comme elle lui avait gentiment suggéré, il avait posé quelques questions à une candidate très sympa qui était très excitée à l'idée d'aller en Espagne, et qui avait passé tout l'entretien sur le bord de son siège. Quand elle quitte la pièce la pièce, Raquel vérifie la liste des candidats. Dans dix minutes, à 15 heures, ce serait le tour de Romain. Soudain, on frappa à la porte et c'était Eva. « *Il y a un problème avec un des partenaires allemands. Je l'ai au téléphone et elle voudrait te parler* ». Raquel regarda Dylan : « *Je reviens, tu peux commencer sans moi* ». Quelques minutes plus tard, Dylan entend frapper à la porte. Il porte les mains sur ses hanches et dit : « *Vous pouvez entrer* ».

## Face à face avec Romain

Romain entre dans la pièce, ferme la porte et s'assoit juste en face de lui. « Bonjour, comment vas-tu ? » dit Dylan alors que les deux se serrent la main. « Pourrais-tu remplir cette fiche avec ton prénom, ton nom de famille, ton adresse e-mail et ton numéro de téléphone ? » Romain hoche la tête et sans dire un mot, prend le papier et le stylo. Dylan, qui était en train d'essayer de gagner du temps en attendant que Raquel revienne, tentait de se rappeler les mots qu'elle utilisait pour briser la glace quand il remarqua que la main de Romain tremblait. Il était sans doute nerveux et même s'il venait d'entrer dans la pièce, il regardait déjà sa montre. Dylan secoua ses épaules comme s'il voulait faire disparaître le stress puis il commença à parler : « Pour commencer, bienvenue à Eurocircle ! Tu nous as trouvé facilement ? Non ? Ne t'inquiète pas, je me rappelle de la première fois où je suis venu ici. J'ai dû faire deux fois le tour. Je suis sérieux, j'ai réussi à me perdre entre la gare et la place principale avant de finalement trouver la porte ! » Romain sourit mais continuait à regarder le document qu'il remplissait. Ensuite, il leva la tête pour prendre son téléphone de sa poche. « Eh bien, on commence ? » dit Dylan en jetant un coup d'œil au téléphone qui clignotait sur la table. « Donc...si tu as regardé notre site, tu as pu voir que nous avons différentes offres de mobilité qui peuvent être de court ou de long terme et consiste en un volontariat ou un stage professionnel. Par exemple « CAN? DO ! est le dernier programme de stage que nous avons créé et nous sommes heureux que tu aies postulé ! ». Dylan a fait une pause pour examiner l'expression sur le visage de Romain. Il paraissait absent, probablement plongé dans ses pensées. Mais Dylan ne ressentait pas d'irrespect et de désintérêt dans son comportement. Au contraire, même s'il était mal à l'aise, il ressentait de l'empathie et un sens profond des responsabilités. Son travail était d'aider Romain à sortir de sa bulle et pour cela il devait gagner sa confiance pour qu'il s'ouvre. « Je ne suis pas le poisson vieux et sage » pensa t'il.

« Si tu es d'accord, je vais résumer le projet ensuite nous examinerons différents points si certains ne sont pas clairs pour toi et nous pouvons aussi parler de tes centres d'intérêts et de tes attentes. J'aimerais prendre un moment pour évoquer tes précédentes expériences personnelles et professionnelles et n'hésite pas à m'interrompre si il y a des choses que tu n'as pas évoqué dans ton CV mais que tu aimerais partager avec moi ». Dylan était en apparence calme et indifférent, mais intérieurement il était euphorique.

Malheureusement, il n'a pas eu le temps d'apprécier le fait qu'il avait parlé deux fois plus que ces deux derniers jours. Romain, en fait, ne partageait pas du tout son enthousiasme. Au contraire, il regardait sa montre et son téléphone qui clignotait . « Donc CAN ? DO! contient une préparation au départ d'un mois où les participants bénéficient de cours de langue intensif, et d'activités de groupe sur la diversité culturelle, le choc interculturel, le management des conflits etc ». Dylan, cette fois était décidé à ne pas abandonner : « il y aura aussi des moments d'accompagnement personnalisé pour trouver le stage qui correspondra à tes besoins et tes centres d'intérêt. Je vois dans le formulaire que tu as rempli que tu aimerais aller en Allemagne mais tu n'as pas spécifié de domaine particulier pour le stage. Est-ce que tu as eu le temps d'y réfléchir ? » Romain prit une longue respiration et croisa ses jambes, puis dit : « pas vraiment, je veux dire... A l'école, j'étais bon en mécanique et mes parents pensaient que je devrais... ». Il prend une grande respiration et continue : « que je devrais, je sais pas ; probablement prendre ce que vous proposez... ». Dylan fait tout pour ne plus qu'il y ait de moment de silence après que Romain a parlé. Il lui dit que le premier rendez-vous d'accompagnement personnalisé peut aussi être consacré à l'analyse des différentes opportunités et que le choix ne se fondait pas seulement sur le parcours professionnel et de formation. Romain n'était pas seulement timide, il avait aussi l'impression qu'il était obligé d'accepter tout ce qu'on lui disait de faire, comme si tous ses



