



# SYMPATIC

Support and Value Adults Mobility and Training for Integration into Companies

## Kit de parrainage SYMPATIC

SUPPORT AND VALUE YOUNG  
ADULTS MOBILITY AND TRAINING  
FOR INTEGRATION INTO COMPANIES

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.



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





# INDICE

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Chapitre 1</b> La mobilité internationale : une valeur ajoutée	<b>6</b>
<b>Chapitre 2</b> Les compétences interpersonnelles	<b>14</b>
<b>Chapitre 3</b> Définition du rôle de parrain/marraine et renforcement du processus d'orientation	<b>20</b>
<b>Chapitre 4</b> La relation entre le Job coach et le parrain/la marraine	<b>26</b>
<b>Chapitre 5</b> Focus sur l'enseignement et l'apprentissage des compétences interculturelles dispensés par le job coach	<b>33</b>
<b>Chapitre 6</b> Expériences sur le terrain Témoignage des parrains et marraines	<b>41</b>
<b>Conclusion</b>	<b>45</b>

# Introduction

Cette boîte à outils vise à aider le lecteur dans sa compréhension de ce qu'est le parrainage dans le cadre du projet SYMPATIC par un bref aperçu de ses pratiques efficaces. La plupart des programmes de parrainage s'appuient fortement sur le développement de la personne guidée en tant que résultat programmatique. Traditionnellement, le parrainage est considéré comme une relation unidirectionnelle dans laquelle le parrain/la marraine transmet ses connaissances à la personne guidée. Et bien que ce soit, dans une certaine mesure, ce qu'un parrain/une marraine est effectivement censé faire, cette formule risque d'être dépassée, et ce pour deux raisons profondément liées:

- (1) *la grande diversification de la main-d'œuvre, qui s'est élargie pour inclure les minorités, les femmes, les immigrants, les personnes handicapées et;*
- (2) *le fait que 50% de cette main-d'œuvre plus inclusive est maintenant composée de milléniaux - personnes nées entre 1980 et 2000 - dont on estime qu'ils changent d'emploi tous les 18 mois à 3 ans, changeant souvent complètement de secteur.*

Ces deux éléments impliquent un élargissement des antécédents, des besoins et des objectifs qui, combinés aux niveaux élevés de mobilité professionnelle actuels, remettent en question l'interprétation traditionnelle de la dynamique du parrainage. Pour cette raison, cette boîte à outils tentera de changer d'approche : les filleul.e.s ne seront pas présentés comme de simples récipients dans lesquels la connaissance est déversée passivement, mais plutôt comme des atouts humains précieux à attirer et à former afin de relever les défis du monde du travail actuel. En ce sens, tout en se concentrant sur les modèles et schémas pratiques des programmes de parrainage, vous serez également invités à considérer le parrainage comme une relation de développement mutuellement bénéfique qui encourage le/la filleul.e à prendre des initiatives, à s'engager, à être responsable et à rendre des comptes.

L'innovation du programme de mentorat SYMPATIC et sa valeur ajoutée reposent sur deux fondements différents:

## **- le processus de parrainage qui commence avant une mobilité**

Le parrain/la marraine va faciliter non seulement l'intégration professionnelle du jeune filleul.e (ce qui est commun à la plupart des programmes de parrainage existants) mais aussi et surtout son développement personnel en termes de compétences techniques et inter-

<sup>1</sup> "Millennials at work, reshaping the workplace" 2011, <https://www.pwc.com/co/es/publicaciones/assets/millennials-at-work.pdf>

personnelles à travers un séjour à l'étranger dans le cadre d'une mobilité formelle ou non formelle en apprentissage tout au long de la vie. Le parrain/la marraine n'est pas seulement celui ou celle qui soutient et ouvre les portes et les réseaux pour trouver un emploi mais il/elle est aussi celui ou celle qui soutient le/la filleul.e dans le développement et l'acquisition de compétences techniques et interpersonnelles à l'étranger qui seront utiles et précieuses pour la construction et la réalisation d'un projet professionnel.

#### - le processus de parrainage complété par un accompagnement renforcé avec le job coach

La méthodologie appliquée dans SYMPATIC met en relation deux personnes clés qui vont accompagner différemment mais en toute complémentarité les jeunes. Le job coach et le parrain/la marraine ont des objectifs et des missions différents et restent toujours en contact pour apporter un soutien individuel et renforcé avant, pendant et après la mobilité afin de faciliter la réflexion et la conception du projet professionnel du filleul.e ou son insertion professionnelle sur le marché du travail.

D'une manière générale, nous avons utilisé le terme de parrain/marraine et de parrainage afin de donner un nom large à l'ensemble de la méthodologie SYMPATIC qui comprend : le parrainage, le job coaching et également le tutorat (le tuteur est la personne de l'organisation d'accueil à l'étranger responsable des missions et des tâches données aux jeunes). Le contenu de ce kit de parrainage vise à fournir aux parrains/marraines les éléments de base concernant la valorisation d'expériences de mobilité et le développement de compétences informelles ainsi que les bases du parrainage entre un/une jeune et un job coach. Le job coach interagit régulièrement avec le parrain/la marraine, le tuteur et le jeune. Le parrain/la marraine interagit uniquement avec le jeune (filleul.e) et le job coach. Tout au long des 5 chapitres, vous comprendrez comment se déroulent précisément les interactions et quelles sont vos missions.

Le **chapitre 1** est consacré à la mobilité internationale, expliquant ce qu'elle est et comment elle est devenue (plus qu'un simple séjour à l'étranger), un véritable outil d'apprentissage dans la vie de nombreux jeunes et un tremplin pour leur insertion professionnelle. Une expérience de mobilité peut faciliter le développement personnel et professionnel à grande échelle, en fonction du profil de chacun.

Le **chapitre 2** présente l'importance des compétences informelles (ou transversales) dans les entreprises et souligne l'importance de les identifier lors du recrutement. Il n'est pas simple de développer des compétences informelles et une mobilité à l'étranger peut souvent se révéler très formateur. Dans le **chapitre 3**, vous comprendrez l'approche du parrainage et sa mise en œuvre effective. Vous comprendrez comment vous, le parrain/la marraine, pouvez aider le/la filleul.e dans le processus de développement des compétences générales et spécifiques à l'étranger tout en pensant à sa future intégration professionnelle.

Enfin, le **chapitre 4** vous mettra en relation avec le job coach, en vous présentant le rôle et les missions avant, pendant et après une expérience de mobilité et comment vous devez communiquer. Pour conclure, le **chapitre 5** présentera des témoignages de parrains/marraines recueillis afin d'illustrer l'approche SYMPATIC et montrer ses bénéfices et ses impacts.

**CHAPITRE 1****La mobilité internationale: une valeur ajoutée****1.1 Introduction**

**A**vec le développement des programmes d'échanges (particulièrement en Europe, Erasmus+ pour les étudiants de l'enseignement supérieur, les élèves du secondaire, les enseignants, les formateurs, les apprentis et toute personne de moins de 30 ans ou en formation tout au long de la vie), les périodes de mobilité à l'étranger sont devenues fréquentes, et parfois même incontournables.

La variété des programmes disponibles rend la mobilité internationale accessible à un large public, et sont particulièrement adaptés à un public jeune en quête d'expérience professionnelle. La mobilité peut prendre plusieurs formes comme des semestres d'études dans une université étrangère, des stages en entreprise, ou encore du volontariat de courte/longue durée. Les compétences acquises lors de ces phases d'immersion sont indéniables et valorisées par de nombreuses recherches. Les acteurs et décideurs européens impliqués dans les domaines de la jeunesse, de l'éducation, de l'emploi et de l'inclusion les promeuvent largement car la mobilité permet à tous les citoyens d'acquérir des compétences (techniques et non-techniques) et des savoir-faire, de contribuer au multilinguisme et au développement de la citoyenneté européenne et des valeurs européennes.

Parmi la multitude de moyens de développer les compétences transversales, il a été démontré que la mobilité internationale permet de créer un contexte unique et privilégié pour le développement de ces compétences. La valeur ajoutée du développement des compétences d'un individu est de plus en plus reconnue par les employeurs, qui considèrent une expérience d'apprentissage à l'étranger comme un atout majeur dans la candidature d'un jeune.

## 1.2 Programmes et offres de mobilité (Erasmus+, Corps européen de solidarité, Service civique international)

La **mobilité internationale** est une possibilité unique pour apprendre et se créer de nouvelles opportunités qui permettent de développer des valeurs interculturelles et d'acquérir des compétences utiles à la réalisation de projets personnels et professionnels. Elle permet aux participants de développer des compétences sociales, des capacités professionnelles et un état d'esprit interculturel. Elle est ouverte à tous les jeunes, quels que soient leur diplôme, leur profil, leur parcours, avec souvent la motivation, la volonté d'apprendre et de développer des compétences comme critère de sélection.

La mobilité internationale peut être mise en œuvre de nombreuses façons différentes : elle peut s'inscrire dans le cadre de l'éducation formelle ou non-formelle, être axée sur le volontariat, les études ou le travail, être à court ou à long terme ou encore se faire seule ou en groupe.

Les principaux dispositifs que les partenaires SYMPATIC mettent en place afin d'offrir des options de mobilité formelle et non formelle aux jeunes sont présentés ci-dessous:

**Le programme Erasmus + VET** offre aux personnes qualifiées et sans emploi la possibilité de partir à l'étranger pour un stage professionnel, dans une entreprise ou une association, dans n'importe quel domaine : marketing, design, architecture, administration, social... Les stages sont soutenus financièrement par la Commission européenne via le programme Erasmus +, et sont ouverts à tout candidat dès l'âge de 18 ans, suivis par un centre pour l'emploi sous le statut de stagiaire de la formation professionnelle.

**Le Corps européen de solidarité** ((anciennement Service volontaire européen) est l'initiative de l'Union européenne qui crée des opportunités pour les jeunes qui souhaitent devenir volontaires ou travailler sur des projets dans leur propre pays ou à l'étranger qui bénéficient aux communautés et aux personnes en Europe. Les candidats doivent être âgés de 18 à 30 ans.

- **Le volontariat** est une activité de solidarité d'une durée de **2 à 12 mois**. Ce type d'activité de solidarité offre aux jeunes la possibilité de contribuer au travail quotidien des organisations dans le cadre d'activités de solidarité, au bénéfice final des communautés au sein desquelles ces activités sont menées.

- **Les stages** sont des périodes de pratique professionnelle à temps plein de 2 à 6 mois, renouvelables une fois pour une **durée maximale de 12 mois**, au sein de la même organisation participante. Ce type d'activité de solidarité comprend une composante d'apprentissage et de formation, pour aider le participant à acquérir une expérience pertinente en vue de développer des compétences utiles au développement personnel, éducatif, social, civique et professionnel. Les stages doivent être rémunérés par la structure d'accueil.

**Le Service Civique International** est un programme qui existe en France, en Allemagne et en Italie (dont bénéficient les partenaires de SYMPATIC) qui peut être plus adapté aux candidats à la recherche de leur vocation. Les missions doivent durer **au moins 6 mois, jusqu'à 12 mois** et les candidats doivent avoir **entre 18 et 25 ans**. Les participants doivent être de nationalité française, allemande, italienne, ressortissants de l'UE ou avoir un an de résidence régulière et continue dans le pays. Les activités se déroulent au sein d'associations, d'administrations ou de collectivités dans l'un des neuf domaines reconnus prioritaires pour la Nation: solidarité, éducation pour tous, environnement, culture

et loisirs, sport, développement international et action humanitaire, crise d'intervention, santé, mémoire et citoyenneté.

Retrouvez également en français uniquement, les témoignages de jeunes engagés dans un service civique volontaire avec **Eurocircle** et partant pour la première fois à l'étranger: **mobilité individuelle** et projet **EnVol**.

Les étapes et les procédures pour intégrer un programme de mobilité seront développées plus loin dans cette boîte à outils ainsi que dans le Pack Mobilité du projet SYMPATIC.

Les partenaires SYMPATIC ont une routine de travail spécifique pour sélectionner les jeunes pour ces projets de mobilité. Un aperçu de la procédure est développé au chapitre 4.

