



MANUEL

Manual

Table des matières

Introduction.....	3
I - Pourquoi EYES ?	4
I.1 Le public cible	4
I.2 A quel besoin répond EYES	4
I.3 Objectifs et Finalité de EYES	5
I.4 Eléments constitutifs de EYES	5
II – L’esprit EYES.....	6
II.1 Un autre regard	7
II-2 Entrecomp	8
II-3 Les 6 compétences de EYES	10
III – La méthode	12
III-1 Peut-on vraiment parler de méthode ?	12
III-2 Des phases d’accompagnement.....	13
IV – Les outils.....	22
IV-1 Cadre général	22
IV-2 Le EYES CANVAS	23
IV-3 La lifeline.....	28
IV-4 La todo list.....	29
IV-5 Les services supports locaux.....	30
IV-6 La boîte à outils	32
V - Témoignages	33
V-1 Utilisation d’escape games.....	33
V-2 Diagorienté, un outil digital.....	34

Introduction

EYES (Empowering Youth through [entrepreneurial Skills](#)) encourage les jeunes en situation de vulnérabilité à (re) reprendre le contrôle de leur propre vie. L'approche combine un coaching personnel avec un esprit d'initiative et d'entreprise et un accompagnement utilisant un outil numérique.

EYES est co-conçu par un partenariat européen de municipalités, de gouvernements régionaux, de services sociaux et d'universités, conjointement avec des jeunes.

Le projet mobilise des partenaires français, anglais, allemands, néerlandais et belges.

Le présent manuel a pour vocation de permettre à de futurs utilisateurs de l'approche (des accompagnants professionnels ou des parrains issus du monde économique), une compréhension et une mise en œuvre opérationnelle et immédiate. Il s'accompagne d'outils pratiques, de témoignages, de liens vers des ressources.

Vous trouverez, dans les pages suivantes, [les raisons qui ont amené à la constitution de l'approche EYES](#), [l'esprit de l'approche](#), un focus sur la « [méthode](#) », [les outils utilisés](#) et des témoignages d'utilisation de certains outils.

I - Pourquoi EYES ?

I.1 Le public cible

Selon la terminologie employée par l'union européenne, le public NEET (Neither In Education, nor employment or training) est une cible prioritaire des politiques communautaires en matière d'emploi. L'émergence de cette catégorisation des jeunes coïncide avec la mise en œuvre de dispositifs d'accompagnements spécifiques. Cependant ces dispositifs n'atteignent que partiellement le public visé et les jeunes et les jeunes adultes les plus vulnérables restent souvent ignorés voire invisibles.

L'approche EYES se veut ouverte et non stigmatisante, c'est pourquoi nous ne recommandons pas l'usage du terme NEET avec les jeunes. Néanmoins, il reste bien pratique pour cibler les partenaires (nous entendons par partenaires toutes les structures institutionnelles, associatives et privées avec lesquelles œuvrent les travailleurs sociaux) et valoriser l'approche.

EYES vise donc les jeunes les plus vulnérables, ceux qui rencontrent par exemple des difficultés de logement, santé, famille, langue, emploi ou qui simplement se sentent en difficulté.

Autre point très important, la mobilisation des jeunes doit être associée à un besoin et une demande de leur part, imposer un accompagnement EYES serait tout simplement inutile et cela tient en particulier aux objectifs et à la spécificité de l'approche.

I.2 A quel besoin répond EYES

Dans plusieurs pays de l'union européenne, le chômage touche particulièrement la jeunesse, et une part non négligeable de ces jeunes touchés par le chômage n'a pas facilement accès à la formation et se trouve en difficulté pour fréquenter les structures classiques d'accompagnement à l'emploi avec lesquelles ils ne sont pas à l'aise. Ces jeunes ont d'autres aspirations, ils ont de grandes difficultés à se focaliser sur un projet professionnel précis mais ont une vision assez nette de ce qu'ils ne veulent pas.

Ce qu'on appelle dans le jargon européen « l'esprit d'initiative et d'entreprise » semble bien acquis par des jeunes ayant bénéficié d'une bonne éducation et des jeunes ayant des projets de création d'entreprise, mais beaucoup plus rarement par des jeunes plus défavorisés.