centres d'intérêt et ses affinités ne méritaient pas d'attention. Dylan décida de changer complètement de sujet. Ils parlèrent de Marseille, de cette ville étrange quand on arrive de Paris : « c'est complètement différent » dit soudain Romain, « Tu ne trouveras jamais d'équivalent de Marseille en France ! Je veux dire c'est unique ! Tu trouveras dans chaque quartier des traits de caractère que tu ne trouveras pas dans le quartier d'à côté ». Dylan réalise que la glace est finalement brisée. Ils parlent pendant plus de trente minutes et alors qu'il partage ses passions, Romain prend son téléphone et lui montre quelque chose : « regarde, deux de mes amis ont fait ça ». Il donne son téléphone à Dylan. C'était un site appelé : « Cents histoires sur Marseille ». Puis il continue : « Ce site rassemble des histoires du quotidien de gens lambdas comme un épicier, un boulanger, un facteur, un artiste de rue, demande et tu trouveras. J'ai conçu le site pour eux et me suis bien amusé ! ». « Où as-tu appris ça ? » demande Dylan surpris. « Tout seul, sur mon ordinateur. Mes parents m'ont toujours dit que c'était une perte de temps », dit-il avec une voix basse.

Quand Raquel revient 10 minutes plus tard, les deux jeunes parlaient de voyages et de vivre à l'étranger. Elle s'excuse de les interrompre et se présente à Romain, qui lui serre la main et lui jette un regard que Dylan interpréta comme un peu intimidé. Dylan prend un moment pour résumer l'entretien à Raquel, sans oublier d'évoquer la vision et connaissance de Marseille qu'à Romain et en prêtant une attention particulière à être enthousiaste en évoquant le site internet. Un moment de silence fait suite à l'enthousiasme de Raquel pour le site internet. Dylan s'attendait à ce qu'elle prenne le relais mais elle s'est assise en arrière sur sa chaise et dit calmement : « Continuez ! ». Dylan la regarde un peu surpris et dit calmement : « tu ne veux pas poser une question ? Ou présenter le projet de nouveau ? » Je viens juste me présenter et assister à la fin de l'entretien », rappelle Raquel avec un sourire. Dylan regarde Romain et réalise immédiatement que le moment fort de l'entretien était en train de passer. « Très bien », dit-il « on parlait de voyages, c'est ça ? Tu parlais d'un road trip ? C'était où ? » Après un moment d'hésitation, Romain leur parla de ce road-trip de deux mois qu'il avait fait en Ecosse il y a trois ans. Il explique comment cela l'avait rendu nerveux et comment il avait dû prévoir chaque détail, même les plus évidents car cela le faisait se sentir en sécurité. « Cela n'a servi à rien au final parce que quand je suis descendu de l'avion, j'ai totalement oublié ce que j'avais prévu ! » Raquel et Dylan ont ri et Romain leur adresse alors le premier sourire sincère depuis qu'il est entré dans la pièce. Quelques minutes plus tard, alors qu'il ouvrait la porte pour quitter le bureau, Romain regarde Dylan et le remercie pour la conversation agréable, et ajoute ensuite : « J'aime beaucoup ce projet, je vais croiser les doigts ! »

## Questions, commentaires et sujets de discussion

- Pensez-vous que Romain devrait être sélectionné pour ce projet? Est-il prêt à vivre une expérience professionnelle à l'étranger ?
- Quel genre de questions auriez-vous posé pour ce type d'entretien?
- Raquel a-t-elle permis à Dylan d'affronter et de surmonter efficacement son malaise pendant l'entretien ? Sa décision de l'inclure dans le processus de recrutement était-elle une bonne idée au départ ?
- Essayez d'identifier les actions et les efforts de Raquel pour assurer une collaboration efficace et harmonieuse. En général, comment les membres de l'équipe se soutiennent-ils les uns les autres ?
- A quelle occasion Dylan a-t-il montré de l'empathie et de l'adaptabilité ?
- Est-ce que le choix de Dylan de faire dévier la conversation et de parler de Marseille était judicieux à ce moment-là ?
- Quels signes de communication verbale et non verbale pouvez-vous identifier dans cette histoire ?
- À la lumière du rôle des volontaires d'Eurocircle dans la mise en œuvre des ateliers de préparation départ, comment Raquel devrait introduire Eva dans la mise en place de la formation relative au projet ?
- Comment l'équipe devrait-t-elle encourager Eva à faire face et à dépasser ses insécurités pendant la formation? Par conséquent, comment imaginez-vous le développement professionnel et personnel d'Eva ?

# CONTACT

## EUROCIRCLE

[www.eurocircle.info](http://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](mailto: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

 

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

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