

**DigiGuide**

*Digitising Good  
Guidance Practice*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# ETUDE DE CAS :

## LA LOTERIE DE L'AMOUR :

### UN MINEUR NON- ACCOMPAGNE, UN RESEAU, UNE SOLUTION



**CIOFS-FP**

FRIULI VENEZIA GIULIA

Centro Italiano Opere Femminili Salesiane - Formazione Professionale

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Référence du projet : 2020-1-IE01-KA226-VET-082926



## Table des matières

<b>Titre</b> .....	2
<b>Compétence</b> .....	2
<b>Résumé/Introduction/Contexte</b> .....	2
<b>Mots clés</b> .....	2
<b>Personnages clés</b> .....	2
<b>L'histoire de l'étude de cas</b> .....	2
<b>Questions, commentaires et sujets de discussion</b> .....	2



## Titre

La loterie de l'amour : Un mineur non accompagné, un réseau, une solution

## Compétence

### **CEDEFOP Compétence en matière d'interaction avec le client 2.5 :**

Orienter les patients vers d'autres services et défendre leurs intérêts

Travailler avec des individus ou des groupes, en face à face, par téléphone ou en ligne

-Accord sur la nécessité d'impliquer d'autres personnes

-S'assurer de la volonté et de la capacité d'accepter les recommandations.

-Faciliter le contact avec les autres

-Fournir ou soutenir le plaidoyer

### **DigComp :**

-Domaine de compétence 2 de DigComp : communication et collaboration

Domaine de compétence 3 de DigComp : création de contenu numérique

## Résumé/Introduction/Contexte

Le CIOFS-FP de Trieste, en Italie, est une école professionnelle qui propose des programmes pour les élèves âgés de 14 à 17 ans et des cours d'orientation et de formation pour les adultes sans emploi ou cherchant à réintégrer le marché du travail. L'école est gérée par des religieuses salésiennes et la méthode éducative dominante est basée sur les enseignements de Don Giovanni Bosco, qui mettait l'accent sur la création de relations significatives avec les élèves dans la salle de classe et dans des situations informelles en dehors de la salle de classe, ainsi que sur une orientation individualisée adaptée aux besoins uniques de chaque élève. Les enseignants et le personnel travaillent en tant que professionnels de l'orientation pour chaque élève.



Les étudiants du CIOFS peuvent choisir parmi quatre filières d'enseignement : administration/commercial, vente, tourisme et informatique. Les étudiants reçoivent un certificat de qualification professionnelle après trois ans. Il est toutefois possible d'obtenir un certificat supplémentaire en suivant une quatrième année facultative. Les étudiants bénéficient d'un encadrement et d'une orientation individuels dès la première année et tout au long de leur séjour à CIOFS, qui comprend des stages dès la deuxième année.

Si le CIOFS a traditionnellement compté un nombre considérable d'étudiants non italiens, la population étudiante s'est diversifiée de manière exponentielle ces dernières années avec l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile dans la région du Frioul-Vénétie Julienne. En 2018, l'école comptait 3 mineurs non accompagnés. Pour l'année scolaire 2021-2022, sur un total de 231 élèves, 117 sont des ressortissants étrangers (nationalité autre qu'italienne). Parmi eux, 30 sont des demandeurs d'asile (4 vivant dans des logements pour réfugiés avec leur famille et 26 mineurs non accompagnés vivant dans des foyers collectifs pour réfugiés à Trieste et dans les environs). Ce changement de population a conduit à la nécessité pour les professionnels de l'orientation de travailler ensemble pour mettre en commun leurs informations et tirer parti des relations et des connaissances individuelles afin de mieux comprendre les besoins changeants de leurs étudiants et de les aider à se préparer adéquatement à entrer sur le marché du travail.

Cette étude de cas est l'histoire d'un mineur non accompagné et du projet social conçu pour l'aider, la "Loterie de l'amour".

## Mots clés

Collaboration, Bienveillance, Implication des autres, Communication, Projet d'action sociale, Réseau

## Personnages clés

Mohammed : Étudiant CIOFS, mineur non accompagné du Pakistan



Jennifer : Professeure et conseillère d'orientation de Mohammed

Sabrina : Professeure et conseillère d'orientation de Mohammed

Vito & Daniele : collègues du CIOFS

Dr. Crevatin : Un dentiste local avec un "grand cœur".

