

DigiGuide

*Digitising Good
Guidance Practice*

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



ÉTUDE DE CAS :

LE VOYAGE DE ROBERT

RINOVA
innovate, create & regenerate

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 qui y sont contenues.

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



Table des matières

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



Titre

Le voyage de Robert

Compétence

Compétence du CEDEFOP : Technologies de l'information et de la communication. Cela implique une utilisation compétente de divers médias : communication téléphonique et vidéo, courrier électronique et messagerie, accès à Internet pour les ressources et utilisation d'Internet pour les interactions.

Domaines DigComp : Communication et collaboration & Création de contenu numérique

Résumé/Introduction/Contexte

Cette histoire décrit les épreuves et les tribulations de Robert (un professionnel de l'orientation expérimenté) qui travaille avec des jeunes de 18 à 24 ans sur un projet d'employabilité à Londres. Robert travaille normalement en face-à-face avec ses clients, il doit alors entreprendre un changement complet de pratique et d'orientation avec les jeunes en raison de la pandémie mondiale. C'est l'histoire de son voyage d'auto-exploration, d'introspection et finalement de compréhension de ce qui fonctionne le mieux et comment obtenir des résultats crédibles malgré l'adversité.

Mots clés

- Communication
- Médias numériques



- Action sociale
- Employabilité
- Technologie

Personnages clés

Robert – Professionnel de l'orientation. Responsable du programme Ready 4 Work. Robert est un professionnel de l'orientation depuis un certain temps et possède des années d'expérience. Il sait faciliter le travail de groupe avec les jeunes, les aider à surmonter les obstacles et les inciter à trouver un emploi. Cependant, Robert n'a jamais eu à utiliser la technologie pour impliquer les jeunes.

L'épouse de Robert (Julia) - Julia est une professionnelle des arts créatifs. Elle est extrêmement sensible aux besoins de son mari et est toujours prête à l'écouter ou à trouver une solution. Elle est fière des réalisations de Robert et lui souhaite de réussir dans tout ce qu'il entreprend.

Le groupe de jeunes de Robert - Ces jeunes vivent tous dans une auberge de jeunesse. Leur statut officiel est celui de sans-abri. Il y a une multitude de raisons pour lesquelles ces jeunes ont dû vivre dans une auberge de jeunesse. Pour certains, il s'agit de la rupture d'une relation familiale. Pour d'autres, il s'agit de problèmes de santé mentale. Pour d'autres, c'est l'incapacité de trouver un logement privé convenable. Ils ont également des obstacles et des problèmes différents qu'ils essaient de surmonter. Robert n'est qu'une personne dans la liste des professionnels auxquels beaucoup d'entre eux ont affaire.

L'histoire de l'étude de cas

Le programme Ready 4 Work, dont l'objectif est d'aider les jeunes à trouver un emploi dans tous les secteurs, s'adresse aux jeunes de 18 à 24 ans qui n'ont actuellement ni emploi, ni éducation, ni formation. Il leur offre un programme personnalisé de soutien, de formation



pratique et de compétences en matière de recherche d'emploi pour leur permettre d'accéder à un emploi durable ou à l'éducation. Un élément clé de ce programme est le développement de projets d'action sociale dirigés par les participants, soutenus par des mentors d'entreprise, qui permettront aux jeunes d'explorer des questions qui les passionnent, tout en acquérant de nouvelles compétences et en reconnaissant et en développant leurs points forts. Le projet d'action sociale est un élément important du programme Ready 4 Work et permet aux apprenants de développer un large éventail de compétences transférables qui les aideront dans leur progression vers un emploi satisfaisant et durable. Conçus en collaboration par les apprenants, les employeurs mentors et des conseillers formés, les projets d'action sociale offrent aux jeunes la possibilité de développer des initiatives créatives axées sur des sujets qui les concernent et les intéressent particulièrement et qui ont un impact direct sur leur communauté locale.

Robert a passé les six dernières semaines à travailler avec les jeunes sur leurs compétences générales. Il a animé des ateliers en face à face, améliorant l'image que les jeunes ont d'eux-mêmes, identifiant les obstacles individuels, leur fournissant des stratégies et des solutions et les préparant à entrer dans la vie active. Il doit également préparer les jeunes à participer à leur projet d'action sociale. Robert comprend que la cohorte qu'il a en face de lui est difficile, elle vient d'un quartier défavorisé de Londres et vit dans une auberge de jeunesse. Cela entraîne des défis uniques, beaucoup de jeunes sont prudents dans leur façon d'interagir avec d'autres adultes. Il a fallu un certain temps à Robert pour gagner la confiance des jeunes. Il s'est rendu à l'auberge de jeunesse deux jours par semaine pour faciliter l'organisation d'ateliers. Cela a montré aux jeunes qu'il s'investit pour eux et qu'il est cohérent dans son approche de soutien et d'orientation tout au long du projet.

