

PLAN D'INVESTISSEMENT  
DANS LES COMPÉTENCES

Webinaire & Atelier

# DOCUMENTONS L'INCLUSION !

CAPITALISATION DES APPRENTISSAGES  
D'EXPÉRIMENTATIONS DU PLAN  
D'INVESTISSEMENT DANS LES COMPÉTENCES

CONFINÉS, MAIS CONNECTÉS POUR L'EMPLOI

# CAPTER EFFICACEMENT LES PUBLICS LORS DE CAMPAGNES DE REPÉRAGE PAR TÉLÉPHONE

## Constat du problème initial

Les publics difficiles à repérer sont souvent dans une situation de fracture numérique, renforçant ainsi la difficulté de leur repérage à distance

## Objectifs visés

Maximiser l'entrée dans le programme de public en fracture numérique en utilisant les SMS

## Résultats

**40%** des bénéficiaires repérés par les **campagnes SMS**

## Solutions mise en oeuvre

- **Organiser en interne le flux d'info pour savoir** quelles informations transmettre quand (au 1er appel, lors d'une relance, dans le whatsapp...)
- **Identifier les créneaux d'appel** les plus efficaces (midi est un bon test)
- **Réduire le temps d'appel à 10 min max** (20% d'info retenues par tel)
- **Rassurer la personne** que ce n'est pas une arnaque : le fait de proposer un accompagnement gratuit peut paraître "trop beau pour être vrai"
- **Proposer de l'inscrire sur un groupe WhatsApp** où elle peut être convaincue par d'autres bénéficiaires
- **Proposer une action dès la fin de l'appel** : recevoir une offre d'emploi ou préparer un CV
- **Fiche RGPD** intégrant l'accès WhatApps et lien par téléphone

## Ressources nécessaires

- Logiciel de gestion de campagne SMS
- 0,5 ETP dédié aux appels et relances:
- 1h / jour pour la gestion des SMS entrants et la programmation des RDV téléphoniques
- 10 personnes contactées par semaine par téléphone

## A ne pas faire

- Ne pas proposer immédiatement une action concrète
- Multiplier les interlocuteurs

# COMMENT DEFINIR UN RÉFÉRENTIEL COMMUN DE COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES AVEC LES ENTREPRISES

## Constat du problème initial

- Système de recrutement encore trop axé sur les diplômés et discriminant pour les jeunes des quartiers défavorisés et sans expérience professionnelle.
- Les employeurs ont du mal à recruter des jeunes sans qualification car ils estiment ne pas être suffisamment intégrés dans les systèmes d'évaluation des compétences des jeunes.

## Objectifs visés

Construction partagée des Open-badges permettant la validation croisée des compétences douces (soft skills) acquises et à acquérir par les jeunes

## Résultats

- **7 soft skills socles** : communication, organisation, collaboration, implication, capacité d'adaptation, maîtrise de soi, capacité à résoudre des problèmes
- Définition d'un **référentiel reconnu** par le groupe projet entreprise pour chacun des 7 soft skills

## Solutions mise en oeuvre

- 1<sup>ère</sup> étape** : Constitution d'un groupe-projet entreprises (20, tout secteur d'activité confondu), MEDEF, d'un OPCO (AKTO), de chambres consulaires
- rencontre individuelle pour les questionner sur les exigences minimales que ces derniers mettent en avant et ce qu'ils attendent d'un jeune sans qualification,
  - organisation de réunions d'échange autour des soft skills et des savoirs-être associés et attitudes à déployer
- 2<sup>ème</sup> étape** : enquête sur les soft skills auprès d'un autre groupe d'entreprises témoin autour de 2 questions :
- Quelles exigences en matières d'aptitudes comportementales sont prioritaires pour vous lors d'un recrutement?
  - Quelles sont les problématiques récurrentes que vous rencontrez lorsque vous recrutez un jeune?
- 3<sup>ème</sup> étape** : Réunion du groupe projet entreprises : présentation d'une synthèse **et validation des 7 soft skills socles** les plus demandées et le référentiel associé.