Personnel/enseignants/collègues du CIOFS : Participants à la "loterie de l'amour", professionnels de l'orientation

## L'histoire de l'étude de cas

Lorsque Mohammed est arrivé au CIOFS, il se distinguait des autres élèves de l'école. Il était plus grand que la moyenne, avait des cheveux noirs de jais avec une parfaite raie sur le côté, et une peau brune avec des taches de rousseur qui devenait rouge quand on lui parlait. Il était récemment arrivé à Trieste en provenance du Pakistan en tant que demandeur d'asile, dans l'espoir de terminer ses études obligatoires et de trouver un emploi qui lui permettrait de subvenir à ses besoins et d'aider sa famille à la maison sur le plan économique. Mohammed est arrivé à l'école habillé de manière professionnelle et prêt à travailler. Il avait cependant un long chemin à parcourir pour acquérir les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail en Italie. Au début, communiquer avec Mohammed était un défi. Outre l'absence de langue commune, sa timidité était exacerbée par une dent de devant manquante dont il était gêné. Il baissait les yeux et évitait de sourire et d'interagir avec les autres.

Mohammed avait 16 ans et avait été peu scolarisé dans son pays d'origine. Il peinait à tenir un crayon et avait du mal à écrire son propre nom. Il passait la plupart de son temps seul. Pendant la longue pause à l'école, il mangeait un sandwich et regardait les autres jouer et socialiser, mais restait à l'écart. Les enseignants se tenaient parfois à côté de lui, lui parlaient et posaient une main sur son épaule pour lui faire savoir qu'il n'était pas seul. Dans le foyer où il vivait avec d'autres mineurs non accompagnés, tandis que les autres garçons jouaient à des jeux vidéo, socialisaient et se promenaient dans le quartier, Mohammed restait dans sa chambre et recopiait encore et encore les leçons du jour, s'exerçant à écrire. Au bout de



quelques mois, il a commencé à parler et à comprendre un peu d'italien, mais il était toujours aussi silencieux.

Au cours de la deuxième année, Mohammed a fait des progrès. Il savait lire et écrire, il était plus détendu et la classe l'acceptait comme le "tranquille", bien qu'il ne soit pas intégré au groupe comme on l'espérait. Cependant, une curiosité à son égard se développait, en partie grâce à une "vague" de nouveaux mineurs non accompagnés qui avaient rejoint la communauté scolaire cette année-là.

Parfois, la classe lui posait des questions. Un jour, en cours d'anglais, il s'est ouvert sur son expérience de la venue en Italie. Il a dessiné du doigt la route des Balkans, du Pakistan à Trieste, sur les pages d'un atlas. Il a raconté combien de temps il lui a fallu marcher jusqu'à chaque pays et combien de temps il a dû y rester, où ils l'ont arrêté et mis en prison, et où il a été battu par la police des frontières.

En tant qu'étrangère elle-même, Jennifer se demandait si l'école pouvait faire quelque chose de plus pour aider Mohammed. Elle s'inquiétait de son avenir. Il était encore jeune, mais selon la loi italienne, lorsque les mineurs non accompagnés atteignent 18 ans, ils doivent prouver aux autorités qu'ils sont financièrement indépendants pour pouvoir rester dans le pays. Dans l'enceinte de l'école, les progrès de Mohammed sont indéniables, mais sera-t-il capable de trouver un emploi dans le monde "réel" ? Plusieurs obstacles entravent ses chances de trouver un travail intéressant en Italie : il est étranger, il a des difficultés à lire et à écrire, et même si elle est considérée comme "purement esthétique" par le service national de santé, une dent de devant manquante est bien plus que cela. Aider Mohammed à obtenir une nouvelle dent pourrait-il améliorer son estime de soi et ses perspectives d'emploi ? De petits changements peuvent avoir un grand impact. Peut-être cela pourrait-il être le catalyseur d'un effet domino d'autres changements positifs : augmenter sa confiance dans les autres, le rendre plus confiant dans les situations sociales, peut-être même accélérer le processus d'intégration. À court terme, toutefois, l'important est de l'aider à trouver un emploi, à atteindre ses objectifs personnels et à rester dans le pays.

Une chose était très claire. Si Jennifer voulait aider Mohammed, elle devait demander de l'aide. En d'autres termes, elle devait puiser dans d'autres ressources et créer un "réseau de bonté" pour rechercher le problème, chercher une solution, trouver un moyen de la payer, voir si le client l'accepte et espérer le meilleur.



