MISSION LOCALE DE PARIS
POUR L'AUTONOMIE ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

# Guide parrainage

MISSION LOCALE DE PARIS
POUR L'AUTONOMIE ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

# SOMMAIRE


*I. Introduction générale ..... 1*

1.2 Le contenu du guide méthodologique ..... 1

1.3 Un guide à enrichir ..... 1

*II. Les sens du parrainage ..... 2*

2.2 Les objectifs du parrainage ..... 2

2.3 les modalités du parrainage ..... 2

2.3 Apports du parrainage ..... 3

2.3.1 ... pour le filleul ..... 3

2.3.2 ... pour le parrain/ la marraine ..... 4

2.3.3 ... Pour la société civile par : ..... 4

2.4 Rôle des protagonistes ..... 5

2.4.1 Le rôle du parrain-marraine ..... 5

2.4.2 Le rôle du filleul

2.4.3 Le rôle de la mission locale ..... 7

*III. Les moments clés du parrainage ..... 8*

3.1 La prise de contact : le premier entretien ..... 8

3.2 Les objectifs de la première rencontre avec votre filleul(e) ..... 8

Créer un climat de confiance ..... 8

Mieux le connaître pour découvrir ses aspirations ..... 9

Evaluer l'état d'avancée de ses recherches d'emploi ..... 9

Déterminer avec lui les objectifs à atteindre d'ici la prochaine rencontre ..... 9

3.3 Quelques conseilssupplémentaires pour le premier entretien ..... 10

3.4 Les étapes des entretiens parrainage ..... 11

3.4.1 Résumé des démarches précédentes ..... Erreur ! Signet non défini.

3.4.2 Validation et Valorisation ..... Erreur ! Signet non défini.

3.4.3 L'apport Technique ..... Erreur ! Signet non défini.

3.4.4 Définition des prochains objectifs ..... Erreur ! Signet non défini.

3.4.5 Prochain rendez-vous ..... Erreur ! Signet non défini.

3.5 Et si un problème apparait ? ..... 14

*IV. La démarche pédagogique du parrainage ..... 15*

4.2 Entre transmission et recherche d'information ..... 15

4.3 Rester dans la zone d'apprentissage ..... 15

4.4 Se centrer sur le filleul ..... 16

*ANNEXES .....*

Fiche pratique n°1 : fiche de suivi parrainage ..... 19

Fiche pratique n°2 :Témoignage d'un parrain ..... 20

Fiche pratique n°3 : les problématiques rencontrées lors de l'entretien ..... 21

# I. Introduction générale

**Ce guide méthodologique s'adresse à tous les parrains et marraines s'engageant dans un dispositif de parrainage. Il a été conçu dans le but de transmettre des informations, conseils, propositions sur le parrainage dans le cadre de la recherche d'emploi afin que les filleuls, parrains et marraines puissent en tirer tous les meilleurs bénéfices.**

Cette action propose plusieurs axes d'engagement:

- Le parrainage régulier qui se traduit par des rencontres régulières entre le parrain et le filleul. Le parrain/marraine accompagne et conseille le filleul en apportant un regard extérieur sur sa recherche d'emploi, en l'aidant à développer par lui-même son réseau professionnel, en le conseillant sur ses outils de recherche, en lui permettant de réaliser des simulations d'entretien d'embauche etc.

- Le parrainage ponctuel permet au chercheur d'emploi de rencontrer des professionnels dans sa branche d'activité ou celle qu'il convoite. Ce type de parrainage se traduit par des RDV RH en vue de valider un projet professionnel, de réaliser des enquêtes métier ou encore de participer à des visites d'entreprise pour approfondir sa connaissance des métiers qui recrutent.

- Le parrainage immersion donne la possibilité au chercheur d'emploi d'effectuer un stage de 5 jours à 1 mois en vue de confirmer son projet professionnel et/ou d'acquérir des compétences nécessaires pour exercer le métier recherché.

### 1.2 Le contenu du guide méthodologique

Vous trouverez dans ce guide des rappels concernant le sens, l'objectif et le déroulement du parrainage ainsi que les rôles des différents protagonistes.

Il propose également un déroulement type de l'entretien de parrainage qui permettra d'homogénéiser l'accompagnement sans toutefois perdre la créativité, l'imagination que vous y apporterez ou la personnalisation des réponses que vous formulerez aux filleul(e)s.

Le déroulement type est proposé sous forme de fiches reprenant les grandes étapes identifiées comme indispensables dans le parrainage. Ces fiches comprennent les objectifs à atteindre, les différents points à aborder et les ressources disponibles.

### 1.3 Un guide à enrichir

Ce guide méthodologique est votre outil. Vous êtes donc appelé à l'enrichir et à le

compléter afin d'en faire un outil support de votre parrainage. Pour cela, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

## II Sens du parrainage

Le parrainage est un dispositif en faveur des personnes éloignées du marché du travail qui s'inscrit en appui des politiques publiques d'insertion et de lutte contre les discriminations. Il permet de faciliter l'accès à l'emploi via un accompagnement individualisé par des professionnels en activité ou retraités.

Il s'apparente à une médiation sociale. Il constitue un outil ayant pour finalité de servir l'insertion professionnelle et sociale, de conduire le filleul vers l'emploi.

Il ne représente pas une mesure supplémentaire, mais un outil qui s'articule aux dispositifs déjà existants.

### 2 .1 Objectifs du parrainage

Le parrainage a pour objectif l'accès à un emploi durable. Il doit permettre de rendre autonome et performant le/la filleul(e) dans ses démarches, grâce à une maîtrise de la méthodologie de recherche d'emploi. En plaçant la personne au cœur de l'action, le parrainage contribue à redonner confiance en soi et en ses capacités et compétences.

A la fin du contrat, le/la filleul(e) doit être en mesure de rechercher efficacement seul.