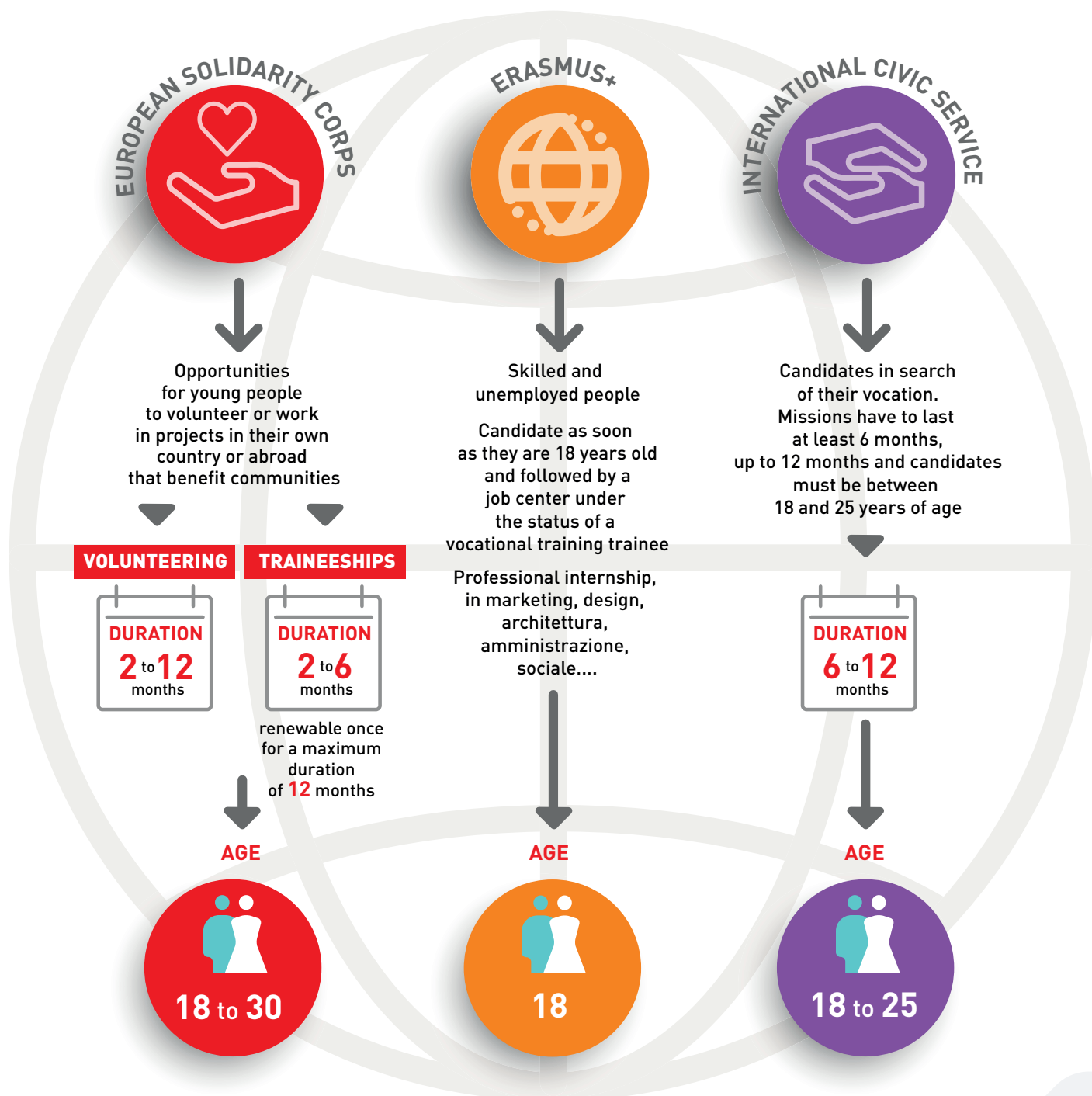
**Nabila, 227 ans, stagiaire du programme Erasmus + VET dans un cabinet d'avocats au Royaume-Uni:**  
*"J'ai eu l'opportunité de vivre une belle expérience et de développer des compétences techniques mais aussi linguistiques. [...] La mobilité internationale a apporté une valeur ajoutée à ma carrière judiciaire et m'a permis de développer mon anglais professionnel".*





# Programmes and mobility offers

(Erasmus+, European Solidarity Corps, international civic service)



## 1.3 La mobilité hybride: conséquences de la pandémie en 2020

Les dispositifs de mobilité internationale ont été profondément affectés par le contexte de la pandémie mondiale actuelle. Afin de proposer une alternative aux participants, la mobilité hybride a été créée pour permettre aux candidats d'effectuer une partie ou la totalité de leur mobilité à distance. Cette innovation est mise en œuvre uniquement par les organisations de mobilité internationale pour leurs participants en ce contexte de pandémie. Actuellement, il n'y a pas encore de publication d'études ou d'évaluation des impacts de la mobilité hybride ou virtuelle.

## 1.4 Evaluation de l'impact d'une mobilité et valorisation d'une mobilité comme valeur ajoutée pour l'insertion professionnelle d'un jeune

### Patrick 25 ans:

*“Je pense que c'était une expérience importante car elle nous a montré comment nous débrouiller seuls. Dans un autre pays, avec des gens complètement différents, une culture différente. Avec des méthodes de travail complètement différentes. Je pense que je peux plus facilement discuter et adapter mon discours en fonction de mes interlocuteurs. Et surtout, je peux maintenant aborder les choses avec une perspective différente car je ne connaissais avant que Berlin. Maintenant, j'ai découvert une autre ville où j'ai vécu pendant plusieurs mois. Et j'ai pu faire comprendre l'impact que les gens ont sur moi, ou comment je peux aussi avoir un impact sur eux”*

Les expériences de mobilité internationale aident les participants à développer des compétences transversales recherchées par les employeurs. Si la définition de ces compétences diffère d'un interlocuteur à l'autre, elles comportent des éléments communs, tels que l'autonomie, l'adaptabilité, la créativité, la maîtrise d'une langue et les compétences interculturelles. Compte tenu de la difficulté que peuvent rencontrer les jeunes pour trouver un emploi, la mo-

bilité internationale leur permet de développer des “soft-skills” qui peuvent être précieux pour les employeurs.

Pour le groupe cible des jeunes adultes dits défavorisés (NEET : not in education, not in employment and not in training), qui peuvent éprouver des difficultés pour accéder au marché du travail en raison de multiples obstacles, une période



mobilité peut représenter un vrai atout en termes d'employabilité et de développement personnel. Parmi le groupe cible des NEET, on aperçoit une certaine prise de confiance en soi, ainsi qu'une prise de conscience en ses propres compétences. Grâce à la mobilité, les participants se détachent de leur environnement quotidien, qui peut avoir une influence négative sur eux et qui, pour diverses raisons, peut les empêcher de trouver un emploi. L'éloignement pendant le séjour à l'étranger peut donc entraîner un changement de perspective. Les participants peuvent se percevoir différemment, peuvent à nouveau amorcer une réflexion sur leur avenir et peuvent améliorer sensiblement leur image de soi.

Selon une étude de l'Agence Nationale "l'Éducation pour l'Europe" de l'Institut Fédéral de l'Enseignement et de la Formation professionnels, on constate également une augmentation significative de l'employabilité et de la plaçabilité (intégration réussie sur le marché du travail) des jeunes adultes défavorisés ayant été accompagnés sur un stage professionnel à l'étranger : l'employabilité désigne la capacité d'une personne à proposer sa force de travail sur un marché en évolution plus ou moins rapide sur la base de ses compétences professionnelles et interdisciplinaires<sup>1</sup>. Celles-ci comprennent la flexibilité, la mobilité, la réflexion prospective, l'autogestion, la compétitivité individuelle et la responsabilité personnelle<sup>2</sup>. En ce qui concerne le domaine des compétences transversales, les jeunes interrogés qui

**Janique B., 27 ans:**

*"C'est tellement génial quand vous pouvez parler de quelque chose qui vous donne confiance en vous, de ce à quoi vous êtes vraiment bon alors que cela ne fait que deux mois. Mais c'est aussi tellement plus et cela couvre toutes les mauvaises choses qui étaient dans votre CV avant, ce que les gens auraient pu remarquer, et ensuite vous pouvez vraiment le valoriser pour vous donner confiance en vous lors de l'entretien d'embauche quand vous commencez à en parler (...)"*

ont effectué un stage à l'étranger ont même rapporté une montée en compétences plus élevée que les jeunes interrogés ayant fait un stage dans leur pays d'origine. La montée en compétence des jeunes sur leur capacité à travailler en équipe est particulièrement remarquable et statistiquement significative à cet égard. En effet, les conditions et les défis particuliers que peuvent poser un stage à l'étranger font que ces compétences sont souvent sollicitées.

L'analyse de contenu des expériences décrites par les jeunes a également révélé que les stages à l'étranger leur ont permis d'acquérir des compétences professionnelles internationales, à savoir des compétences en langues étrangères, des connaissances spécialisées internationales et des compétences interculturelles.

<sup>2</sup> Employabilité et professionnalisme - deux modèles concurrents de qualification professionnelle? WOLF-DIETRICHGREINERT Prof. Dr. phil., Prof. pour la pédagogie professionnelle dans le journal du BiBB BWP4/2008).

<sup>3</sup> (KRAUS, K.: De la profession à l'employabilité. Vers la théorie un de la pédagogie de l'acquisition Wiesbaden 2006)



Afin de faciliter l'insertion sur le marché de l'emploi de ce groupe cible, l'une des conditions obligatoire est de coupler l'expérience de stage à l'étranger avec un jobcoaching. Le jobcoaching peut commencer dès que le participant est sélectionné et accepte l'accompagnement. Les mesures de suivi sont présentées au chapitre 4 de cette boîte à outils et détaillées dans le Mobility Pack. En conclusion, on peut dire qu'une employabilité accrue entraîne une plaçabilité accrue.

## 1.5 Activités d'auto-réflexion

L'objectif de cette activité est d'aider le parrain/la marraine à réfléchir à la valeur ajoutée de la mobilité internationale pour les participants, les entreprises ou la société. Dans une perspective plus large, elle peut aider le parrain/la marraine à mieux appréhender l'état d'esprit des participants avant, pendant et après la mobilité, à réfléchir aux différents défis auxquels ils peuvent être confrontés pendant leur séjour à l'étranger et à anticiper les bénéfices qu'ils pourront tirer de cette expérience par la suite.

Veuillez réfléchir à ces questions:

- Pouvez-vous vous souvenir de votre première expérience à l'étranger? Où? Quand? Avec qui? Pendant combien de temps?



- Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour organiser cette expérience de mobilité internationale? Avez-vous ressenti de l'anxiété avant le départ?

- Vous êtes-vous senti à l'aise dans un endroit où vous n'êtes jamais allé? Avez-vous trouvé difficile/facile de communiquer? Cela vous aurait-il rassuré d'être soutenu par quelqu'un de votre pays d'origine?



- Qu'avez-vous découvert au cours de cette expérience? Quelles sont les expériences positives/négatives que vous avez vécues pendant cette période?

Qu'avez-vous appris à l'étranger ? Que pouvez-vous tirer de cette expérience ? Vous êtes-vous senti plus confiant pour partir à l'étranger par la suite ?



- Dans votre entreprise ou dans le secteur professionnel dans lequel vous êtes impliqué, quels avantages voyez-vous à interviewer ou recruter un jeune qui a eu une expérience à l'étranger ?

## 1.6 Mots clés

La **mobilité internationale** dans le projet SYMPATIC: elle a de nombreuses facettes et se veut être une expérience à l'étranger pour un jeune en se basant sur sa motivation comme critère principal. Il s'agit d'une installation temporaire (à court ou à long terme) dans un pays étranger dans un cadre qui peut être bénévole, professionnel ou lié à des obligations éducatives formelles. Elle est conçue comme un outil dans le processus d'apprentissage tout au long de la vie du jeune afin de développer des compétences professionnelles et personnelles qui conduiront à la construction ou à l'affinement des objectifs professionnels et personnels du jeune dans la vie.

**NEET** est l'acronyme de “**not in employment, education or training**”, utilisé pour désigner la situation de nombreux jeunes en Europe et au-delà. La définition des NEET adoptée par le Comité de l'emploi de la Commission européenne (EMCO) inclut les jeunes âgés de 15 à 24 ans qui sont au chômage ou inactifs, selon la définition de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), et qui ne sont pas en études ou en formation. Cette définition a été appliquée par Eurostat dans ses données statistiques et l'indicateur a ensuite été utilisé dans le cadre de la stratégie **Europe2020**.