## CRÉATION D'UNE "LOTÉRIE DE L'AMOUR"

Dans un premier temps, Jennifer s'est adressée à Sabrina, qui enseignait l'italien comme deuxième langue à Mohammed. Au sein de l'école, Sabrina défendait les intérêts des étudiants étrangers et était en contact fréquent avec leurs assistants sociaux en dehors de l'école. Ensemble, Jennifer a pensé qu'elles pourraient réfléchir à la manière de mobiliser leurs collègues et de collecter des fonds pour aider Mohammed à obtenir une nouvelle dent. Elles ont demandé à leur entourage si quelqu'un connaissait un dentiste qui serait prêt à prendre en charge le cas de Mohammed. Il devait s'agir d'une personne très empathique, compte tenu du traumatisme passé de Mohammed et des fonds limités qu'ils pouvaient réunir pour l'aider. Vito et Daniele, qui travaillaient également avec Mohammed, ont accepté d'organiser la collecte de fonds et le concept de "loterie de l'amour" est né. Plutôt que de solliciter des dons en espèces, la collecte de fonds serait basée sur le fait de donner et de recevoir des actes de gentillesse.

Afin d'acheter des billets pour la loterie de l'amour, les participants devaient faire don d'un acte de bonté. Bien que tout le monde ne comprenne pas exactement le fonctionnement de la loterie, l'ensemble du personnel a mis ses doutes de côté et a fait don d'actes de bonté et acheté des tickets pour gagner des actes de bonté de collègues. Vito et Daniele ont créé une feuille de calcul pour garder la trace des participants et des actes de bonté qu'ils ont offerts. Certains collègues ont préféré mettre en avant leurs hobbies et leurs centres d'intérêt en préparant une fournée de biscuits maison, en écrivant une lettre d'amour personnalisée ou un poème spécial, en créant une œuvre d'art, en prenant une photo ou en créant une liste de lecture musicale commune. D'autres "dons" visaient à passer du temps de qualité avec le gagnant : une promenade de 30 minutes sur la piste cyclable après l'école, un chocolat chaud et une discussion en ville, un brunch, un dîner, une bière, de la nourriture végétalienne, etc.

Lors de la "Journée de la loterie de l'amour", l'ensemble du personnel du CIOFS s'est réuni pour le tirage au sort. Les prix ont été tirés au sort et les gagnants ont été enregistrés. Chacun avait un délai pour accomplir son acte de bonté et envoyer une photo comme preuve. Presque immédiatement, les selfies ont afflué sur le groupe Whatsapp de l'école et ont ensuite été publiés sur un blog de la loterie de l'amour intégré au site Web de l'école et partagé sur Instagram. Les espaces communs ont bourdonné d'histoires et d'expériences de la Loterie de l'amour. Plusieurs participants ont noté un sentiment d'unité entre collègues qui a perduré longtemps après la fin du défi. D'autres ont vu leurs collègues sous un nouveau jour parce



qu'ils ont découvert les talents "cachés" auxquels ils n'avaient normalement pas accès. En général, les participants ont convenu que passer du temps ensemble en dehors du contexte professionnel traditionnel était gratifiant, et que la gentillesse engendre le bien-être, une valeur ajoutée pour un environnement professionnel souvent stressant.

Outre les avantages personnels ressentis par les participants à la loterie de l'amour, il y avait un sentiment sous-jacent de fierté collective du fait qu'ensemble ils pouvaient faire quelque chose pour aider Mohammed et potentiellement créer une tradition pour aider d'autres étudiants de la communauté scolaire à l'avenir.

Une autre conséquence indirecte de la loterie de l'amour est que les membres du personnel qui avaient vu Mohammed dans les couloirs mais n'avaient pas travaillé avec lui directement ont dit qu'ils avaient été émus par son histoire, admettant que le fait de l'entendre les avait rendus plus curieux au sujet des autres étudiants étrangers également.

## **LA GENTILLESSE EST CONTAGIEUSE**

Pendant que les participants à la loterie accomplissaient leurs actes de bonté, Sabrina s'est souvenue d'un de ses amis dentiste au "grand cœur" qui pourrait être sensible à la situation de Mohammed. Elle savait que le Dr Crevatin avait un cabinet à Trieste et qu'il organisait régulièrement des voyages en Bosnie pour effectuer des soins dentaires gratuits pour les personnes handicapées. Lorsque le Dr Crevatin et son assistant ont entendu parler de la loterie de l'amour et de la façon dont une école entière s'est mobilisée pour aider un étudiant, ils ont eu envie de donner de leur temps pour aider eux aussi.