Il vise à favoriser l'accès à l'emploi, en permettant aux filleul(e)s de bénéficier d'appuis dans leur parcours de recherche d'emploi, en fonction des besoins qu'ils éprouvent au moment où ils prennent contact (remise à niveau, encouragement, réconfort, conseils, astuces, facilitation de l'accès à l'entreprise…)

Le dispositif parrainage contribue à favoriser les mises en relation avec le secteur économique notamment pour les personnes qui sont dépourvues de cette opportunité.

### 2.2 Modalités du parrainage

• Le parrainage met en relation des jeunes avec des personnes bénévoles.

• Il prend la forme d'un complément d'accompagnement du parrainé vers l'emploi en lien avec le suivi réalisé par les conseillers de la mission locale de Paris.

Le parrain-marraine joue un rôle de conseiller et de facilitateur. Le/la filleul(e) s'engage dans des démarches actives et volontaires afin d'atteindre les objectifs fixés avec la personne qui l'accompagne. Ces engagements sont pris pour une durée moyenne de 4 à 6 mois.

Le binôme se rencontre dans l'entreprise du parrain/marraine ou dans les locaux de mission locale de Paris et en moyenne 1 fois toutes les semaines ou tous les quinze jours sous forme d'entretien d'une heure ou deux. Cependant, le rythme des rencontres est fonction des objectifs fixés ainsi que des besoins du/de la filleul(e) et de la disponibilité de chacun. Dans tous les cas, le parrain/marraine s'adapte aux besoins[1] de son/sa filleul(e), le but étant bien qu'ils avancent ensemble.

Les rencontres se déroulent dans le cadre :
Du suivi individuel : le parrainage dit "classique", qui se traduit par un accompagnement individuel appuyé, renforcé pour l'obtention d'une solution emploi ou formation. Sa durée maximale est en moyenne de 6 mois.

De l'intervention ponctuelle (individuelle ou collective) sur un secteur d'activité donné, ou en fonction d'un besoin précis, besoin de validation d'un projet individuel, de conseil en image, d'introduction en milieu de travail, le parrain pouvant faciliter l'accueil dans l'entreprise, d'aide au recrutement, …

### 2.3 Apports du parrainage…

Que ce soit du côté du/de la filleul(e) ou de celui du parrain-marraine, les deux protagonistes ont un réel bénéfice à tirer de cette relation, qui va bien souvent au-delà de l'aspect professionnel.

L'accompagnement proposé au/à la filleul(e) est un véritable soutien dont il/elle va bénéficier pendant plusieurs mois. Dans la difficile période qu'est celle de la recherche d'emploi, ne pas se sentir seul est primordial et doit être vu comme une véritable chance. Au-delà de la relation humaine qui va se créer, le parrainage apporte :

#### 2.3.1 … pour le filleul

Une aide à la reprise de confiance en soi et d'estime de soi, un regard positif porté sur lui, une écoute bienveillante

- Identification et valorisation des qualités du filleul, de ses compétences, de sa motivation, de son ébauche de projet
- Analyse des difficultés, des échecs antérieurs et des points à améliorer

[1] Le parrain/marraine veillera entre autres aux bonnes conditions d'accessibilité (notamment du bâtiment, et en matière d'accès en transports en commun) du lieu retenu pour les rencontres avec son/sa filleul(e).

- une re-motivation qui s'exprime dans le goût de l'effort, la capacité à relever le défi ;
- une facilitation de l'accès, de l'intégration et du maintien dans l'emploi grâce à la valorisation, la promotion de la personne et aussi la mobilisation par le parrain de son réseau de connaissances.

Un soutien méthodologique et technique

- Le parrain-marraine conseille le/la filleul(e) dans sa recherche d'emploi ;
- Il clarifiera avec lui/elle son projet professionnel, si besoin ;
- Il le/la conseille dans la réalisation de lettres de motivation et CV attractifs en mettant en valeur ses qualités humaines et professionnelles ;
- Il le/la prépare aux entretiens de recrutement ;

Une « connexion » à la réalité de l'entreprise : son mode de fonctionnement, sa culture, ses exigences, ses contraintes.

Un apport relationnel : il lui permet l'accès à des informations dans son secteur ou éventuellement peut le mettre en relation avec ses collègues ou des professionnels d'autres entreprises, afin d'amorcer la mise en place d'un réseau relationnel.

### 2.3.2... pour le parrain/ la marraine

Le parrain/marraine est une personne volontaire et bénévole ; il souhaite transmettre son savoir-faire. Le parrainage répond à des motivations personnelles

- Concrétiser son engagement citoyen ;
- Conjuguer sa vie professionnelle et ses aspirations personnelles ;
- Se sentir utile et développer ses qualités d'écoute ;
- Donner et échanger au-delà des préjugés ;
- Rencontrer d'autres parrains-marraines et de nouvelles entreprises.
- l'enrichissement mutuel produit par la rencontre (parrain/parrainé/conseiller),
- la reconnaissance de ce qui est accompli, la satisfaction liée au résultat…

### 2.3.3... Pour la société civile par :

- la création ou la restauration du lien social,
- le rétablissement ou le renforcement du lien entre générations,

- l'évolution des mentalités par le changement de regard porté sur les jeunes, les demandeurs d'emploi
- la réconciliation des jeunes avec la société, la famille, les autres,
- le renforcement du mieux vivre ensemble,
- le développement du bénévolat et de la participation citoyenne.

## 2.4 Rôle des protagonistes

### 2.4.1 Le rôle du parrain-marraine c'est :

✓ Partager son expérience de travail :

La relation parrain-marraine/filleul(e) dédramatise le contexte des recherches d'emploi, souvent difficile, en établissant des contacts avec des employeurs potentiels, jugés jusque-là inaccessibles. Le parrainage va donc amener à :

- démystifier l'entreprise, et si nécessaire, en rétablir une image positive ;
- mieux prendre en compte certains secteurs d'activités et métiers souffrant d'un déficit d'image ;
- valoriser le travail, la notion d'effort et l'esprit d'équipe.