## CHAPITRE 2

# Compétences personnelles

### 2.1 Mobilité et compétences personnelles

Lorsqu'une organisation cherche à recruter, elle pense souvent aux compétences techniques que le candidat doit posséder pour remplir ses fonctions. Mais au-delà de ces compétences, les compétences personnelles sont cruciales pour que le candidat remplisse tous les critères d'exigence.

Selon un article paru dans la Harvard Business Review, les employeurs recherchent des qualités spécifiques telles que la **flexibilité et l'adaptabilité, la communication, le respect, l'attitude positive, la fiabilité, le caractère, l'efficacité, la gestion du temps, le travail en équipe, l'empathie**, etc.

Il est également vrai que les compétences professionnelles peuvent être repérées facilement au moyen d'évaluations et/ou d'examens écrits ou oraux. En revanche, les compétences personnelles sont difficiles à repérer et pour les identifier, les responsables RH organisent souvent des entretiens, des tests d'aptitude ou vérifient le profil du candidat sur les réseaux sociaux.

Les compétences non-techniques (personnelles) peuvent en partie être développées grâce à une formation informelle, mais cela ne se fera pas du jour au lendemain ! Le candidat doit être en mesure de prendre ses distances par rapport à son propre comportement pour s'améliorer. Les "soft skills" peuvent être mieux développées par le biais de la formation informelle, en se référant aux compétences acquises dans la vie en général (vie familiale,

vie professionnelle, expériences). Des environnements familiaux et professionnels sains, la fréquentation de personnes ayant le “bon” état d’esprit et les expériences de la vie permettent souvent de cultiver ces compétences. Ces expériences peuvent encadrer la façon dont nous voyons et comprenons le monde, ce qui peut conduire à des comportements “bons” ou “mauvais”.

Dans notre projet, le développement, l’évaluation et la reconnaissance des compétences personnelles sont précisément les objectifs visés lors de la préparation à la mobilité, puis de l’évaluation du jeune à son retour. **C’est la tâche du job coach d’animer un atelier à ce sujet qui peut ensuite mener à une discussion complémentaire entre le jeune et le parrain/la marraine à la lumière du secteur professionnel et des attentes.**

## 2.2 Entreprises et compétences personnelles

Les principales compétences personnelles appréciées par les employeurs sont les suivantes:

### Ethique professionnelle

L’employeur doit sentir que vous vous souciez de votre travail en faisant votre maximum au quotidien. Quel que soit votre rôle ou votre secteur d’activité, avoir une solide éthique au travail est extrêmement important. En effet, mes employeurs veulent embaucher des personnes qui travaillent en utilisant le maximum de leurs capacités. Il ne s’agit pas d’être parfait ; il s’agit d’être professionnel et de respecter vos collègues et votre lieu de travail.



### Respectabilité

Il existe de nombreuses façons de faire preuve de respect sur votre lieu de travail. Arriver à l’heure, accomplir les tâches que vous avez promis de faire, traiter vos collègues comme vous aimeriez être traité et respecter les normes du lieu de travail ne sont que quelques exemples. Si vous postulez ou passez un entretien d’embauche, vous pouvez faire preuve de respect en suivant scrupuleusement les critères de candidature, en étant ponctuel, en vous habillant de manière appropriée, en étant professionnel et poli à tout moment.





### Positivité

Une approche positive nous aide à nous sentir motivés et à être productifs. Qui plus est, la positivité est contagieuse. Lorsqu'un employé aborde un défi avec une attitude positive, il est difficile pour ses coéquipiers d'être négatifs. La positivité fait avancer les choses, la négativité les freine.



### Travail d'équipe

La collaboration est une compétence nécessaire sur de nombreux lieux de travail, même si vous ne travaillez pas directement aux côtés d'autres personnes. Lorsque l'on est capable de travailler en équipe, nous montrons que nous respectons les opinions des autres et que nous pouvons négocier pour trouver un compromis. Avoir l'esprit d'équipe signifie que vous reconnaissez que chacun a une contribution précieuse à apporter..



### Communication

Pour faire partie d'une équipe, nous devons communiquer. Cela peut prendre la forme d'une communication verbale, écrite ou non verbale. Certaines méthodes de communication ne font pas partie de nos compétences, et ce n'est pas grave. Ce qui compte, c'est d'utiliser les compétences de communication dont nous disposons pour dialoguer avec les autres de manière honnête et constructive.



### L'écoute active

L'écoute active nous aide à faire preuve de respect et à mieux comprendre les exigences de notre rôle. L'écoute active est un élément essentiel pour être un bon communicateur. L'écoute active signifie que nous accordons toute notre attention à ce que quelqu'un nous dit ou nous écrit. L'écoute active nous aide à comprendre le point de vue de l'autre personne et ce que nous devons faire, qu'il s'agisse de répondre à la demande d'un client ou de suivre les instructions de notre responsable.



### Empathie

L'empathie consiste à essayer de comprendre les sentiments, les pensées et les besoins d'une autre personne. Nous pouvons avoir de l'empathie sans partager les expériences ou les circonstances des autres. Lorsque nous nous mettons à la place d'une autre personne ou que nous essayons d'imaginer les choses du point de vue d'une autre personne, nous faisons preuve d'empathie. L'empathie nous aide à mieux communiquer et à instaurer la confiance avec nos collègues





### Confiance en soi

La confiance en soi est importante pour atteindre ses objectifs. La confiance en soi est la volonté d'essayer des choses et de réussir. Cela dit, il faut souligner que l'excès de confiance en soi peut être un désavantage. Connaître ses limites, faire de petits pas pour atteindre quelque chose est toujours bon si cela ne met pas en péril l'entreprise, nos collègues ou notre emploi. De petites actions peuvent vous rendre plus confiant. Un langage positif peut contribuer à renforcer votre confiance. Il est toujours bon de connaître et de mettre en valeur ses aptitudes et ses compétences, et faire de petits pas pour améliorer d'autres qualités est un moyen d'apprendre tout au long de la vie..



### Résolution de conflits

Ces compétences sont développées en vivant dans un monde qui n'est pas souvent conçu pour répondre à tous les problèmes. Les compétences en matière de résolution de problèmes permettent de réfléchir à la manière dont on peut surmonter les enjeux sociaux et environnementaux et comment on s'adapte pour obtenir des résultats. Il est important de ne pas sous-estimer la transférabilité de ces compétences en matière de résolution de problèmes sur le lieu de travail.



### L'esprit d'initiative

S'il est important de démontrer vos compétences existantes, il est également essentiel d'aborder les nouveaux emplois et les nouvelles opportunités avec un esprit ouvert. Avoir l'esprit d'initiative signifie que vous êtes prêt à apprendre de nouvelles choses, à adapter vos processus et à développer vos compétences. Il faut se rendre compte que l'on peut apprendre tous les jours et que chaque personne que nous rencontrons peut nous apporter quelque chose tant sur le plan personnel que professionnel..

## 2.3 Recrutement des candidats

Recruter la bonne personne pour le bon poste peut sembler être une tâche banale. Comme indiqué précédemment, dans de nombreux cas, les recruteurs se concentrent sur les compétences professionnelles et laissent de côté les compétences personnelles. Une bonne combinaison de compétences professionnelles et personnelles constitue généralement une recette gagnante.

Une organisation doit promouvoir la valorisation de qualités telles que l'éthique professionnelle, la fiabilité, le travail d'équipe et doit rendre cela visible pour tous les candidats. Lors de la création d'annonces pour recruter des candidats, outre les compétences professionnelles (n'indiquez que le minimum requis), il convient d'indiquer et de promouvoir les compétences non-techniques en tant que qualités recherchées et appréciées par l'organisation.

## 2.4 Question de réflexion personnelle

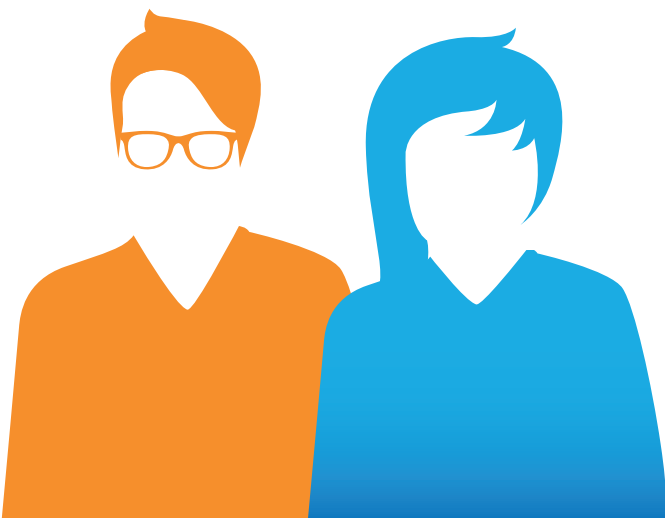
Veillez réfléchir à ces questions:

- Quel est le top 5 des soft skills que vous apprécieriez dans votre entreprise? dans le secteur professionnel dans lequel vous êtes impliqué ?

- Quelle compétence non technique aimeriez-vous voir lors d'un entretien avec un jeune pour un poste dans votre équipe?

- Si vous deviez chercher un emploi, quelles compétences non techniques aimeriez-vous lire sur une offre d'emploi? ou mettre en avant lors d'un entretien?

- Rappelez-vous votre première (une) expérience à l'étranger : quelles compétences générales avez-vous développées?



## 2.5 Mots clés

**Compétences personnelles:** Un ensemble de qualités intangibles, de traits de caractère, d'attributs, d'habitudes et d'attitudes transversales à tous les emplois et secteurs et qui se rapportent aux compétences personnelles et aux compétences sociales. Comme elles sont largement applicables, elles sont également considérées comme des compétences transférables ou des compétences interpersonnelles. Ce terme est utilisé par opposition aux compétences «professionnelles» ou “techniques”, considérées comme plus techniques, hautement spécifiques par nature et particulières à une profession, et qui peuvent (généralement) être enseignées plus facilement que les compétences générales.

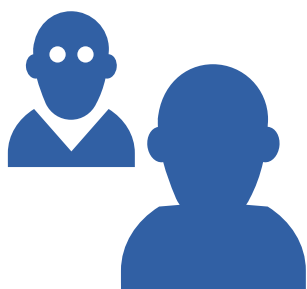


**HARD**  
SKILLS

**SOFT**  
SKILLS

**CHAPITRE 3:****Définir le rôle du parrain/de la marraine et renforcer l'efficacité du processus d'orientation****3.1** Parrainage dans le cadre du projet SYMPATIC (méthodologie)

Le processus de parrainage que nous mettons en place en tant qu'outil innovant dans notre travail quotidien avec les jeunes afin de faciliter leur insertion professionnelle s'articule autour de trois axes différents:



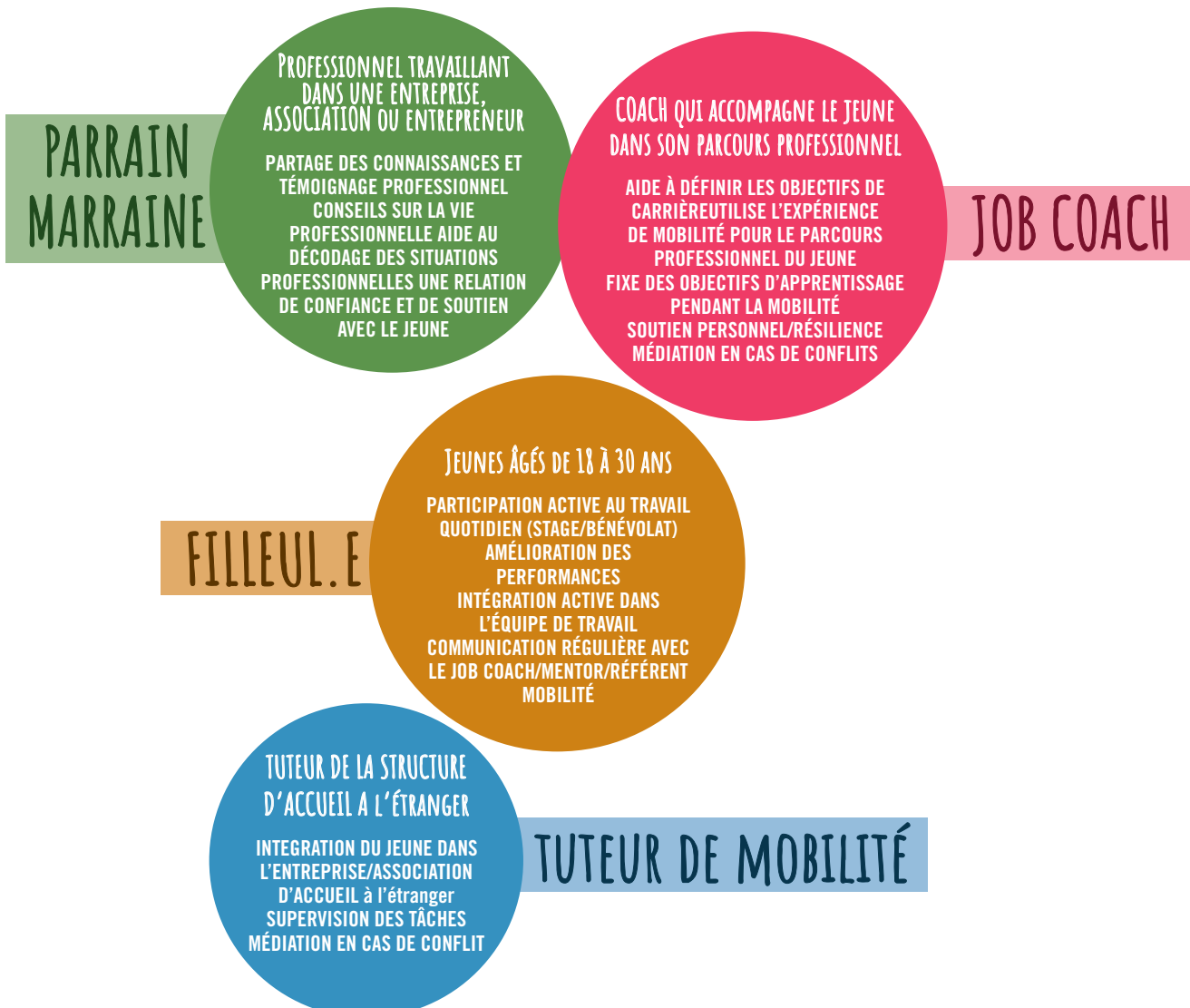
- l'**accompagnement vers l'emploi** qui est mis en œuvre par le job coach (l'opérateur de mobilité ou le professionnel de la jeunesse responsable des actions de mobilité)
- l'**accompagnement par un professionnel** (parrain/marraine/mentor) dans une entreprise
- l'**accompagnement tutoral** (le tuteur référent de mobilité du jeune dans l'organisme d'accueil à l'étranger chargé des missions du jeune)

**La valeur ajoutée du programme de tutorat SYMPATIC est que ce soutien individuel et renforcé est mis en œuvre avant, pendant et après un séjour à l'étranger des jeunes.** Cela diffère des nombreux programmes de tutorat déjà mis en œuvre dans nos pays, qui se concentrent uniquement sur l'aide apportée au mentoré pour trouver un emploi. SYMPATIC accompagne les jeunes dans leur mobilité jusqu'à ce qu'ils trouvent un emploi ou un projet professionnel à leur retour. Le projet SYMPATIC met en place plusieurs actions pour:



- **donner aux jeunes l'occasion de vivre**, d'apprendre, de grandir et de développer des compétences professionnelles et personnelles grâce à une période d'apprentissage formel ou non formel à l'étranger
- **préparer et former** les jeunes pour qu'ils puissent bénéficier au mieux de leur expérience de mobilité afin de revenir avec de nouvelles compétences à ajouter sur leur CV
- **identifier et reconnaître** les compétences non-techniques acquises à l'étranger comme un atout dans leur CV
- **promouvoir le séjour à l'étranger** comme une véritable valeur ajoutée dans le profil d'un jeune se présentant à un entretien d'embauche

## Méthodologie de tutorat du projet SYMPATIC



### 3.2 Quel est le profil d'un parrain ou d'une marraine?

Les relations de développement, qu'elles soient personnelles ou professionnelles, sont un élément constant et pourtant vital dans nos vies, car nous apprenons et grandissons continuellement des autres. Par ailleurs, nos actions et nos comportements, les relations que nous construisons et l'apprentissage par des expériences de vie nous confèrent aussi des qualités de mentor. Ces qualités peuvent se manifester soit intentionnellement, en recherchant les occasions de guider et d'aider les autres, soit involontairement, en donnant simplement l'exemple. Le parrainage dans une forme de mentorat est, en fait, une composante omniprésente de nos vies; ainsi, avant de considérer une première définition du parrainage, nous aimerions que vous preniez un moment pour réfléchir aux questions suivantes:

Avez-vous déjà été un "mentor involontaire"?

À quand remonte votre dernière relation de mentorat (formelle ou informelle)?

Quel était votre objectif?

Comment s'est déroulée cette expérience?

Aviez-vous des attentes?

Dans quelle mesure ces objectifs ont-ils été atteints?

Saviez-vous comment vous engager dans cette relation?

### 3.3 Qu'est-ce que le parrainage dans le projet SYMPATIC?

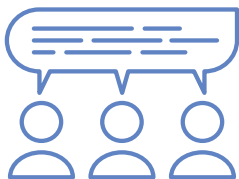
Selon le dictionnaire Oxford, le parrainage désigne **“les conseils et l'aide fournie par un mentor à une personne moins expérimentée pendant une certaine période”**.

Dans le cadre du programme SYMPATIC, nous mettons en relation un parrain/ une marraine - un professionnel agissant à titre bénévole - et un.e filleul.e - un jeune ou, plus généralement, un demandeur d'emploi, qui va d'abord s'impliquer dans un projet de mobilité à l'étranger, puis revenir et construire ou suivre son projet professionnel. L'objectif final de SYMPATIC est donc d'orienter la motivation, les compétences et les attitudes des jeunes, avant, pendant et après une mobilité, vers les besoins des employeurs, afin de favoriser leur accès ou leur réintégration sur le marché du travail.

### 3.4 Pourquoi vous engager, vous et votre entreprise, dans le projet SYMPATIC?

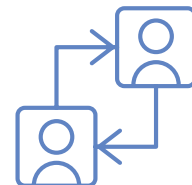
L'une des principales raisons de l'importance du tutorat est la reconnaissance des profonds changements qui ont affecté la main-d'œuvre d'aujourd'hui en termes d'origine, de besoins, de compétences, etc. **Les “Millennials”, qui entrent maintenant dans la vie active en grand nombre, représenteront sans aucun doute une génération précieuse et puissante de travailleurs, qui soutiendra également une génération plus âgée considérablement plus nombreuse, à mesure que l'espérance de vie augmente.** Leurs aspirations professionnelles, leurs attitudes à l'égard du travail, leurs connaissances des nouvelles technologies, leur sensibilité culturelle, définissent la culture du lieu de travail du 21<sup>e</sup> siècle. Il sera donc essentiel pour l'avenir de toute entreprise d'attirer et d'encadrer les travailleurs “milléniaux”, en particulier ceux qui possèdent le bon ensemble de compétences. **C'est en ce sens qu'un nombre croissant d'entreprises et d'organisations ont commencé à considérer le mentorat non seulement comme un engagement social important, mais aussi comme une stratégie commerciale clé qui laisse de côté les stéréotypes pour promouvoir l'échange de connaissances intergénérationnelles.**

La mise en œuvre du programme de parrainage SYMPATIC dans votre entreprise/organisation/institution peut avoir de multiples avantages tels que:



- le renforcement de la cohésion interne et encourager la dynamique d'équipe parmi vos employés;

- promouvoir les échanges et la cohésion intergénérationnelle;



- encourager l'implication et la mise en œuvre de projets transversaux et solidaires qui sont des facteurs de motivation pour vos collaborateurs

- renforcer votre présence territoriale et votre visibilité



- faciliter de nouvelles collaborations et de nouveaux partenariats avec les acteurs du territoire

- améliorer l'image de votre entreprise



- enrichir votre communication sur votre engagement en faveur de l'emploi

- enrichir votre politique de ressources humaines et d'innovation sociale



- favoriser votre politique de diversité et d'égalité des chances

- attirer de nouveaux employés ou fidéliser votre équipe





### 3.5 Quel est le profil du ou de la filleul/e?

Comme mentionné ci-dessus, l'objectif principal de ce kit est d'atteindre les jeunes (entre 18 et 30 ans) qui participent à une mobilité internationale dans le but de construire ou confirmer leur futur projet professionnel.

En ce qui concerne leurs profils, il est important de garder à l'esprit que, en raison de la tranche d'âge des personnes ayant le droit de postuler à un projet de mobilité, les filleules peuvent se trouver à différentes étapes de leur carrière professionnelle. Par conséquent, leurs besoins peuvent varier considérablement, et nous pouvons généralement distinguer deux profils principaux:



- **Le jeune qui sait ce qu'il veut. Le parrainage consiste alors essentiellement à travailler sur des éléments précis pour atteindre un objectif spécifique déjà déterminé;**
- **Le jeune qui ne sait pas comment formuler ce qu'il veut ou qui n'a pas d'idée précise. Dans ce cas, avant la phase précédente, il est nécessaire de l'accompagner dans un processus de réflexion, d'identification des forces, des faiblesses, des centres d'intérêt, etc.**



### 3.6 La première rencontre: un élément clé pour la relation de parrainage

La première rencontre entre le parrain/la marraine et le/la filleul/e est d'une grande importance pour amorcer la relation de manière positive et dynamique et, surtout, pour commencer à instaurer la confiance et stimuler la motivation.

Le job coach est la personne qui aura le premier contact avec le jeune et aura déjà commencé à identifier le profil, les besoins et les objectifs de ce dernier. Le job coach sera aussi celui qui a le premier contact avec le parrain/la marraine, et qui proposera une première rencontre pour tester si le duo peut fonctionner.

La première rencontre peut se faire entre les trois ou seulement entre le parrain/la marraine et le/la filleul/e après un échange de données personnelles par téléphone ou par e-mail.

### 3.7 Activité pratique: préparer la première réunion

Voir les documents en annexe:

**Annexe 1:** Schéma et calendrier du parrainage dans SYMPATIC

**Annexe 2:** La Charte de parrainage SYMPATIC

**Annexe 3:** Le parrainage SYMPATIC : le processus pédagogique

**Annexe 4:** Les étapes du parrainage

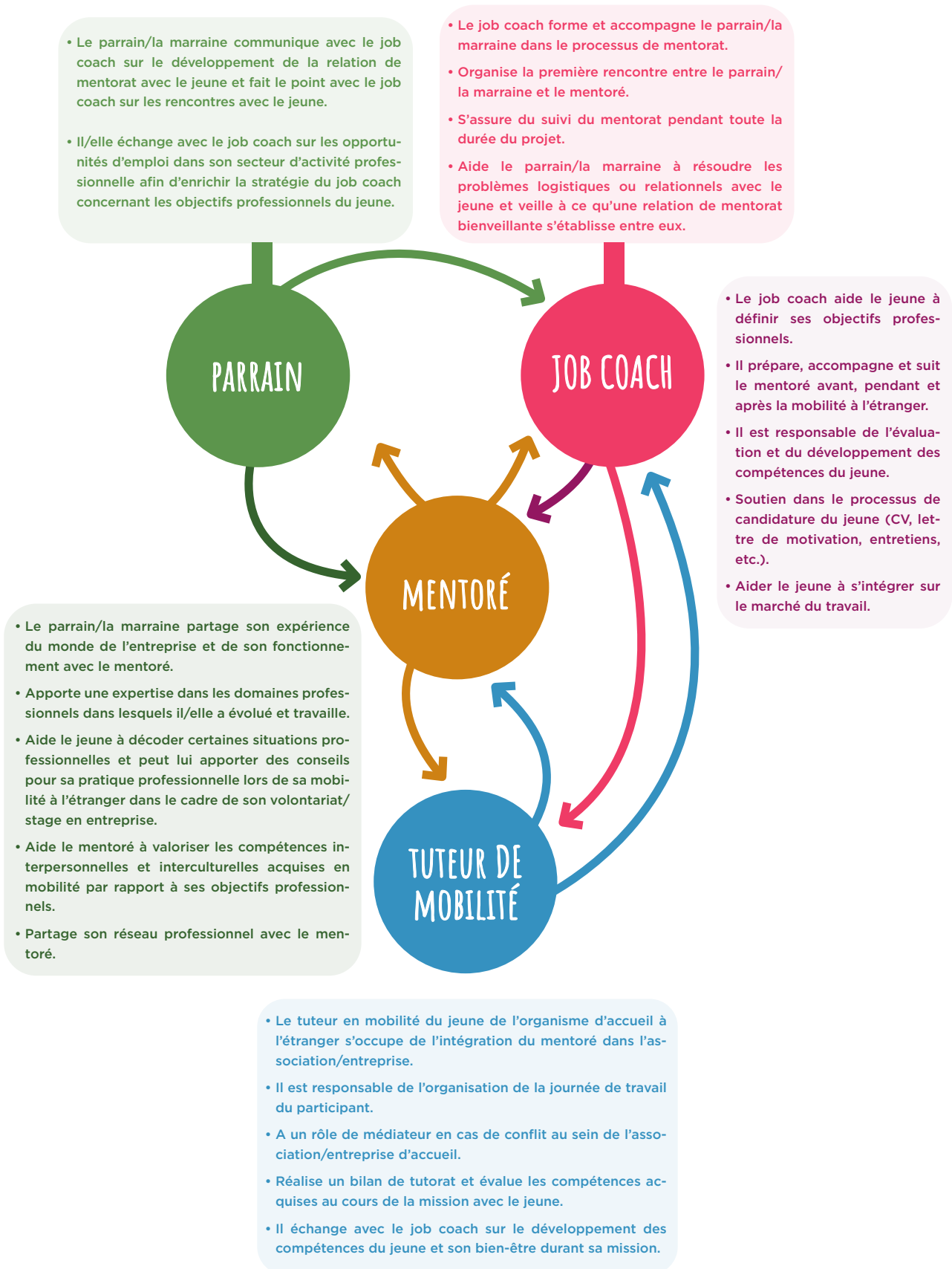
**Annexe 5:** La première réunion de parrainage

**Annexe 6:** Modèle pour prendre des notes et rédiger des objectifs après chaque réunion

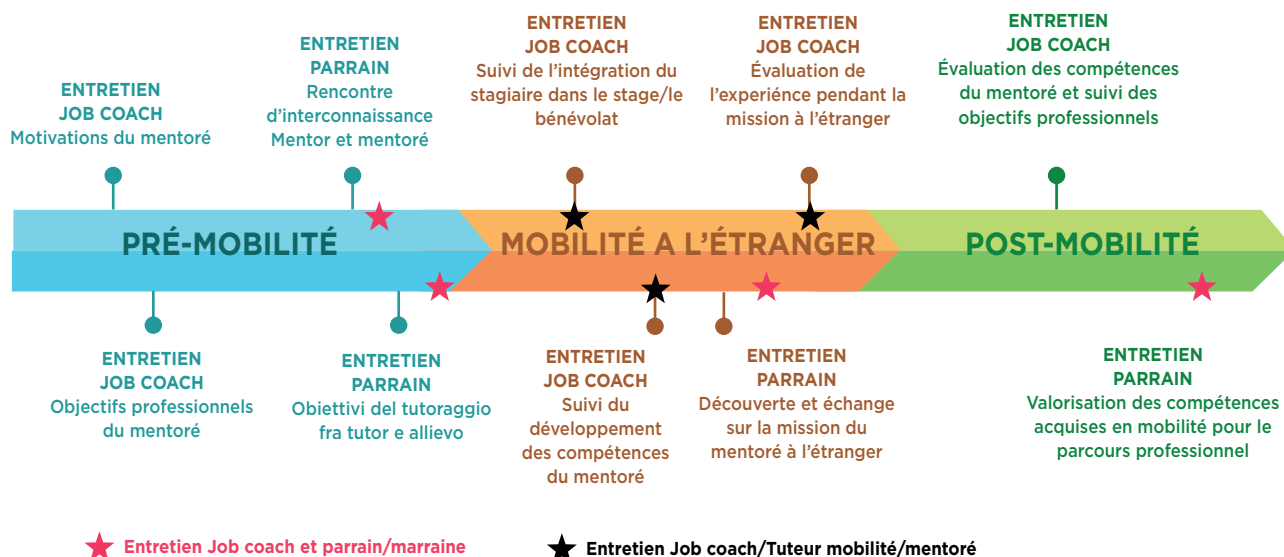
## CHAPITRE 4: La relation entre le parrain/ la marraine et le job coach

### 4.1 La relation entre le/la parrain/marraine, le job coach et le/la filleul/e

Consultez ci-dessous le schéma des interactions et la chronologie des réunions afin de visualiser qui est qui et qui fait quoi, quand.



## 4.2 Calendrier du parrainage



## 4.3 Étapes et interactions entre filleul.e/ job coach/parrain.marraine/tuteur dans le projet SYMPATIC

### PRÉ-MOBILITÉ

#### 1. Entretien avec le Job coach : motivations du/de la filleul.e



Le premier entretien entre le job coach et le jeune vise à faire connaissance afin d'établir une relation de confiance et de discuter des motivations du participant par rapport à sa mobilité à l'étranger et à son intégration dans le projet de mobilité.

Cette rencontre permet également d'identifier les difficultés des jeunes dans leur insertion sur le marché du travail et de mieux comprendre leur relation avec le monde professionnel. Enfin, cet entretien permet également au jeune d'exprimer ses attentes et ses craintes en matière de mobilité et de construction ou de détermination de son projet professionnel.

## 2. Entretien avec le Job coach : objectifs professionnels du/de la filleul/e

La deuxième rencontre entre le job coach et le/la filleul/e vise à clarifier le projet professionnel du jeune et à identifier des objectifs professionnels réalistes



et atteignables tout au long du processus d'accompagnement.

Une évaluation du profil et des compétences du jeune est réalisée grâce à un échange sur ses expériences professionnelles/étrangères, son parcours scolaire, ses attentes vis-à-vis du projet, ses craintes et une évaluation de ses compétences.

Il s'agit également de diagnostiquer les éventuels freins au projet professionnel et de construire une stratégie d'accompagnement qui fasse sens avec sa mobilité et ses envies.

## 3. Entretien avec le/la parrain/marraine : apprendre à se connaître



La première rencontre entre le/la parrain/marraine et le/la filleul/e a pour but de faire connaissance au cours d'une réunion informelle et amicale.

Le choix du lieu de rencontre reste important et doit être identifié comme un espace sûr par le/la jeune afin qu'il ou elle puisse interagir avec le/la parrain/marraine de manière naturelle. Le/la parrain/marraine peut notamment présenter son métier, son entreprise et son parcours professionnel au jeune. Le/la filleul/e peut à son tour parler de son parcours professionnel, de ses motivations et de ses aspirations.

Enfin, il est important de déterminer un cadre de rencontre et des objectifs à fixer pour le prochain rendez-vous.

## 4. Entretien avec le/la parrain/marraine : Objectifs du parrainage

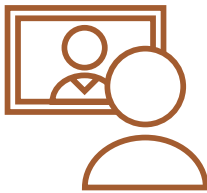


La deuxième rencontre entre le/la parrain/marraine et le/la filleul/e permettra de fixer les objectifs du parrainage sur la base des objectifs professionnels préalablement fixés entre le job coach et le/la filleul/e. Établir un diagnostic par rapport aux

forces et faiblesses du jeune, identifier ses besoins, déterminer l'apport de l'expérience du tuteur pour le/la jeune et analyser les opportunités de mobilité pour le projet professionnel.

## MOBILITÉ À L'ÉTRANGER

### 5. Entretien avec le job coach: suivi de l'intégration du/de la filleul/e dans le stage/ volontariat à l'étranger



Le job coach organise une réunion en ligne avec le référent mobilité (tuteur) et le/la jeune pour aborder les premières semaines d'intégration au sein de l'entreprise (stage) ou de l'association (volontariat) à l'étranger, faire connaissance avec la structure d'accueil et préparer les premiers objectifs d'apprentissage en lien avec les missions. (Cela implique qu'avant cette étape, le job coach et le tuteur ont déjà été en contact afin de mettre en place les modalités administratives, logistiques et financières de l'accueil).

Il s'agit avant tout d'analyser l'état d'esprit du/de la filleul/e à son arrivée et son intégration au sein de l'équipe de la structure ainsi que dans le pays d'accueil. L'objectif est également de rassurer le/la jeune sur ses appréhensions et de l'encourager dans ses missions.

### 6. Entretien avec le Job coach: suivi du développement des compétences du/de la filleul/e



Une nouvelle rencontre est proposée au/à la filleul/e lorsque le/la jeune a eu le temps de passer plusieurs semaines dans la structure d'accueil (à mi-parcours de sa mobilité).

A ce stade de la mission, le/la filleul/e devrait se sentir plus à l'aise dans les missions et au sein de l'équipe et peut donc plus facilement échanger avec le job coach sur les activités et projets qu'il ou elle met en place.

Le job coach et le/la jeune peuvent ainsi analyser le développement des compétences du jeune et de son nouvel environnement de travail et de vie.

### 7. Entretien avec le/la parrain/marraine: découverte et échange sur la mission du/de la filleul/e à l'étranger



L'échange en ligne entre le/la parrain/marraine et le/la filleul/e pendant la mobilité du/de la jeune permet au parrain ou à la marraine d'en savoir plus sur la mission du/de la filleul/e à l'étranger.

En effet, il est plus difficile pour les jeunes qui partent en mobilité de parler de leur mission de mobilité avant leur départ car ils ne savent pas encore à quoi s'attendre. Un rendez-vous au milieu de la mobilité entre le/la jeune et le/la parrain/marraine peut donc faciliter l'échange sur ses missions à l'étranger. En outre, le/la parrain/marraine peut également fournir de l'aide et des conseils au/à la filleul/e concernant sa posture professionnelle, pour résoudre un conflit, donner des conseils sur un projet et analyser si les objectifs du parrainage sont toujours exacts.

### 8. Entretien avec le Job coach: Évaluation de l'expérience professionnelle pendant la mission à l'étranger



L'entretien final en ligne entre le job coach, le jeune et le référent mobilité vise à évaluer l'expérience de mobilité du jeune. Le job coach peut notamment recueillir le sentiment du jeune sur son apprentissage et sur les compétences professionnelles, interpersonnelles et interculturelles qu'il a acquises. Il permet également d'évaluer les objectifs d'apprentissage qui ont été fixés tout au long de la période de mobilité.

## POST-MOBILITY

### 9. Entretien avec le Job coach: Évaluation des compétences du/de la filleul/e et suivi des objectifs professionnels.



Une fois que le/la jeune est revenu/e de sa mobilité à l'étranger, il est important de proposer une nouvelle rencontre avec le job coach afin de pouvoir faire un bilan complet et une évaluation des compétences acquises lors de l'expérience à l'étranger.

La mobilité à l'étranger permet souvent aux participants de prendre le temps de réfléchir à leurs projets d'avenir. Ce temps d'échange vise également à actualiser la stratégie d'accompagnement en fonction de ce que le/la jeune souhaite faire après sa mobilité. Si certains d'entre eux souhaitent trouver un emploi, d'autres aspirent à reprendre leurs études ou à s'engager dans une seconde mobilité. L'objectif ici est donc d'analyser l'état d'esprit du/de la filleul/e par rapport à son retour d'expérience.

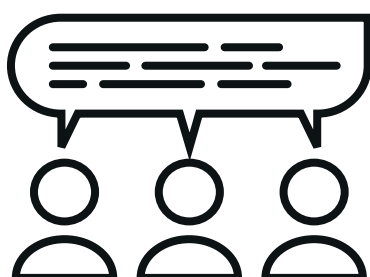
### 10. Entretien avec le/la parrain/marraine : Valorisation des compétences acquises en mobilité pour le parcours professionnel

La rencontre entre le/la parrain/marraine et le/la jeune suite à sa mobilité à l'étranger doit avoir lieu une fois que le/la filleul/e a pu avoir un entretien avec le job coach. Lors de l'entretien avec le job coach, le/la jeune a pu identifier les compétences acquises au cours de sa mobilité et voir également celles qu'il souhaite développer davantage. Il ou elle a également une meilleure idée de ses objectifs professionnels à la suite de l'expérience à l'étranger.