Après avoir organisé un atelier de cartographie mentale, les jeunes ont décidé qu'ils aimeraient réaliser un projet d'action sociale sur la pauvreté alimentaire. Ils ont identifié un refuge local pour sans-abri et ont accepté de s'y porter volontaires pour aider à nourrir les résidents sans-abri du refuge. Ils ont également décidé d'approcher les entreprises locales et de demander des dons pour le refuge. Robert a demandé aux jeunes de rédiger des lettres et de passer des appels téléphoniques aux entreprises de la région. Le travail des jeunes a été très bien accueilli et un certain nombre d'entreprises ont accepté de faire des dons au projet d'action sociale sur la pauvreté alimentaire.



Robert a prévu de mettre en valeur le travail des jeunes en organisant une fête à la fin du projet. Tout semble aller pour le mieux lorsqu'un événement cataclysmique se produit. Robert reçoit un appel de son responsable qui l'informe que le travail en face à face avec les jeunes va cesser en raison de la fermeture du pays pour cause de pandémie de coronavirus et que, jusqu'à nouvel ordre, Robert devra travailler à domicile. Son responsable l'informe également que le travail avec les jeunes se poursuivra et qu'ils devront toujours terminer le projet d'action sociale.

Cette nouvelle plonge Robert dans l'embarras. Non seulement il devra trouver un moyen d'impliquer les jeunes sans les voir physiquement, mais il apprend également que personne qui ne vient pas du refuge pour sans-abri ne pourra y faire du bénévolat avant un certain temps. Cette nouvelle dévaste Robert, qui a passé les dernières semaines à préparer les jeunes pour leur projet d'action sociale sur la pauvreté alimentaire. Lorsque Robert rentre chez lui, il parle à sa femme. Il lui dit qu'il va devoir trouver un nouveau moyen de travailler avec les jeunes à distance, il lui dit aussi qu'il a l'impression qu'il ne pourra pas terminer le projet d'action sociale et donner aux jeunes le soutien qu'ils méritent. Sa femme lui assure que tout ira bien, et elle est sûre qu'il trouvera une solution à ses problèmes actuels. Robert ne dort pas bien cette nuit-là, il est complètement agité et inquiet pour l'avenir car il ne sait vraiment pas quoi faire. Il réfléchit à la question suivante : "Comment puis-je travailler avec ces jeunes à distance sans les voir en face à face ?". C'est déjà assez difficile de travailler sur les problèmes d'une semaine à l'autre en organisant des ateliers et en les soutenant de manière individuelle.

Le lendemain, Robert réalise qu'il va vraiment devoir élaborer une stratégie et un plan pour traverser les mois à venir. Non seulement il doit encore préparer les jeunes à l'emploi, mais il doit aussi mener à bien un projet d'action sociale avec eux. Il a besoin d'un plan et il a besoin d'un plan rapidement ! Robert décide d'approcher son responsable car il pense qu'il est important de trouver un moyen de contacter tous les jeunes de l'auberge de jeunesse. Robert se rend compte qu'ils n'ont pas tous un ordinateur portable ou un téléphone avec assez de réseau pour utiliser Internet. Robert dit à son responsable qu'il faudra trouver un moyen de prêter ou de fournir des technologies à ces jeunes, afin qu'ils puissent s'engager pleinement dans le projet et poursuivre le travail qui a été fait avec eux jusqu'à présent.

Le responsable de Robert revient vers lui et lui explique qu'ils ont eu la chance de recevoir un financement d'un organisme gouvernemental local pour acheter des ordinateurs portables et des tablettes pour les jeunes. Robert reçoit cette information avec joie, car il sent à ce



moment-là qu'il y a eu une avancée significative et qu'il va pouvoir continuer à travailler avec les jeunes de manière cohérente. Cependant, cela soulève une nouvelle question pour Robert. Il n'a jamais utilisé des outils technologiques de cette manière auparavant, car tout le travail qu'il a effectué avec les jeunes s'est fait en face à face. Comment l'utilisation de cette technologie va-t-elle changer la façon dont les jeunes interagissent avec Robert et la façon dont ils s'engagent dans le projet ? C'est une préoccupation majeure pour Robert. Il s'inquiète également de savoir si les jeunes seront capables d'utiliser la technologie de manière appropriée et de s'y engager de manière significative pour mener à bien le projet d'action sociale. Lorsque Robert rentre chez lui, il en parle avec sa femme, il réfléchit avec elle à l'utilisation des outils numériques. Peut-il apporter le même soutien aux jeunes dans une salle qu'en ligne ? Peut-il s'assurer qu'il garde le contrôle de la conversation ? Les jeunes se sentiront-ils en sécurité pendant les sessions ? Sa femme lui dit qu'il peut utiliser des salles de réunion (sur Zoom ou Microsoft Teams) pour parler aux jeunes en tête-à-tête s'il en a besoin. Robert a beaucoup de chance que sa femme travaille dans le secteur de la création, elle a toujours de bonnes idées ! Robert pense également qu'il devrait approcher son manager et demander une deuxième personne en ligne. Robert rejette rapidement l'idée, car il ne veut pas donner l'impression d'être en difficulté et il a aussi une grande fierté professionnelle.