✓ Accueillir son/sa filleul(e) au sein de son entreprise ou à la mission locale lors d'entretiens réguliers ;

✓ Construire la relation : prendre le temps ;

✓ Expliquer la vie de l'entreprise (organigramme, instances sociales, projet d'entreprise,...) ;

✓ Dynamiser, écouter, faciliter l'expression et la reprise de la confiance en soi ;

✓ Faire part de son expérience et de son bon sens ;

✓ Etre un miroir objectif et oser dire ce qui ne va pas à son/sa filleul(e) en formulant des critiques constructives et factuelles : développer des axes d'amélioration ;

✓ Etre un rythmeur de temps ;

✓ Aider le/la filleul(e) à tenir les engagements qu'il prend pour avancer ;

✓ Montrer le monde du travail comme étant intéressant et accessible ;

✓ Aider à structurer la recherche d'emploi et le projet professionnel (Il l'accompagne dans la sélection de petites annonces, dans l'envoi de candidatures spontanées, dans l'exploitation de son réseau personnel)

- ✓ Respecter la confidentialité ;
- ✓ Proposer des simulations d'entretiens (téléphoniques ou directs), élaboration d'argumentaire personnalisé et analyse des comportements, relance téléphonique
- ✓ Présenter son/sa filleul(e) à son réseau relationnel - Ouvrir son carnet d'adresses ;

***Ce n'est pas :***

- ✓ Prendre des décisions à la place du/de la filleul(e) ;
- ✓ Agir à la place du/de la filleul(e) ;
- ✓ Être une encyclopédie vivante ;
- ✓ Être toujours d'accord avec le/la filleul(e) ;
- ✓ S'attacher à résoudre les problèmes sociaux du/de la filleul(e). Si le parrain-marraine a identifié des problématiques sociales interférant sur la recherche d'emploi, il prendra contact avec le conseiller emploi qui agira avec l'apport du référent social du/de la filleul(e).

**Il n'est en aucun cas demandé au parrain-marraine «d'offrir» un emploi à son/sa filleul(e) ou de rechercher à sa place !**

### 2.4.2 Le rôle du filleul(e)

Les filleul(e)s sont volontaires, en recherche d'emploi, ayant un projet professionnel défini rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle.

Volontaire, il n'attend pas que l'entreprise ou le parrain-marraine lui-même lui trouve un emploi, mais il fait le choix de trouver celui-ci avec le soutien et l'accompagnement de son parrain-marraine et de son conseiller emploi. Cette démarche implique de :

- ✓ Montrer une réelle dynamique et motivation dans les rencontres avec le parrain-marraine, comme avec son conseiller emploi ;
- ✓ Rester acteur dans ses recherches d'emploi en continuant de se rendre aux rendez-vous fixés avec son conseiller ;
- ✓ Respecter l'engagement bénévole de son parrain-marraine en étant à l'heure aux rendez-vous fixés, en prévenant en cas d'indisponibilité et de retard, en rendant compte des démarches effectuées, etc. ;

- ✓ Être force de proposition et ne pas hésiter ni à formuler des critiques constructives sur l'opération ni à parler des difficultés rencontrées ;

- ✓ Informer son parrain-marraine et son conseiller mission locale de l'évolution de sa situation (changement d'adresse, de mail, de numéro de téléphone mais aussi et surtout reprise d'une activité !)

- ✓ Être sincère dans sa présentation physique que ce soit vis-à-vis du parrain-marraine ou des personnes responsables de recrutement. Il convient de se présenter lors d'un entretien tel que le candidat sera en entreprise (éviter piercing, foulard, etc.).

### 2.4.3 Le rôle de la mission locale

- ✓ Identifie, sélectionne et accompagne les personnes à parrainer (les filleul(e)s) ;

- ✓ Informe et conseille les parrains-marraines afin de mieux les accompagner dans leur mission ;

- ✓ Est l'interlocuteur privilégié du parrain en cas de difficulté avec le filleul(e)

- ✓ Formalise les engagements entre les parrains-marraines et les filleul(e)s ;

Le référent parrainage reste à la disponibilité du parrain-marraine et du/de la filleul(e) le temps de l'action.

**Le responsable parrainage**

- ✓ Il mobilise les entreprises, les partenaires emploi et insertion en contact avec le public et contractualise les partenariats.

- ✓ Il reçoit et centralise les candidatures des parrains/marraines et les oriente vers les référents parrainage des sites

- ✓ Il assure la communication du dispositif

- ✓ Il anime le réseau de parrainage (organisation de sessions de formation, temps d'échange collectifs etc.)

- ✓ Il assure la coordination, le suivi et l'évaluation de l'action

## III Les moments clés du parrainage

### 3.1 La prise de contact : le premier entretien

Nous entendons par prise de contact le premier entretien qui va permettre de se connaître mutuellement, de définir le cadre de la relation et de valider le choix des deux parties.

L'objectif, dans cette première séquence, est de se mettre d'accord sur :

- la fréquence et les modalités des rencontres (lieu, durée…),

- les engagements du parrain à l'égard du filleul et à l'égard de la structure,

- l'implication active du filleul à la recherche d'emploi,

- la durée globale du parrainage,

- les modalités de communication et de suivi des travaux entre les rendez-vous.

Lors de cette rencontre, le parrain ou la marraine peut :

- définir avec son filleul le cadre du binôme : lever le décalage qui peut subsister entre les attentes du filleul et la proposition d'accompagnement (droits et devoirs des uns et des autres),

- inviter le filleul à exprimer son projet, ses atouts, ses points de progrès, ses premiers contacts avec le monde de l'entreprise (stage, visite d'entreprise, environnement familial…),

- expliquer son engagement dans la démarche de parrainage (qu'est ce qui le motive à s'inscrire dans cette démarche de parrainage ?),

- définir les premières étapes qui permettront d'atteindre les objectifs du filleul.