Sabrina a rencontré Mohammed parce qu'elle voulait l'impliquer autant que possible dans le processus. Plus important encore, elle voulait lui donner toutes les informations dont elle disposait et lui permettre de choisir s'il voulait être aidé ou non. En entendant la nouvelle, Mohammed était enthousiaste. "Enfin !", a-t-il dit. Ensemble, ils ont pris rendez-vous avec le docteur Crevatin.

Une radiographie préliminaire a révélé qu'il manquait un gros morceau d'os à l'endroit où se trouvait la dent de Mohammed et qu'une fracture remontait jusqu'à son crâne. C'est à ce moment-là qu'il a enfin expliqué comment il avait perdu sa dent. C'était à la frontière entre la Croatie et la Slovénie, a-t-il dit. Il était poursuivi par la police des frontières qui poussait les réfugiés et leur criait de se dépêcher, d'aller plus vite. Il a expliqué comment ils l'ont fait





trébucher et qu'il est tombé sur le visage, puis ils l'ont frappé à coups de pied pendant plusieurs minutes alors qu'il était sur le sol. La douleur dans sa tête et ses jambes était atroce et il avait soif. Il n'y avait personne pour l'aider.

En raison du traumatisme émotionnel et physique que Mohammed avait subi, le Dr Crevatin a opté pour la solution la moins invasive possible. Bien que les recettes de la Loterie de l'amour n'aient pas permis de couvrir entièrement les coûts des matériaux nécessaires à la fabrication de la dent et de l'appareil qui la maintiendrait en place, le Dr Crevatin a déclaré qu'ils pouvaient prendre tout le temps nécessaire pour payer le reste, même si cela nécessitait dix Loteries de l'amour !

## **UNE INTERRUPTION PANDÉMIQUE**

En mars 2020, avec l'arrivée du coronavirus, l'Italie a été mise en quarantaine et toute activité commerciale et pratique médicale non essentielle a été interrompue. Pour cette raison, Mohammed ne verra pas sa nouvelle dent avant 18 mois. Entre-temps, cependant, alors que les entreprises et les écoles rouvraient leurs portes avec de nouveaux protocoles de sécurité, la confiance en soi de Mohammed s'est améliorée. Pour lui, le port d'un masque facial était plus libérateur que contraignant, car il cachait la dent manquante.

Mohammed a terminé son programme de trois ans et a été engagé pour travailler dans un restaurant d'une station de ski du nord de l'Italie. On lui a posé la dent trois jours avant qu'il ne quitte Trieste pour son nouveau travail à la montagne. Avant de partir, il s'est arrêté à l'école pour dire bonjour à chaque enseignant et membre du personnel, un par un, dire merci, baisser son masque chirurgical et sourire.

Non seulement la loterie de l'amour a permis de récolter des fonds pour aider Mohammed à obtenir des soins dentaires indispensables, mais elle a également renforcé son estime de soi et son sentiment d'appartenance. Comme la collecte de fonds était basée sur des dons d'"actes de bonté" par et pour le corps enseignant et le personnel de l'école, elle a renforcé les relations entre collègues et sensibilisé au traitement souvent violent des réfugiés en transit, et est devenue un événement annuel dans le calendrier de l'école. Plus tard, lors d'un entretien pour la présente étude de cas, lorsqu'on lui a demandé ce que la loterie de l'amour et sa nouvelle dent signifiaient pour lui, Mohammed a répondu : "Cela signifiait tout. Cela a tout changé. Je suis à nouveau moi-même, et c'est un endroit où les gens se soucient vraiment de moi."



## Questions, commentaires et sujets de discussion

1. Comment pensez-vous que le thème de la collaboration a contribué à l'histoire de Mohammed ?
2. De quelle manière la gentillesse était-elle "contagieuse" dans l'histoire ?
3. À votre avis, Sabrina a-t-elle eu raison d'impliquer Mohammed dans le processus comme elle l'a fait ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
4. Mettez-vous à la place de Mohammed. Compte tenu de son histoire, comment réagiriez-vous à la nouvelle que l'école veut l'aider ?
5. Comment cette histoire s'inscrit-elle dans le cadre plus large de la communication et de la collaboration ?
6. En quoi cette histoire se prête-t-elle à la création de contenu numérique ?
7. Quelles sont vos premières réactions à cette histoire ? Y a-t-il quelque chose que vous pouvez appliquer à votre propre pratique d'orientation ? Quoi et comment ?