La première chose que Robert réalise, c'est qu'il doit organiser une réunion avec les jeunes et leur demander ce qu'ils pensent de la nouvelle situation, comment ils se sentent et s'ils ont confiance dans l'utilisation des outils technologiques pour continuer à avoir accès à lui et au projet. Robert appelle tous les jeunes au téléphone et les informe qu'il a des ordinateurs portables et des tablettes qu'il va distribuer à chacun d'entre eux. Il leur demande également quel est leur moyen de communication préféré. De nombreux jeunes répondent à Robert qu'ils préfèrent utiliser un des réseaux sociaux pour organiser des réunions, avoir des conversations et créer des groupes de discussion. La plateforme ou l'application choisie par les jeunes est WhatsApp. Pour Robert, il s'agit d'un nouvel outil, car il n'avait auparavant que peu d'expérience dans le monde des réseaux sociaux, la majorité de son travail se déroulant habituellement en face à face.

Robert organise sa toute première réunion de groupe WhatsApp. Il organise trois réunions avec 7 jeunes à chaque appel, ce qui est une toute nouvelle expérience, car Robert réalise qu'il est très différent de coordonner tous ces jeunes sur une réunion en ligne. Malgré ses inquiétudes, la réunion est un grand succès, les jeunes sont vraiment heureux de recevoir des



ordinateurs portables et des tablettes pour pouvoir continuer à participer au projet. Robert réussit également à obtenir de la Wifi pour les jeunes afin que ceux qui n'ont pas de données Internet.

Au cours de la semaine suivante, des ordinateurs portables, des tablettes et des clés USB sont livrés aux jeunes de l'auberge de jeunesse. Robert réalise également qu'il devra organiser une session avec les jeunes sur l'utilisation appropriée de la technologie et de la nétiquette, c'est-à-dire la manière dont ils s'engagent en ligne. C'est quelque chose qu'il n'avait pas eu à faire auparavant et dont il n'avait pas considéré l'importance pendant le projet. De plus, Robert se demande comment il pourra continuer à faire sentir aux jeunes qu'ils sont soutenus individuellement, même s'il ne peut pas les voir en face à face.

Pour ajouter un niveau de personnalisation, Robert décide de s'assurer qu'il parle à chaque jeune en tête-à-tête au moins une fois par semaine. Robert utilise l'appel vidéo en direct sur WhatsApp pour parler à chacun des jeunes. Il insiste pour que les jeunes utilisent la caméra de leur téléphone car il estime que le fait de pouvoir se voir est plus bénéfique qu'un simple appel téléphonique. Cependant, il arrive que le seul moyen de communiquer avec les jeunes soit de les appeler. Parfois, un certain contact vaut mieux que rien.

Certains jeunes informent Robert qu'ils ne participeront pas au projet d'action sociale. Ils disent qu'étant donné que Robert ne peut pas venir les voir à l'auberge de jeunesse, ils ne sont pas prêts à se connecter et à participer à des réunions en ligne. Robert pense que cela peut être dû à leur faible niveau scolaire et à leur incapacité à utiliser des outils technologiques. Cette situation préoccupe Robert, qui souhaite apporter à tous les jeunes le meilleur soutien possible. Il décide de parler aux responsables du foyer et à l'un des travailleurs clés des jeunes pour les informer de la situation et leur demander leur aide afin d'impliquer ceux qui ont des difficultés.

Une semaine plus tard, Robert organise sa deuxième réunion en ligne sur WhatsApp. L'objectif de cet atelier avec les jeunes est de décider comment ils peuvent mener à bien un projet d'action sociale sans pouvoir être dans la communauté locale, puisqu'ils ne peuvent pas mener à bien leur projet sur la pauvreté alimentaire. Certains jeunes commencent à parler des expériences qu'ils ont vécues en étant bloqués dans l'auberge de jeunesse et de ce qu'ils ont ressenti. Robert a alors une idée derrière la tête : s'il parvient à faire en sorte que les jeunes pensent de manière plus positive aux expériences qu'ils ont vécues dans l'auberge de



jeunesse, il pourra s'en servir pour donner du pouvoir à d'autres jeunes qui vivent des expériences similaires. Robert doit juste trouver un moyen de réaliser cette idée.