L'objectif du parrain ou de la marraine est donc ici d'aider le/la filleul/e à analyser comment ses compétences et son expérience peuvent être mises à profit dans le monde professionnel. Il peut s'agir d'une aide à la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation ou à la préparation d'un entretien, par exemple, en complément du travail déjà entamé avec le job coach.

L'expertise du parrain ou de la marraine dans un secteur professionnel est une grande force pour le.la jeune pendant ce stage car il peut le.la conseiller et le.la guider en fonction des nouvelles compétences acquises (interpersonnelles et interculturelles) et des objectifs professionnels. Cette rencontre n'a pas vocation à être la dernière entre le.la parrain.marraine et le.la filleul.e mais à pouvoir conduire à l'évolution des objectifs du mentorat afin de pérenniser la relation jusqu'à ce que tous les objectifs soient atteints.

### Adapter ses entretiens en fonction des besoins



L'organisation des rencontres que nous proposons dans ce kit peut bien sûr être adaptée en fonction des besoins du jeune mais aussi de la disponibilité du parrain ou de la marraine. **Le job coach peut également avoir des entretiens plus réguliers (hebdomadaires)** avec le/la jeune afin d'évaluer les compétences et les objectifs et de garder le lien après la mobilité afin de poursuivre l'accompagnement en fonction de

son projet de vie (travail, retour à l'école, formation, mobilité, etc). L'objectif ici est de montrer un point de départ pour les temps de rencontre entre le.la parrain/marraine et le/la filleul.e. En fonction de la relation que le/la parrain/marraine et le.la filleul.e développent et des objectifs à atteindre, le nombre de rencontres peut bien sûr être multiplié.

A long terme, l'objectif du projet SYMPATIC est de faire en sorte que le lien entre le mentor et le jeune se poursuive après la fin du projet.

### Interactions avec le job coach



Afin de soutenir au mieux la relation de parrainage, le job coach peut proposer un rendez-vous téléphonique au *parrain* ou à la *marraine* après chaque rencontre entre eux et le.la jeune. Cet échange peut permettre au job coach d'analyser les nouvelles réflexions, les désirs et les craintes du jeune face au monde professionnel et les partager avec le.la parrain.marraine. Le.la parrain.marraine, en accord

avec le.la filleul.e, peut également partager le papier de prise de notes sur lequel les objectifs sont fixés pour la prochaine rencontre afin que le job coach puisse évaluer les progrès et les obstacles restants.

Le *référént mobilité* ou également appelé tuteur du jeune au sein de l'organisme d'accueil à l'étranger est également en relation avec le job coach pendant la période de mobilité du jeune. Le contact entre le référént mobilité et le job coach permet d'obtenir des informations supplémentaires sur les progrès, l'état d'esprit, le comportement et la personnalité du jeune au travail du point de vue de l'organisme d'accueil.



## CHAPITRE 5:

# Regard sur l'offre de formation des job coachs ainsi que sur l'apprentissage et les compétences interculturelles

## 5.1 Formation et préparation des jeunes à la mobilité internationale

Les pages suivantes présentent le contenu principal et les lignes directrices des formations dispensées par le job coach aux jeunes. Elles aideront les parrains et marraines à mieux comprendre comment le job coach prépare, forme et évalue les jeunes.

La *période de pré-mobilité et de post-mobilité* permet également aux jeunes participants sélectionnés pour une mobilité à l'étranger de suivre une formation pré-départ et post-départ en groupe avec le job coach.

La *formation pré-départ* est principalement basée sur la découverte et la compréhension de l'interculturalité afin de préparer au mieux le jeune à sa rencontre avec une autre culture.

La *formation retour* porte plus spécifiquement sur le retour d'expérience du jeune, l'identification des compétences acquises lors de la mobilité et les échanges sur le projet professionnel du jeune afin de valoriser son expérience à l'étranger.

Ces temps de formation sont importants pour le jeune car ils lui permettent d'aborder différents modules pédagogiques liés à la sécurité en voyage, à la notion d'engagement, à l'interculturalité, à l'éducation à la citoyenneté mondiale ainsi qu'au projet professionnel et au savoir-être. Issues de l'éducation non formelle, les activités proposées offrent également un modèle d'apprentissage alternatif qui encourage le jeune à être acteur des ateliers proposés et à accroître son autonomie et sa participation.

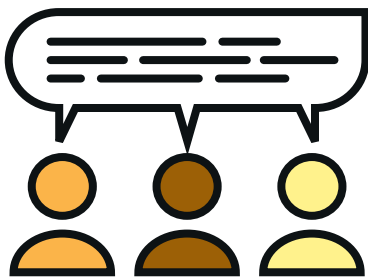
## 5.2 La formation pré-départ du jeune

Parmi les missions du Job coach dans l'accompagnement du filleul.e, la formation pour préparer au départ en mobilité est un des éléments clés afin d'assurer l'intégration culturelle du jeune pendant son séjour à l'étranger. Cette formation, composée de différents modules, vise à leur permettre de se projeter dans leur future mission et dans le nouvel environnement culturel qu'ils vont découvrir.

D'un point de vue pratique, les jeunes sont sensibilisés aux risques liés à la mobilité à l'étranger et aux mesures de sécurité à adopter afin d'anticiper tout problème.

Partant souvent en groupe (ou en binôme) et interagissant avec différentes équipes, des activités liées à la gestion des conflits sont également proposées à travers des petits jeux de rôles. Un travail est également mené sur l'autonomie des jeunes d'un point de vue tant professionnel, que sur leur engagement personnel au sein de la structure d'accueil.

Cependant, l'un des principaux objectifs de cette formation est la sensibilisation à l'interculturalité, que ce soit dans le cadre d'un volontariat ou d'un stage en entreprise. Les formateurs travaillent sur un programme varié d'activités d'éducation non formelle qui leur permet d'aborder ce coaching interculturel avec différents objectifs:



- avoir une **conscience culturelle**,
- comprendre **les différences interculturelles**,
- connaître **l'influence de sa propre culture**,
- détecter **une situation culturelle conflictuelle**,
- identifier **ce qu'est un stéréotype et un préjugé pour les dépasser**,
- développer **l'empathie et la curiosité en évitant les jugements**,
- apprendre **le style et les comportements de communication interculturelle** et enfin voir les **différences culturelles comme des opportunités de développer des compétences**.

## 5.3 Exemple concret d'activités de formation

Cet apprentissage interculturel joue un rôle important dans le processus de détachement et de décentralisation du filleul.e concernant sa relation culturelle à l'Autre pendant sa mobilité à l'étranger.

“ ***Nous voyons tous le monde à travers nos propres lunettes culturelles.*** ”

**Geert Hofstede**

L'activité intitulée «Les lunettes culturelles», qui est souvent utilisée pendant les modules de formation, permet d'illustrer le processus de changement qui s'opère pendant la mobilité, lorsque l'on parvient à s'adapter à un environnement culturel différent. Le but de cette activité est d'identifier les filtres culturels à travers lesquels vous percevez et interprétez la réalité, d'être capable de comprendre les autres, de respecter leurs perspectives et la façon dont ils perçoivent le monde.

“Nos '**lunettes culturelles**', nos opinions, notre perception des autres et du monde sont souvent principalement basées sur nos expériences passées. Pensez à la part de ce que vous savez du monde et des gens que vous avez rencontrés de par vos expériences personnelles.

Nous avons tous tendance à juger et à généraliser ; en fait, c'est presque comme si nous portions constamment des «lunettes culturelles» à travers lesquelles nous voyons le monde. Cependant, comme nos expériences personnelles diffèrent, les «lunettes culturelles» des gens ne sont pas les mêmes.

Pour pouvoir comprendre les autres, respecter leurs points de vue et leur façon de percevoir le monde, il faut d'abord se connaître soi-même et être conscient de son identité (statut socio-économique, âge, religion, orientation sexuelle, ethnicité, sexe, langue, capacités physiques/émotionnelles/de développement, etc.) et de son contexte culturel (traditions, valeurs, alimentation, arts, connaissances, etc.).

C'est pourquoi nous aimerions que vous preniez le temps de réfléchir à ce sujet ainsi qu'aux aspects de votre position et de votre perspective personnelles.

Quels éléments de votre identité et de votre expérience façonnent vos “lunettes culturelles” ?<sup>4</sup>

**Il n'est pas possible de supprimer complètement les lunettes culturelles, mais comprendre que les autres ont aussi leurs propres lunettes culturelles permet d'en apprendre davantage sur la culture et le point de vue de l'autre.** Cette activité vise à surmonter les préjugés, les stéréotypes et la discrimination.

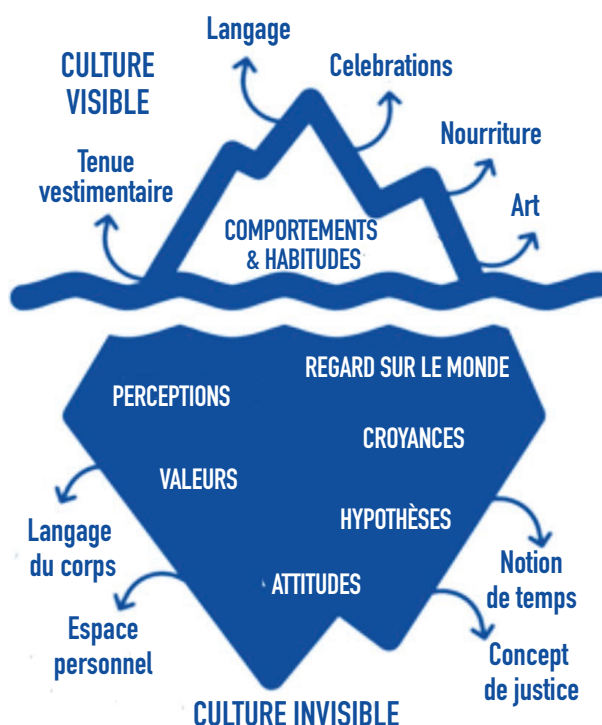
Les rencontres interculturelles nous interrogent également, consciemment ou inconsciemment, sur notre propre culture et la façon dont nous la percevons, comme un miroir. L'expérience interculturelle a donc une grande influence sur la perception que le jeune a de lui-même dans un nouvel environnement.

Afin de sensibiliser aux différences culturelles pour faciliter l'intégration des jeunes, l'animateur utilise souvent l'activité sur **l'iceberg de la culture**. Cette activité vise à réfléchir sur le concept de «culture» et sa complexité.

La partie visible de l'iceberg est ce qui vient immédiatement à l'esprit lorsqu'on pense au concept de culture. C'est ce que l'on peut trouver dans les pages culturelles d'un journal : ballet, opéra, musique, lecture et autres activités artistiques ou intellectuelles.

Mais la grande majorité de ce qu'est la culture est beaucoup plus large, beaucoup plus profonde, et pas aussi directement visible. C'est la dimension cachée, celle des codes, des rituels et des représentations. C'est la partie immergée, liée aux valeurs et aux comportements qui permettent à des groupes de personnes de donner du sens, d'agir avec le monde qui les entoure.

## ICEBERG de la CULTURE



<sup>4</sup> Cette activité est issue du projet Papyrus, dont les partenaires sont la Manchester Metropolitan University, TUAS - Turku University of Applied 21 Sciences Ltd, Kopin - Koperazzjoni Internazzjonali, WEBIN - Western Balkans Institute et CESIE. Il est disponible à l'adresse suivante: <https://papyrus-project.org/selfexploratory-activities/>

Cette activité est notamment utilisée pour travailler sur le choc culturel. Lorsque nous partons à l'étranger, nous ne connaissons pas forcément la partie non visible de la culture du pays dans lequel nous allons. Nous pouvons donc parfois utiliser notre propre cadre de référence culturelle et le coller à celui du pays où nous allons. Mais c'est à ce moment-là qu'un choc culturel peut apparaître car nous découvrons à travers notre mobilité des comportements, des croyances ou des modes de communication totalement différents de ceux que nous connaissons. Le but de cette activité est donc de nous faire comprendre que notre cadre de référence culturelle n'est pas forcément identique à celui d'une autre personne et qu'il est important de prendre en compte les différences culturelles afin de s'adapter au mieux.