Lors de la première séance, prendre le temps de connaître votre interlocuteur et ses besoins avant de rentrer dans une phase opérationnelle de recherche d'emploi.

Parfois, le parrain et le filleul auront besoin de beaucoup de temps disponible (plus d'une heure par exemple) si la mise en relation s'est faite à distance.

### 3.2 Les objectifs de la première rencontre avec votre filleul(e)

**Créer un climat de confiance**

- ✓ En vous présentant : lui dire qui vous êtes professionnellement et personnellement ;
- ✓ En lui expliquant pourquoi vous avez désiré parrainer une personne ;
- ✓ En lui exposant clairement ce que vous êtes en mesure de lui apporter pour le soutenir dans sa recherche d'emploi.

**Mieux le connaître pour découvrir ses aspirations**

Par rapport au Parrainage

- ✓ Pourquoi a-t-il voulu bénéficier d'un accompagnement ?
- ✓ Qu'attend-il de vous ? Ses attentes correspondent-elles bien à ce que vous êtes en mesure de lui apporter ?

Par rapport à l'emploi (à partir de son CV)

- ✓ Qui est-il ? (famille, loisirs, etc.) Est-il soutenu par son environnement familial dans sa recherche d'emploi ?
- ✓ Quelle formation a-t-il suivie à l'école ?
- ✓ Depuis quand est-il à la recherche d'un emploi ? Quel type d'emploi ?
- ✓ Quel est son projet professionnel, ses motivations, ses compétences ?
- ✓ A-t-il eu des expériences professionnelles significatives ?

**Evaluer l'état d'avancée de ses recherches d'emploi**

- ✓ Quel type d'entreprise a-t-il contacté ? Pourquoi ?
- ✓ Jusqu'où est-il prêt à aller pour travailler ? (conditions salariales, mobilité géographique)
- ✓ Comment organise-t-il sa recherche d'emploi ? Combien de temps par jour y consacre-t-il ?

**Déterminer avec lui les objectifs à atteindre d'ici la prochaine rencontre**

Afin d'accompagner correctement et soutenir la motivation du filleul(e) dans ses démarches, il est important de le guider, de fixer régulièrement des objectifs avec lui.

Il est important de rappeler :

- La fréquence et les modalités des rencontres
- Les engagements du parrain à l'égard du filleul et à l'égard de la structure
- L'implication active du filleul dans sa recherche d'emploi
- La durée globale du parrainage
- Les modalités de communication et de suivi des travaux entre les RDV

### 3.3 Quelques conseils supplémentaires pour le premier entretien

- Le parrain doit avoir si possible un minimum d'informations sur le filleul(e) avant la première prise de contact. L'entretien est beaucoup plus productif et on gagne du temps en allant directement à l'essentiel.

- Adoptez un comportement accueillant et rassurant.

- Des petits gestes d'hospitalité sont des signes de bienvenue.

- Partez de la connaissance par le filleul(e) de la formule du parrainage.

- Dosez et hiérarchisez les informations à partager.

- Appréciez les attentes du filleul en face de vous, et pourquoi pas, ses appréhensions (ou simplement ce qu'il ne veut pas de ces entretiens).

- Appuyez votre discours sur des documents.

- Prenez des notes et invitez votre interlocuteur à prendre des notes sur les points d'accord.

- En fin d'entretien, s'il a été concluant de votre part, laissez vos coordonnées afin que le filleul(e) puisse vous joindre si nécessaire (le n° de portable permettant un accès direct). Les jeunes utilisent beaucoup les SMS. Vérifiez s'il utilise sa boîte mail régulièrement si vous souhaitez échanger par mail. Définissez un cadre de communication à distance.

- Prenez d'ores et déjà le prochain rendez-vous.

- Partez en laissant la porte ouverte : « si vous avez (ou tu as) des questions, il ne faut pas hésiter à me contacter»

### 3.4 Les étapes des entretiens parrainage

Cinq étapes ont été identifiées dans les entretiens de parrainage. Elles constituent une proposition de déroulement du parrainage. Il ne s'agit en aucun cas d'obligations à respecter strictement mais simplement d'indiquer des points de passage constituant des repères et des étapes à franchir au cours des entretiens.

#### 3.4.1 Résumé des démarches précédentes

Lors de votre précédente rencontre, la personne parrainée et vous-même vous êtes respectivement engagés à effectuer des démarches. Cette phase permet de se les re-mémoriser et éventuellement, de lever toute incertitude sur une démarche mal comprise, un engagement mal formulé ou un élément oublié.

Il est important d'analyser dans le détail les démarches effectuées ou non, les engagements tenus ou non. Cela permettra d'expliquer plus tard toute réussite ou difficulté rencontrée. Si une démarche non programmée a été réalisée, elle doit bien entendu être intégrée dans cette phase.

Rappel : il est important de noter toutes les démarches citées car leur reprise servira de fil conducteur à l'étape suivante. De même, il sera possible d'y revenir au cours des entretiens futurs.

Vos engagements seront intégrés aux actions du candidat puisqu'ils ont pour objet de les faciliter.

#### 3.4.2 Validation et valorisation

Tout obstacle franchi, même partiellement, tout progrès sensible, doit faire l'objet d'une valorisation permettant de dire «nous avons avancé». Cette réussite doit pouvoir faire l'objet d'un constat mutuel concret, énoncé par le candidat et validé par vous-même, du type :

Aujourd'hui, je dispose de deux modèles de lettres de motivation que je saurai personnaliser et argumenter en entretien

- ✓ J'ai réussi à décrocher un rendez-vous avec… ;
- ✓ Au cours de cet entretien, j'ai pu dire à l'employeur que je sais faire… ;
- ✓ J'estime que Monsieur X fait partie des personnes qui penseront à moi lors d'un prochain recrutement.