Ce soir-là, Robert parle à sa femme. Il lui parle du projet et du fait qu'il doit vraiment trouver un moyen d'impliquer les jeunes dans un projet d'action sociale réalisé à distance. Comme sa femme travaille dans le secteur des arts créatifs, elle lui suggère : "Pourquoi ne pas faire un film ?". Robert fait une danse de joie dans le salon. Il remercie sa femme et se met à planifier. S'il parvient à faire en sorte que chacun des jeunes se filme, il pourra ensuite les aider à rassembler et à monter toutes les séquences pour en faire un court-métrage sur l'isolement social et les stratégies utilisées par les jeunes pour surmonter cet isolement.

Au cours des jours et des semaines à venir, Robert organise de nombreuses réunions en ligne avec les jeunes, non seulement en utilisant WhatsApp mais aussi en introduisant des sessions Zoom et Microsoft Teams. Il se rend compte que cela améliorera également leur intelligence technologique et renforcera leur confiance dans la façon dont ils utilisent les outils technologiques.

Robert distribue différents rôles à différents jeunes. Chacun d'entre eux disposera d'un créneau d'une minute dans le film. Ils devront tous répondre à une série de questions que Robert a élaborées. Certains jeunes disent à Robert qu'ils ne se sentent pas à l'aise devant la caméra ou lorsqu'ils s'expriment de manière directe. Pour y remédier, Robert a organisé de nombreux ateliers centrés sur la communication et, petit à petit, les jeunes qui étaient initialement sceptiques quant à leur participation à la vidéo finissent par être heureux d'être filmés et de parler avec confiance.

Un autre défi auquel Robert est confronté est que les jeunes sont tous à l'intérieur dans l'auberge de jeunesse. Il craint que le film soit terne en raison du manque de scènes extérieures. Lors de l'appel WhatsApp à certains jeunes, l'un d'entre eux a dit à Robert qu'ils pourraient utiliser le jardin commun et le studio qui se trouve au sous-sol de l'auberge de jeunesse. Robert pense que c'est une idée fantastique et il est heureux que les jeunes résolvent aussi des problèmes.

Au cours des semaines à venir, Robert consacre une grande partie de son temps à rassembler tout le matériel que les jeunes lui ont envoyé par e-mail et par WhatsApp. Robert ne savait pas à quel point tout cela prendrait du temps, et cela a été une courbe d'apprentissage



massive pour lui, car il n'avait jamais été dans cette situation auparavant, devant utiliser les outils technologiques d'une nouvelle manière.

Entre Robert et les jeunes, le film peut être monté et distribué à tous les participants et intervenants du projet. Robert réalise un court atelier d'évaluation avec les jeunes en leur demandant de réfléchir à leurs expériences et à la manière dont la technologie a joué un rôle majeur dans la poursuite du projet et dans leur engagement dans celui-ci. Les réactions des jeunes ont été extrêmement positives, certains ont même déclaré que le fait que Roberts leur ait fourni la technologie, leur ait donné des ateliers sur la façon de l'utiliser de manière appropriée et ait continué à les soutenir tout au long du projet a été un facteur important dans leur capacité à faire face à une situation très difficile.

Robert comprend également qu'il a dû adapter une approche mixte à l'apprentissage et à l'engagement des jeunes au sein du projet et à la réalisation de leur action sociale. Il a dû faire preuve d'un haut niveau de discernement et d'introspection quant à sa propre pratique et à sa motivation au cours de ce projet. Cela n'a pas été facile du tout.....

Questions, commentaires et sujets de discussion

1. Qu'auriez-vous fait à la place de Roberts si vous aviez dû travailler à distance avec votre groupe de clients ?
2. Pensez-vous être en mesure d'offrir à vos clients le même niveau de soutien en ligne ? Par opposition au face à face.
3. Que pourrait faire Robert si le groupe ne s'était jamais rencontré avant d'aller en ligne ? Puisqu'il y a beaucoup de problèmes autour de l'engagement des individus et de l'aide à la création de liens purement en ligne.
4. Pourquoi Robert a-t-il ressenti le besoin de parler à sa femme - où étaient ses collègues ? Pourquoi pensez-vous qu'il n'a pas fait appel à son manager pour le soutenir ?
5. Après avoir lu l'article, dans votre rôle, auriez-vous besoin d'une formation numérique ou d'un développement professionnel continu (DPC) pour répondre aux besoins de vos clients dans un paysage en mutation ?