## 5.4 Mettre l'accent sur les compétences interculturelles acquises lors de la mobilité à l'étranger

Face à la mondialisation et aux migrations florissantes, l'interculturalité s'invite de plus en plus dans les espaces professionnels à travers les échanges de partenariats, la création d'équipes multiculturelles ou l'accueil de clients étrangers.

Les compétences interculturelles peuvent ainsi avoir un impact significatif sur le fonctionnement des entreprises et apporter une grande richesse, notamment à travers la communication interculturelle.

La compétence interculturelle dans son ensemble n'est pas nécessairement acquise lors d'une mobilité à l'étranger, mais son développement peut être fortement influencé par une expérience de désorientation culturelle qui encourage le processus de transformation personnelle d'un jeune.

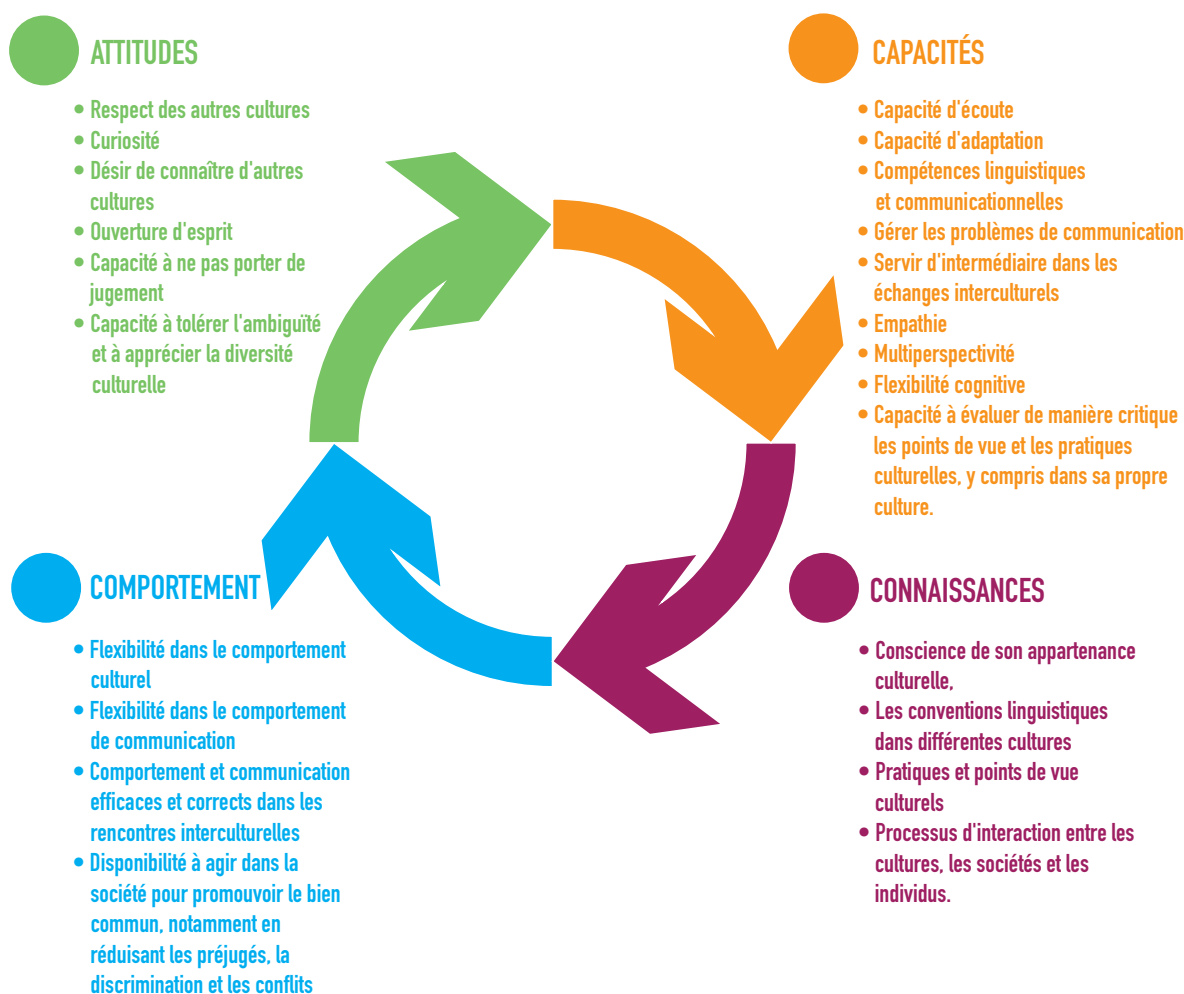
La mobilité va donc accroître la sensibilité interculturelle des jeunes par "la transformation du capital social des individus par la mobilité, et la transformation des capacités d'apprentissage et des stratégies subjectives d'intégration culturelle."

**Le job coach SYMPATIC attache donc une grande importance aux compétences interculturelles que le jeune peut développer au cours de sa mobilité car elles enrichissent son profil professionnel.** De nombreuses activités dans les formations pré-départ sont

axées sur la découverte de l'interculturalité dans un environnement personnel et professionnel. Il est donc intéressant en tant que mentor d'analyser sa sensibilité interculturelle par rapport à sa propre expérience.

**Le mentor peut ainsi apprendre à connaître et à reconnaître les compétences interculturelles et ce qu'elles peuvent apporter au jeune en fonction de son domaine d'expertise professionnelle.**

## COMPOSANTES DES COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

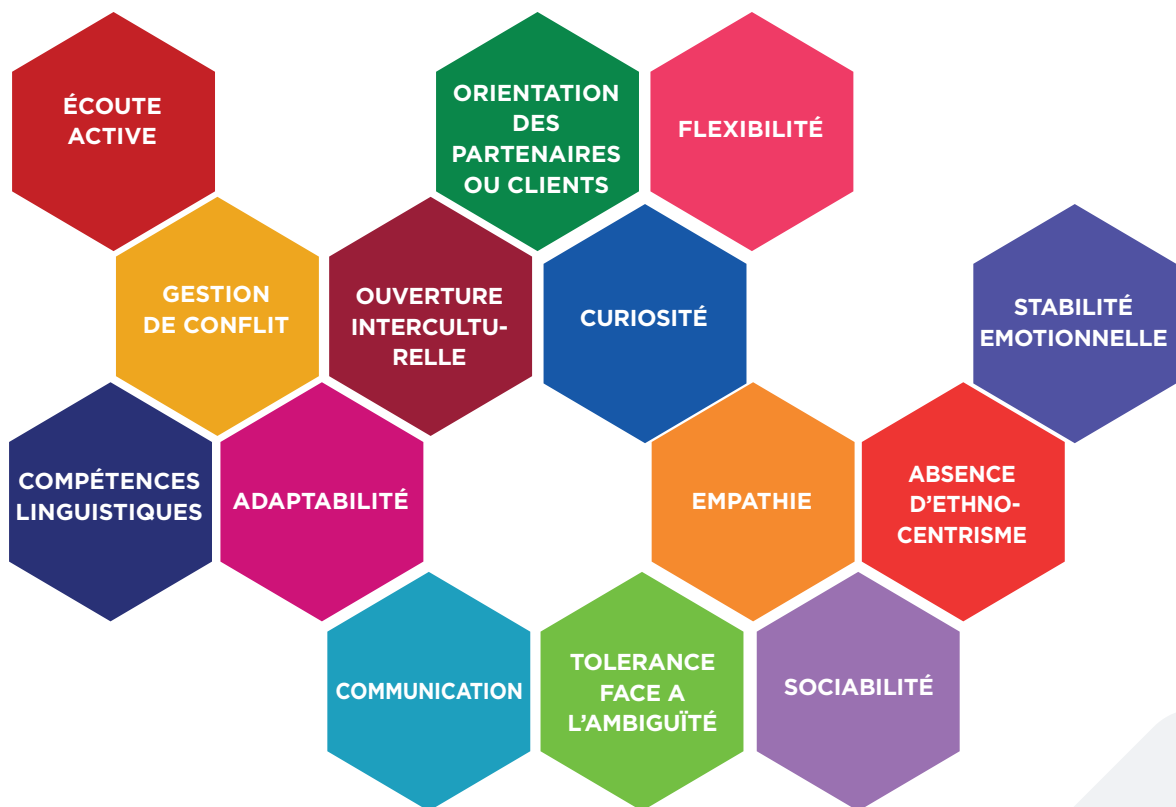


Vue dans sa globalité, la compétence interculturelle est considérée comme une “ouverture d’esprit qui permet de «comprendre les normes et les attentes culturelles des autres, de les faire interagir, communiquer et s’exprimer efficacement, y compris en dehors de leur milieu d’origine” (Hunter et al., 2006, traduction de l’auteur).

La compétence interculturelle regroupe plusieurs compétences qui sont en principe transversales et peuvent être intégrées dans différents environnements professionnels.


## COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

UNE VALEUR AJOUTÉE DANS LE MONDE PROFESSIONNEL




### 5.5 Activité d'autoréflexion


Les questions suivantes sont destinées à vous faire réfléchir sur les compétences interculturelles que vous avez acquises dans votre vie personnelle et professionnelle. En identifiant vos propres compétences interculturelles, vous avez la possibilité d'échanger plus facilement avec le jeune sur ses propres compétences interculturelles.

-  - Que pensez-vous de vos compétences en matière de relations interculturelles ?  
 Par exemple, avez-vous déjà eu l'occasion d'entrer en contact avec des personnes issues de cultures différentes ou ayant un bagage culturel différent, que ce soit à l'étranger, au travail ou dans votre vie privée ? Qu'avez-vous appris et gagné de ces rencontres?


---

-  - Avez-vous déjà été témoin d'une discrimination à l'encontre de certaines personnes? Que s'est-il passé? Comment avez-vous réagi à cela?


---

-  - Avez-vous déjà eu l'impression d'être incompris au sujet de votre propre origine culturelle?


---

-  - Lorsque vous rencontrez des personnes d'une culture différente de la vôtre, avez-vous l'occasion d'en apprendre davantage sur les traditions, les modes de vie ou les valeurs de cette culture?


---

-  - Lorsque vous rencontrez des partenaires ou des clients étrangers, avez-vous l'occasion de vous informer sur les faits culturels et les comportements liés à cette culture afin de faciliter le dialogue et l'interaction?

---

-  - Avez-vous déjà adapté votre communication (verbale ou non verbale) avec des personnes de cultures différentes afin de résoudre une situation de malentendu, de incompréhension ou même de conflit?

---

-  - Ces expériences et situations interculturelles ont-elles eu un impact sur votre apprentissage ou l'amélioration de vos connaissances, savoir-faire et savoir-être sur le lieu de travail?

## 5.6 Mots clés

**Compétences interculturelles:** Selon l'UNESCO, "les compétences interculturelles désignent le fait d'avoir une connaissance adéquate de cultures particulières, ainsi qu'une connaissance générale des questions qui peuvent se poser dans les contacts entre personnes de cultures différentes, d'avoir une attitude réceptive qui encourage l'établissement et le maintien de relations avec divers «autres», et d'avoir acquis la capacité d'utiliser cette connaissance et cette réceptivité dans les interactions avec des individus appartenant à des cultures différentes".<sup>5</sup> Selon le linguiste Michael Bryam, cet ensemble de compétences comprend "**le savoir** (connaissance d'une culture), **la compréhension** (compétences d'interprétation/communication), **l'apprentissage** (compétences de découverte/interaction), **l'être** (curiosité/ouverture) et **l'engagement** (capacité de réflexion critique sur le plan culturel)".

<sup>5</sup> UNESCO (2013). Les compétences interculturelles : Cadre conceptuel et opérationnel.