Cette étape est un point clé de l'entretien de parrainage : elle permet de valider l'évolution de l'accompagnement et de trouver les ressources pour continuer d'avancer.

### 3.4.3 L'apport Technique

Les points positifs viennent d'être validés ; il faut maintenant travailler les points négatifs, les freins, les difficultés pointées. C'est le moment idéal où vous apportez « UN + » au/à la filleul(e) car vous êtes libres du sujet à traiter et vous êtes tous les deux d'accord pour y travailler concrètement :

- ✓ La lettre de motivation : choisir des mots, des expressions… ;
- ✓ La tenue vestimentaire, le maquillage, la tenue en entretien ;
- ✓ Simuler un entretien téléphonique ou un entretien de recrutement ;
- ✓ Le comportement à adopter face à une question difficile et/ou délicate ;
- ✓ Ajouter une expérience ou simplement un mot sur le CV….

*(Voilà déjà un thème pour chacune des cinq premières rencontres !)*

Située au cœur de l'entretien, cette phase constitue le vrai ciment de la totalité de la relation qui va s'établir entre vous et le/la filleul(e).

### 3.4.4 Définition des prochains objectifs

Il convient ici de réaliser une synthèse des trois étapes précédentes : anciens engagements, réalisations et avancées et difficultés, mise et pratique des apports techniques.

En fonction de tous ces éléments, vous et votre filleul(e) définissez les objectifs et engagements à tenir d'ici au prochain entretien, quitte à reprendre d'anciens objectifs, à en abandonner certains, à s'en fixer de nouveaux. Toutes ces pistes, nouvelles ou reprises, font l'objet d'une formulation claire par le candidat : « Je m'engage à… », « J'essaie de… », et donnent lieu à un accord mutuel. Mieux vaut un objectif simple et bien décrit, facile à réaliser, que quatre engagements flous, mal formulés ou mal compris.

### 3.4.5 Prochain rendez-vous

Il s'agit d'un moment important et indispensable. Il ne faut surtout pas le remplacer par un « On s'appelle… » Dangereux car annonciateur de démotivation !

Parrain-marraine et candidat doivent évaluer ensemble le temps nécessaire et suffisant

pour effectuer les démarches, regarder ensemble leur agenda, prendre une date et s'y tenir, même si entre temps, il pourra y avoir des contacts intermédiaires plus informels.

**En résumé**

Le rythme des rencontres et les contenus abordés dépendent des besoins du filleul. L'avancée de vos relations ne peut s'imposer, mais doit être régulièrement adaptée.

L'important est de débuter chaque entretien à partir d'une trame logique :

- point sur la dernière rencontre,

- actions décidées lors de la dernière séance,

- résultats obtenus/difficultés rencontrées par le filleul,

- définition d'un ordre du jour.

Il s'agira à chaque rencontre de :

- faire le point sur les avancées du filleul dans sa recherche d'emploi,

- aider le filleul à surmonter les difficultés qu'il a pu rencontrer,

- réajuster si nécessaire les démarches envisagées (personnes à contacter, planification des travaux à conduire…),

- décider ensemble des démarches suivantes à réaliser,

- fixer la date et l'objectif de la prochaine rencontre.

### 3.5 Et si un problème apparaît ?

L'engagement de parrainage peut susciter un enthousiasme et des attentes fortes de la part des parrains, marraines. Néanmoins, peuvent apparaître inévitablement quelques facteurs de découragement.

Il arrive que des filleuls présentent des difficultés d'implication dans la durée, ou que l'évolution de leur situation ne soit pas forcément visible, ni rapide.

Cela oblige parfois le parrain à remettre en cause ses méthodes de travail pour en inventer d'autres, plus adaptées au filleul. Certains comportements liés à la situation des filleuls sont susceptibles de remettre en cause la motivation du parrain : le non-respect des horaires, les absences sans prévenir, une certaine forme de "désinvolture", l'absence de reconnaissance… Il est donc primordial, en plus des règles élémentaires de respect, de fixer clairement les modalités de la relation
- notamment en ce qui concerne les moyens de communication entre parrain et filleul - et de rappeler ces règles aussi souvent que nécessaire.

L'engagement des deux parties doit être réaffirmé et encouragé tout au long de la démarche.
Le parrain et le filleul n'ont aucune obligation de résultat.

Si, pour une quelconque raison, les échanges ne sont pas fructueux, voire conflictuels, il vaut mieux envisager, après réflexion, leur suspension, voire leur interruption. Tout ceci dans l'intérêt du filleul et du parrain.

Face à ce constat, il est important de réfléchir, en binôme, sur les raisons de cette interruption du parrainage, et d'en dresser des recommandations si vous estimez que la situation mérite d'être partagée. Mieux vaut faire en sorte de ne pas signifier cet état de fait comme un échec, mais de le transformer en une source d'apprentissage pour les deux parties.

Vous pouvez aussi vous appuyer sur un tiers (référent parrainage) pour vous accompagner dans cette dernière entrevue (tant du point de vue des structures relevant du réseau du parrain que de l'environnement du filleul).

Quels que soient les questionnements/difficultés que vous rencontrez, il est important de les signaler au plus tôt à vos contacts (référent parrainage, conseiller mission locale) pour que soient envisagées les solutions les plus adaptées.

***Parrainage : pas d'obligation de résultat !* Que faire en cas de problème ?**

- Identifier précisément le problème
- Signaler le problème à la personne concernée
- Identifier les causes du problème
- S'accorder sur les conditions de résolution du problème (attentes mutuelles, délais…)

Si nécessaire :

- Signaler l'intention de rupture de la relation, avec les causes précises
- Ne pas centrer les reproches sur la personne, mais sur ses actes
- Orienter la réflexion sur la suite (recherche d'un nouveau parrain/ filleul, points de vigilance…)

# 4 La démarche pédagogique du parrainage

## 4.1 Entre transmission et recherche d'information

Le parrain s'appuiera sur deux formes de communication qui lui permettront de se positionner comme facilitateur afin d'aider son filleul à prendre conscience de ses besoins et à mobiliser les ressources appropriées.