## Ressources nécessaires

- 2,5 ETP sur 10 mois
- 40 entreprises
- des représentants du monde économique

## A ne pas faire

- Ne pas orienter *a priori* les compétences attendues à partir de la littérature
- Ne pas s'arrêter à 1 seul secteur d'activité
- Ne pas minimiser le travail de groupe entre entreprises et partenaires

## COMMENT GARANTIR UNE CONTINUITÉ ET UNE PROGRESSIVITÉ DU PARCOURS DE L'APPRENANT ?

### Constat du problème initial

L'impression de repartir de zéro quand l'apprenant rencontre un nouvel accompagnateur  
**Une faible estime de soi car aucune certification** ou expérience à valoriser

### Objectifs visés

Montée en autonomie de l'apprenant  
Développement de l'attractivité du profil

### Résultats

**Un profil plus attractif qu'un CV vide** grâce à des profils numériques  
**Un gain de confiance en soi** avec chaque badge

### Solutions mise en oeuvre

○ **Maintien de la relation avec les prescripteurs** pour entretenir la confiance, mutualiser et capitaliser les informations

**Transformation d'opportunités du territoire en activités apprenantes** permettant d'obtenir des badges (activités ludiques ou citoyennes, découvertes métier, immersion...)

**Identification de quelles compétences peut-on attester dans cette situation** lors d'un travail de préparation/debrief qualitatif avec les animateurs d'activités

### Ressources nécessaires

**Des ateliers badges :**  
Echange pair à pair / Entretien d'explicitation  
Confrontation à des offres formation/emploi

**Un profil numérique pour badger** (ex : Let's Hub)

### A ne pas faire

**Négliger le rôle de l'animateur** – formation nécessaire pour l'animateur/formateur sur la préparation, les postures d'observation, debrief des badges...

## DIGNOSTIC AVEC L'ECOSYSTEME ET RENFORCEMENT DES PARTENARIATS

### Constat du problème initial

- Les personnes réfugiées sont orientées vers différents dispositifs qui ne correspondent par forcément à leurs besoins.
- Les prescripteurs ne savent pas toujours vers quel dispositif orienter les personnes suivies.

### Objectifs visés

- Proposer des solutions aux personnes reçues
- Rassurer les partenaires prescripteurs en proposant des solutions de réorientation en fonction des besoins identifiés
- Favoriser les orientations vers le dispositif

### Résultats

Taux de personnes réorientées  
Nombre de partenaires prescripteurs  
Renforcement des liens avec les partenaires

### Solutions mise en oeuvre

- **Rencontrer les partenaires** pour identifier les offres du territoire et se faire connaître
- **Connaissance/Cartographie des parcours de l'écosystème**: dans le consortium et l'environnement (cf. diagnostic partagé)
- **Inform**er le partenaire prescripteur des suites données à l'orientation.
- Document pour la personne reçue qui confirme l'accueil et le **conseil de réorientation** suite à la réunion d'information collective/à la phase d'accueil
- **Retour au prescripteur** après la réunion d'information collective et à l'issue de la phase d'accueil : entrée ou non dans le parcours, besoins identifiés et réorientation éventuelle.

### Ressources nécessaires

- Diagnostic initial partagé de l'offre sur le territoire.
- 0,10 ETP pour 30 personnes entrées effectivement sur le dispositif (environ 45 à 50 personnes reçues et suivies en SAS) sur le lien avec les partenaires prescripteurs.

### A ne pas faire

- Ne pas réorienter les personnes reçues
- Ne pas informer les partenaires prescripteurs des suites données à chaque étape (entrée ou non dans le parcours, réorientation conseillée)

## S'ASSURER DE L'ENGAGEMENT DU BÉNÉFICIAIRE EN VÉRIFIANT L'ADÉQUATION DU PARCOURS

### Constat du problème initial

Les réfugiés décrochent parfois à cause du morcellement des parcours ou des difficultés périphériques rencontrées.

### Objectifs visés

- Favoriser et s'assurer de l'engagement du bénéficiaire
- S'assurer de l'opportunité du parcours au regard de la situation de la personne et de ses projets

### Résultats

Taux de personnes décrochées

### Solutions mise en oeuvre

- Réunion d'information collective : vérification des prérequis, de l'adéquation entre les attentes et le parcours, réorientation éventuelle
- **SAS** préalable à l'entrée dans le parcours: a minima 2 entretiens individuels + 1 atelier collectif + des démarches individuelles à réaliser en autonomie
- A l'issue du SAS, **document d'aide à la décision** pour les accompagnateurs
- **Lien avec le référent social** qui suit la personne
- **Contrat d'engagement tripartite** : le bénéficiaire, l'accompagnateur et le référent social.

### Ressources nécessaires

- Diagnostic initial partagé de l'offre sur le territoire.
- 0,75 ETP pour 30 personnes entrées effectivement sur le dispositif (environ 45 à 50 personnes reçues et suivies en SAS) sur l'accueil, l'accompagnement pendant le SAS et le lien avec les partenaires prescripteurs.

### A ne pas faire

- Ne pas travailler en lien avec le référent social