## CHAPTER 6: Expériences sur le terrain. Témoignage des parrains et marraines

### PARRAIN DE CHYPRE

*“Je suis parrain depuis quelques années. Le parrainage d'un filleul est différent à chaque fois, car chaque jeune est unique.*

*Être un parrain n'est pas un rôle facile mais c'est certainement une expérience très enrichissante. Vous devez d'abord établir une relation de confiance avec le jeune. N'oubliez jamais qu'un mentor peut être votre soutien, votre confident et votre allié. Ensuite, vous devez communiquer avec le filleul et l'écouter attentivement afin d'en savoir plus sur son parcours et sa situation professionnels. Après cette étape, vous devez lui fournir des conseils sur sa pratique professionnelle pendant et après sa mobilité à l'étranger. De plus, vous pouvez partager vos expériences du monde de l'entreprise avec le filleul et lui apporter une expertise dans le domaine qu'il souhaite faire évoluer. En tant que mentor, vous n'aurez pas et vous n'êtes pas tenu d'avoir toutes les réponses, vous êtes une ressource.”*

### MARRAINE ET PARRAIN DE FRANCE

#### **Témoignage de Anna**

*«J'ai rencontré Eva pour la première fois “en ligne” le 12 mars de cette année. Elle devait s'envoler pour l'Équateur le 18. Quand Léa me l'a dit, j'étais à la fois anxieux et excité. Et si... Si elle ne m'aimait pas, si elle me trouvait trop vieille. Techniquement, je savais que je lui serais utile : son projet concernait l'introduction de l'égalité des sexes, un domaine dans lequel j'ai étudié et travaillé.*

*Dès que j'ai vu son sourire et que je l'ai écoutée, j'ai su que nous pourrions travailler ensemble. Elle avait préparé notre rencontre, avait rédigé quelques questions et exprimé clairement ses besoins. Elle avait déjà passé un an en Thaïlande et savait ce que c'est que d'avoir le mal du pays. Nous avons convenu que, malgré le décalage*

*horaire entre nos deux pays, je répondrais à ses questions dans les vingt-quatre heures.*

*Son principal doute concernait l'introduction de l'égalité des sexes dans un village qui pouvait être patriarcal.*

*"Écoute, observe pendant un mois, prends ton temps" est le seul conseil que je lui ai donné.*

*Nous avons échangé 5 fois pendant son séjour. J'ai dû m'abstenir de lui écrire trop souvent ; elle était bien et j'étais son mentor, pas sa maman.*

*Eva savait quand me contacter. Elle l'a fait quand elle avait besoin d'une aide pratique. Par exemple, des conseils pour animer un groupe, des présentations PowerPoint sur le genre, des ressources vidéo sur ce qu'est le consentement sexuel.*

*Elle est maintenant de retour en France et étudie à Strasbourg, plus forte que jamais. Notre travail ensemble me manque.*

*Si je peux me permettre, les compétences requises du parrain ou de la marraine pour que l'aventure "mentor-mentoré" fonctionne, sont:*

- Capacité d'écoute*
- Être réactif*
- La confidentialité*
- Capacité à ne pas dire au filleul ce qu'il doit faire, mais à l'aider à trouver le chemin.*
- Etre là pour écouter quand les choses se compliquent*
- Partager le même projet de travail que le filleul peut augmenter l'aide technique fournie par le mentor.*

### **Un conseil:**

*En tant que parrain ou marraine, apprenez à vous connaître et à connaître votre "zone grise". Si vous ne pouvez pas "prendre" un.e filleul après deux réunions avant son départ, ne vous sentez pas coupable et dites-le. Un.e autre parrain/marraine peut être trouvé. Il en va de même pour le filleul. »*

### **Témoignage de Farid**

*«Le parrainage c'est surtout et avant tout, les rencontres avec les jeunes en recherche d'emploi. Des rencontres toujours uniques, des personnalités et des attentes variées. Ces rencontres ont toujours eu un socle commun : la confiance donnée au parrain/marraine. La motivation qui m'a portée est l'envie de partager des connaissances*

acquises en matière de ressources humaines et recrutement, l'envie aussi de communiquer sur des codes simples (comportement, présentation, élocution, rédaction, motivations...) qui peuvent être des clefs pour leur recherche. Pendant leur cursus académique, à contrario des Ecoles de Commerce, les jeunes n'ont souvent pas eu d'accompagnement spécifique à la recherche d'emploi.


*J'invite les bonnes volontés à nous rejoindre car, quel que soit le métier exercé, l'expérience acquise est un plus à partager. Pour finir, je peux rajouter que les rencontres qui aboutissent positivement, et c'est globalement le cas, est une réelle satisfaction pour le filleul bien sûr mais pour le parrain/marraine aussi ! Enjoy !»*

## MARRAINE D'ITALIE

*«L'expérience que nous avons vécue avec les jeunes filles accueillies par nos entreprises de juin à septembre 2021 était aussi nouvelle qu'intéressante. La confrontation avec des jeunes passionnés par leur vocation professionnelle est une chose qui nous a toujours intéressé et qui fait partie de la philosophie de l'entreprise, en tant qu'élément structurel de la recherche de personnel et de la volonté de les former à notre style d'entreprise et de travail. La richesse que représentait l'accueil de jeunes filles d'un autre pays a donné un intérêt supplémentaire à l'opération et, comme toujours dans ces cas-là, nous a permis d'élargir nos vues et les leurs en partageant nos points de vue mutuels, nos expériences, nos vécus culturels et personnels.*

*Le parcours de Lidia et Patricia a commencé par une période d'environ 15 jours d'initiation, pour se familiariser avec la réalité de l'entreprise (tant commerciale que productive), les rôles, les fonctions et les procédures en place. Bien qu'elles travaillent dans des secteurs professionnels différents (conception et production de matériaux pour la création d'accessoires vestimentaires d'une part, et étude, production et vente de produits cosmétiques à un niveau différent d'autre part), elles ont toutes deux immédiatement fait preuve d'une grande capacité d'apprentissage, d'intuition et de volonté de travailler. Cela a grandement facilité leur intégration dans le personnel de l'entreprise et a grandement amélioré le climat relationnel positif entre collègues. En un mois environ, toutes deux ont pu non seulement entrer dans la logique de l'entreprise, mais aussi être porteuses de nouvelles idées et de visions alternatives que, dans plusieurs cas, nous avons décidé de tester et d'expérimenter.*

*À la fin du stage, après environ 3 mois, les stagiaires étaient prêtes pour un emploi dans l'entreprise grâce à leur niveau d'implication, de préparation et de motivation. L'une des deux s'est effectivement vu proposer un contrat, mais pour des raisons*



*logistiques et en raison de son désir de retourner dans son pays pour achever sa formation, cela ne s'est pas concrétisé.*

*Certes, des voies intéressantes ont été ouvertes dont nous tiendrons compte et bien sûr, si possible, nous resterons disponibles pour renouveler l'expérience à l'avenir.*

*Les principales compétences d'un parrain/d'une marraine, à la lumière de cette expérience, sont les suivantes :*

- Capacité d'accueil, d'accompagnement et d'intégration dans l'entreprise, tant du point de vue organisationnel que relationnel.*
- Capacité d'accompagner l'expérience professionnelle dans l'entreprise*
- Capacité à identifier les compétences et les ressources des stagiaires et à les exploiter dans l'entreprise."*

## CONCLUSION

L'expérience de stage/mobilité est une opportunité privilégiée pour améliorer les compétences des jeunes qui n'ont pas encore eu pleinement accès au marché du travail en leur permettant d'avoir **une expérience de terrain afin de développer leurs compétences personnelles et professionnelles.**

Comme ce kit l'a présenté à plusieurs niveaux, **il s'agit d'une expérience significative pour le parcours éducatif, professionnel et souvent existentiel des jeunes** impliqués avec des effets positifs qui peuvent aller bien au-delà des attentes initiales. La mobilité européenne peut créer ainsi de nombreux cercles vertueux car elle permet aussi d'avoir une expérience interculturelle avec une dimension européenne de la citoyenneté active et une plus grande confiance personnelle à l'égard de ses propres aptitudes et perspectives de carrière, tout en favorisant l'acquisition de compétences transversales, linguistiques et interculturelles qui se développent dans une perspective d'épanouissement civique, social et professionnel. Cela permet ainsi, de nourrir un certain intérêt et une certaine confiance des familles et des jeunes vis-à-vis de la mobilité européenne. Elle devient ainsi une véritable opportunité de développement personnel et professionnel.

Ces aspects sont tout sauf secondaires à notre époque qui se caractérise par un retour des échos souverainistes en Europe et par un système en crise qui pénalise fortement les jeunes dans l'accès au marché du travail.

Bien que la crise du COVID a fortement impacté la mobilité à l'étranger, les jeunes ne semblent pas s'être découragés et considèrent toujours cette expérience de formation comme unique en son genre, même en mode hybride.

Le chômage est en hausse pour toutes les tranches d'âge, mais les jeunes sont encore plus gravement touchés, car non seulement leur entrée sur le marché du travail n'était déjà pas immédiate, mais la crise sanitaire a affaibli encore plus les voies d'accès et les nouvelles opportunités, puisque plus d'un jeune sur six a cessé de travailler depuis le début de la crise.

Beaucoup travaillaient déjà dans des secteurs en difficulté comme l'hôtellerie, la restauration, et le divertissement, gravement touchés par le fléau du travail illégal, et qui ajuo-

ur d'aujourd'hui ne peuvent plus bénéficier de protection ou de reconnaissance, tandis que d'autres tentent d'entrer sur le marché du travail au moment même où ces secteurs ne sont plus en mesure de recruter.

**Dans de nombreux États membres, la jeune génération connaît la deuxième crise économique de sa vie : ceux qui avaient 18 ans lors de la crise d'emploi précédente, n'ont que 25 ans lors de celle-ci.** Les défis risquent d'être encore plus grands pour les groupes plus âgés, qui sont fragiles ou rendus vulnérables par un système de production souvent excluant, aggravé par les ralentissements économiques et, plus généralement, par les crises sociales qui tendent à exacerber les inégalités et les discriminations qui en découlent. Les jeunes qui appartiennent à des groupes vulnérables, comme les jeunes issus des minorités, et/ou les jeunes ayant des besoins particuliers ou vivant dans des régions éloignées ou défavorisées, rencontrent aussi des obstacles supplémentaires pour accéder au marché du travail.

De même pour les jeunes issus de l'immigration (qui constituent une composante croissante et importante de notre jeunesse), et pour les jeunes femmes qui subissent les stéréotypes et préjugés sexistes non-exprimés (plafonds de verre, plancher collants, etc.), la crise due au COVID met clairement

en évidence le caractère intersectionnel et la nature systémique des discriminations, qui les affectent déjà en temps normal et encore plus dans une période de crise comme celle que nous traversons.

Aujourd'hui, plus que jamais, les expériences de mobilité peuvent devenir des opportunités uniques pour les jeunes de se réinsérer sur le marché de l'emploi, ou parfois, d'être un véritable départ, tout en développant des valeurs sociales, interculturelles et professionnelles.

i ILO (2020), Preventing exclusion from the labour market: Tackling the COVID-19 youth employment crisis ii Les jeunes employés sont concentrés dans des types de travail qui les rendent vulnérables aux pertes de revenus et d'emplois pendant la crise actuelle. Plus de trois jeunes travailleurs sur quatre dans le monde avaient un emploi informel avant le début de la crise, contre 60 % des adultes de 25 ans et plus. Les jeunes travailleurs informels n'ont pas accès à la protection sociale ou à d'autres avantages liés à l'emploi formel. En outre, les jeunes sont surreprésentés en tant que travailleurs pauvres et dans des formes de travail moins protégées, telles que le travail temporaire et sur appel. En outre, les jeunes de moins de 30 ans représentent 70 % des flux migratoires internationaux. D'importants écarts de rémunération entre les sexes et une ségrégation professionnelle entre les jeunes femmes et les hommes persistent également. Les jeunes femmes consacrent beaucoup plus de temps aux soins non rémunérés et au travail domestique que les jeunes hommes. La fermeture généralisée des écoles et l'absence de services de garde d'enfants intensifient la double charge de travail à laquelle sont souvent confrontées les jeunes femmes. ILO (2020), Preventing exclusion from the labour market: Tackling the COVID-19 youth employment crisis.

## CONTACT

CIOFS-FP - Via di San Saba 14 - 00153 Rome - tel. 0039.06.5729911 - [www.ciofs-fp.org/sympatic/](http://www.ciofs-fp.org/sympatic/)  
<http://sympatic.projectsgallery.eu>

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



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