**Transmission d'informations et de conseils**

Apporter au filleul des informations, des connaissances.
Ce temps constitue un témoignage ou une formulation de conseils

**Exemples de formulation :**

**"Je te conseille de…"**
**"Si j'étais à ta place, …"**
**"Voici comment je vois les choses…"**

**Interrogation et recherche d'informations**

Les méthodes interrogatives consistent à accompagner le filleul dans la formulation de ses aspirations et de ses ressentis. En l'aidant à identifier ses points forts, les points à améliorer, les questions qu'il se pose. Vous l'aiderez à mieux définir son projet professionnel et donc les actions à mettre en place.

**Exemples de formulation :**

**"Lorsque tu dis…"**
**"Pourrais-tu m'expliquer pourquoi, à ton avis, … ?"**
**"Qu'est-ce qui te fait dire que… ?"**

**C'est en impliquant le filleul dans sa réflexion, en le plaçant au cœur son processus d'apprentissage que vous le valoriserez, renforcerez sa motivation et accélérerez l'acquisition de nouvelles compétences.**

## 4.2 Rester dans la zone d'apprentissage

Le parrainage constitue un temps d'apprentissage pour les deux parties.

Pour permettre aux deux parties d'apprendre de leur expérience, il importe d'être vigilant de

questionner ses atouts mais aussi ses limites, quitte à remettre en cause des habitudes et opinions établies. Il convient aussi de ne pas trop déstabiliser votre interlocuteur au risque que celui-ci “se ferme”.

Pour rester dans la “zone d’apprentissage”, il convient de mettre en place des situations de discussion dans lequelles chacun trouve sa place pour exprimer ses points de vue et ressentis.

**Zone de confort**
Personne ne questionne ses points de vue et ses habitudes

**Zone d’apprentissage**

Confrontations d’idées et de perceptions dans lesquelles chacun trouve sa place et apprend de l’autre.

**Zone de danger**
Les interlocuteurs se mettent en position défensive se sentant agressés (trop de pression, trop de demande…)

### 4.3 Se centrer sur le filleul

Lors de l'entretien d'aide, nous vous recommandons **la technique de l’écoute active**, opérationnelle dans les situations de face-à-face où la personne en charge de mener l’entretien écoute activement l'autre.
L'écoute active est un concept initialement conçu pour l'accompagnement de l'expression des émotions. **L'écoute active** est une technique de communication qui consiste à utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message de son interlocuteur et de le lui démontrer. Cette approche se caractérise par la manifestation d'un *respect* et une *confiance* chaleureuse envers l'interlocuteur, pour qu'il brise ses défenses et s'exprime librement.

Elle permet de prendre en compte l’ensemble des éléments exprimés par votre interlocuteur, y compris la partie qui concerne les ressentis (ce qui permet au filleul de travailler sur son savoir-être).

**Les objectifs de l'écoute active :**

- s'assurer que vous avez parfaitement compris votre interlocuteur,
- se centrer sur l'autre plutôt que sur soi,
- vérifier ses interprétations et hypothèses,
- appréhender les sources de tension.

**L'écoute active en trois temps illustrée par l'exemple :**

***a) Reformuler***

- S'assurer que l'on a compris les faits.
- Valider que les mêmes mots ont le même sens.
- Les mots pour reformuler :

***"si je comprends bien…","corrigez-moi si nécessaire, mais d'après ce que vous dites…"*, Proposition… puis *"est-ce bien cela?"***

***b) Clarifier et chercher le sens derrière les mots***

- S'assurer que l'on a compris le non-dit et les ressentis implicites.
- Les mots pour clarifier :

***"lorsque vous dites…, qu'entendez-vous par là ?", "je peux observer, sur cette question…"***

***c) Résumer***

- Synthétiser les faits importants.
- Établir une base commune pour la conversation.
- Les mots pour résumer :

***"Nous avons discuté ces différents points :… Etes-vous d'accord avec mes conclusions ?..."***

## *À FAIRE*

**Lui donner l'impression d'être entendu**

- Écouter avec un esprit ouvert et sans a priori

- Écouter avec une orientation "solution" (et non pas "problème")

- “Rebondir” sur des mots clés et éléments majeurs précisés par votre interlocuteur

- Rester "en dehors", c'est à dire, pas trop impliqué (prendre de la distance quand cela semble nécessaire)

- Utiliser les silences

- "Lire" les messages non-verbaux

## NE PAS FAIRE

**L'interrompre**

- Parler plus que lui/qu'elle

- Contredire

- Pratiquer une écoute sélective (entendre ce que l'on souhaite entendre)

- “Piéger” l'autre dans son argumentation

- Passer votre temps à attendre que l'autre s'arrête de parler pour dire ce que vous avez envie de dire

## Fiche pratique 1 : fiche de suivi

# PARRAINAGE
# FICHE DE SUIVI

**Année :**

**Conseiller référent :**

### PARRAINE

Nom : Prénom :
Date de naissance : ……
Tél : Mail : …….

Scolarité / dernier diplôme obtenu :
Métier visé / projet du jeune :
A suivi Atelier(s) : CV ☐ Recherche Active d'Emploi ☐ Entretien d'Embauche ☐
Parrainage vers l'emploi ☐
Date de début du parrainage :……/……/……..Date de fin du parrainage : ……/……/……

### PARRAIN / MARRAINE BENEVOLE

Nom Prénom :
Tél : …….. Mail : …….
Retraité ☐ En activité ☐
Nom de l'entreprise : ……Secteur d'activité : ……

| Dates des entretiens | Thèmes abordés / actions menées<br>Préconisations / démarches à entreprendre | signature |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pour tout renseignement :
**Hervé CLEMENT**
Responsable départemental Parrainage
06 29 59 05 50
h.clement@missionlocaledeparis.fr

## Fiche pratique 2: Témoignage 2015 d'un parrain «expert» (public jeune <26 ans)

*« Le parrainage consiste à accompagner un jeune (garçon ou fille) en recherche d'emploi afin de l'aider à préparer un CV, une lettre de motivation mais surtout des entretiens d'embauche. L'expérience montre que peu importe pour le parrain-marraine le métier vers lequel le jeune veut s'orienter dans la mesure où la préparation au concours qu'est un entretien porte sur des bases universelles de réflexion.*

*Concernant mon expérience et en fonction des jeunes parrainés différentes situations sont possibles :*

- ***Le jeune sait ce qu'il veut** et le travail consiste essentiellement à travailler sa présentation (qui je suis, mon expérience et ce que j'en retire, lui apprendre à raconter son histoire sans jamais mentir en mettant l'accent sur les points qui l'ont aidé à progresser afin de séduire ensuite par sa franchise et la qualité de son expression le recruteur, lui faire formuler son ambition, pourquoi il candidate sur ce poste, comment il envisage l'avenir….) ;*
- ***Le jeune ne sait pas formuler ce qu'il veut.** Dans ce cas avant la phase précédente il faut l'accompagner dans sa réflexion personnelle.*

*On est confronté à des jeunes à l'aise dès le premier contact et pour d'autres, la majorité, il faut arriver à casser la glace avant de rentrer dans la réflexion. Le travail ne peut se faire que si la confiance est établie car sans rentrer dans le détail de sa vie on l'aide mieux après qu'il ait réussi à se dévoiler.*

*Toujours par expérience, les premiers rendez-vous durent environ 1h30 (les 3, 4, ou 5 premiers) au rythme d'un toutes les 3 à 4 semaines puis ça se raccourcit et s'estompe.*

*J'allais oublier de préciser que je suis intimement convaincu que l'on s'enrichit plus du parrainage qu'on ne lui donne ».*

Fiche pratique 3

# Les problématiques rencontrées lors de l'entretien parrainage

Voici quelques exemples de bonnes pratiques concernant des difficultés rencontrées notamment lors des entretiens avec les jeunes et essayer de donner une ou des réponses qui fonctionnent. Ces conseils ressortent d'un travail avec des bénévoles/parrains expérimentés.

3 grands axes ont été examinés :
la relation parrain/jeune,
la relation parrain/conseiller
et la relation parrain/MLP

**Avec le jeune :**

Comment réagir aux absences et retards des jeunes à leurs rendez-vous avec vous ?
Le jeune n'accomplit pas les démarches que vous lui avez demandées d'effectuer au précédent entretien, que faire ?
Le jeune parle de ses problèmes (logement, ressources, santé …), quelle réaction peut-on avoir ?
La tenue (casquette, pantalon "baggy" taille vraiment basse, cagoule, voile …), le look ou l'hygiène sont à revoir, comment aborder le sujet ? Etc ...

**Jeune et conseiller :**

Le jeune se plaint de son conseiller

**Parrains et conseillers**

Outre les questions qui se posent avec les jeunes, des questions peuvent se poser dans le cadre de la relation avec le conseiller du jeune
Le parrainé a un CV, il faudrait le modifier alors qu'il a été réalisé par son conseiller ou un conseiller emploi, que faire ?
Le parrainé a des difficultés d'expression (mauvaise diction, parle mal le français, manque de vocabulaire…) que faire ?
Le parrainé exprime un projet professionnel très différent de celui qui a motivé son orientation vers le parrain que faire ?

## Thèmes

### A) Le jeune est absent à son rendez-vous sans prévenir

1° Lors de son premier rendez-vous
Ou
2° Dans le cadre de son suivi

1) Absence au 1er rendez-vous

Postulat : Le jeune a été relancé au préalable soit la veille pour le lendemain matin soit le matin pour l'après-midi. La relance s'avère indispensable et réduit de façon significative l'absentéisme.
La relance s'effectue par SMS. Elle peut se faire par un agent d'accueil ou le référent parrainage voire la personne en mécénat de compétences en fonction de la disponibilité de chacun et de l'organisation du site.
Cette absence au 1er rendez-vous est-elle en relation avec la présentation du parrainage et l'orientation du jeune par le conseiller ? Comment s'effectue la mise en relation et quelle serait la méthode la plus adaptée pour réduire la déperdition actuelle ?
Généralement la mise en relation s'organise comme suit.

a) Le conseiller propose le parrainage au jeune et prend rendez-vous pour le jeune sur une des plages disponibles du parrain. Il peut avoir accès à son planning en ligne comme sur le site centre.
b) Il passe par le référent parrainage ou un agent d'accueil qui gère ou inscrit les rendez-vous dans le planning des parrains.
c) Il donne les coordonnées mail ou tel du parrain au jeune qui prend contact avec le parrain
d) Il propose au jeune un parrainage et donne les coordonnées du jeune au parrain qui prend contact avec lui pour un parrainage
e) Il profite que le parrain soit sur le site pour lui présenter le jeune. Le parrain et le jeune prennent rendez-vous à cette occasion

Les deux premières méthodes sont les plus courantes mais génèrent beaucoup de déperdition.
Nous constatons que le «jeune» ne sait pas dire non à son conseiller. En effet, même s'il ne souhaite pas avoir un rendez-vous avec un parrain, il ne le dit qu'à de très rares occasions. La plupart du temps, il accepte de façon passive l'orientation vers le parrain mais ne viendra pas à son rendez-vous.
**Afin de réduire l'incertitude sur la présence du jeune, il semblerait qu'il soit opérant qu'un contact voire un échange téléphonique, par SMS ou par mail s'effectue entre le parrain et le jeune pour réexpliquer l'action parrainage et confirmer le rendez-vous.**
Cependant, tous les parrains et marraines ne sont pas partants pour cette méthode.
Une autre possibilité est de demander au jeune que l'on relance de confirmer sa venue et d'informer de son absence. Si le jeune ne confirme pas le considérer comme absent ( ?).
Le conseiller référent décide de la suite à donner en cas d'absence.

2) Absence du jeune en suivi parrainage

Le jeune ne vient plus à son ou ses rendez-vous.
Le relancer par mail et SMS et en parler à son conseiller référent.
Si plus de nouvelle, avertir le jeune (par mail) et le conseiller que le parrainage s'arrête.

**Dans le cadre du suivi parrainage, il faut toujours que le parrain propose et refixe un rendez-vous avec le jeune à l'issue de l'entretien. En effet, très peu de jeunes prennent l'initiative de recontacter le parrain.**

### B) Le jeune a des problèmes psy

Ces problèmes ne sont pas compatibles avec un accompagnement .
Avertir le conseiller de la situation et des difficultés dans l'accompagnement. Arrêter le parrainage ou le reporter après une orientation vers des structures spécifiques et une stabilisation de sa situation.

### C) Quelle attitude adoptée quand le jeune se plaint de son conseiller (trop d'attente entre deux rendez-vous, ne fait rien pour moi, ...)

Lui dire par exemple : j'ai noté ce que vous me dites, je vais en parler à votre conseiller. Etes-vous d'accord ? Ne pas enter dans une relation qui risquerait de mettre à mal la relation de confiance entre le parrain et le conseiller.
Si le parrain rencontre une difficulté dans la relation de parrainage, il doit en parler au référent parrainage ou pour le moins en parler en réunion parrainage.

### D) Changement de projet du jeune comment faire ?

Ex : une jeune femme a un projet dans la restauration, projet travaillé avec son conseiller et sa marraine et arrive à son rendez-vous avec un projet d'auxiliaire de puériculture.
Que faire ?
1ère étape : en parler avec son conseiller surtout si le jeune affiche un projet différent de celui travaillé avec son conseiller

Entendre les différents projets formulés et les motivations réelles qui les sous-tendent ; comprendre pourquoi le jeune veut changer de projet.
Les cadencer dans le temps et établir des priorités en fonction des contraintes, des facteurs pouvant intervenir dans leurs réalisations. Le parrain peut prendre le temps pour faire la part des choses avec le jeune. Dire que l'on peut avancer pas à pas, et rappeler qu'il n'est jamais trop tard pour changer.

Les jeunes ont parfois plein de projets , un peut être en surface , puis disparaitre et laisser la place à un autre en fonction du moment , des contraintes , obligations ou de la personne en face de lui…etc
Le non-choix, cela peut aussi cacher la peur de faire un choix définitif, de se tromper, d'échouer. Alors si c'est la peur de se fixer définitivement sur une idée qui risque d'échouer, essayer de présenter cela comme une étape dans le parcours professionnel.

Essayez de faire préciser les envies à court, moyen et à long terme.
Pour chaque projet lister les objectifs, les difficultés, les risques, les avantages, les étapes principales, et avec ce comparatif mieux organiser son ou ses projets

Le jeune n'accomplit pas les démarches demandées par le parrain.
Essayer d'identifier les raisons pour lesquelles il n'a pas fait les démarches…
S'il ne l'a pas fait, lui proposer de le faire avec lui.
En effet, peut-être ne l'a-t-il pas effectué parce que cela lui paraît trop compliqué (ex . la lettre de motivation). L'exercice ou la tâche à accomplir peut lui sembler insurmontable. Il est préférable de l'aider à franchir l'obstacle.
Une absence à un rendez-vous est parfois due à une ou des démarches non effectuées.
Il est mieux de laisser toujours une ouverture afin d'aider les jeune à avancer et de ne pas couper le lien.

Si le problème est récurrent en parler avec le conseiller. Peut-être le jeune a un problème de santé ou personnel.

### E) Le jeune parle de ses problèmes

Lui demander s'il en a parlé à son conseiller, si non lui demander pourquoi.
L'écouter mais lui rappeler que votre rôle est de l'accompagner dans ses démarches professionnelles et qu'il est souhaitable qu'il en parle à son conseiller. Lui proposer que vous en parliez à son conseiller.

### F) La tenue, l'hygiène posent des problèmes

Eviter si possible d'éluder le problème soit en en parlant avec son conseiller soit en en parlant directement avec le jeune en évitant d'être blessant.
Le cadre professionnel semble être la meilleure approche (vêture et hygiène)
Exemple : la tenue professionnelle, les règles à suivre quand on se présente à un entretien.
Lui demander de venir au prochain rendez-vous comme s'il allait à un entretien et reprendre avec lui ce qui peut ne pas aller.
Si cela relève d'un manque de moyens, d'une situation sociale difficile demander au conseiller la liste des vestiaires, d'un coiffeur

https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/social-et-solidarites/personnes-en-situation-de-precarite/vivre-au-quotidien-112
**ou**
https://www.quiaccueillequi.org/fiches/activite.php?colonne=Acti_V

### G) Le CV vous parait être à refaire alors que son conseiller ou une personne de la mission locale s'en est occupé.

Ne pas faire de remarques désobligeantes, éviter de critiquer la façon de faire du conseiller ou de la personne qui l'a fait précédemment.
Effectuer les changements, s'il y a lieu, en accord avec le conseiller du jeune et le jeune.

Il n'y a pas de CV idéal ou parfait !!
Demander au jeune ce qu'il en pense ? Il doit être maître de son CV.
Rappeler au jeune qu'il doit être en capacité d'argumenter ou expliquer chaque information qui est sur son CV.