Pour autant, la compétence « esprit d'initiative et d'entreprise » est une des 8 compétences Clefs que l'UE préconise à chaque citoyen de maîtriser.

Les structures accompagnant les problématiques d'emploi et les problématiques sociales des jeunes ne sont pas assez en lien.

En réalité, les approches restent généralistes, or nous avons à faire à un public spécifique qui justifie la création et l'utilisation d'une méthode spécifique pour lui rendre un pouvoir d'agir qu'il n'a plus quand il vit les méthodes traditionnelles comme subies. C'est sur ce constat qu'est née l'approche EYES.

1.3 Objectifs et Finalité de EYES

L'approche EYES vise à responsabiliser les jeunes et les sensibiliser aux compétences entrepreneuriales, ce terme devant être compris comme permettant aux jeunes de devenir « entrepreneurs de leur vie ».

EYES vise également les objectifs suivants :

Aider les jeunes à conscientiser et valoriser leurs compétences

Amener chez les jeunes un changement d'état d'esprit et à se responsabiliser pour prendre le contrôle de leur vie

Reconnecter les jeunes au marché du travail ou à la formation au moyen de méthodes assertives. Le jeune est vu comme proposeur de services

Accompagner les jeunes à visualiser un avenir, notamment avec l'appli et à s'y projeter

Rassembler et rendre accessibles aux jeunes un ensemble de ressources et de services locaux

1.4 Eléments constitutifs de EYES

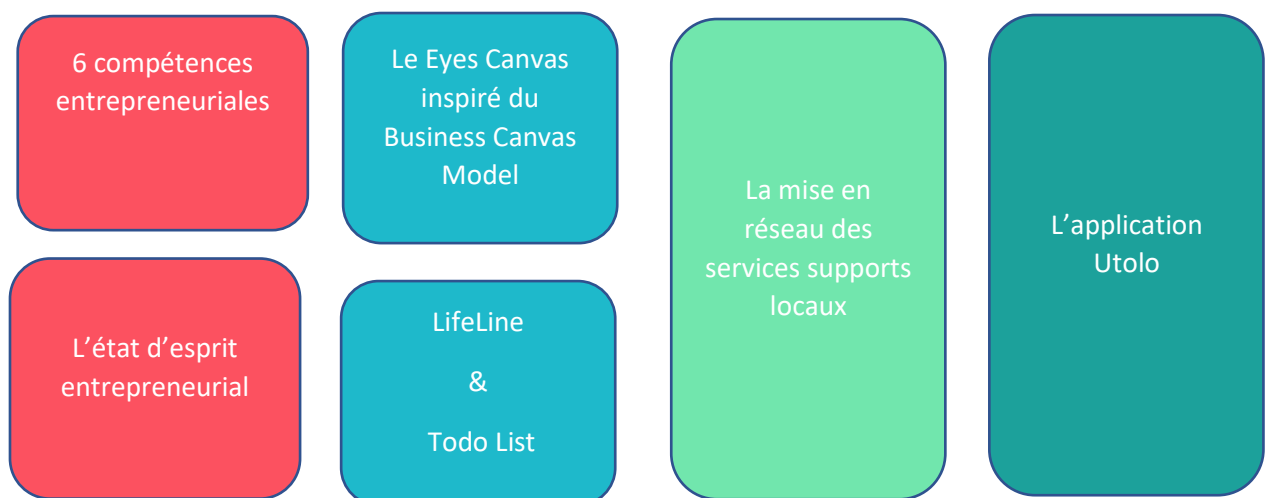
EYES s'appuie sur 3 groupes d'acteurs

Les jeunes / Les « Social Workers » (Coach)/ Les « volunteer coaches » (Mentors) préalablement formés à EYES.

Les coach sont les professionnels de l'accompagnement des jeunes, qu'il s'agisse d'accompagnement social ou professionnel (EYES étant une démarche d'accompagnement global).

Les mentors sont des professionnels d'autres secteurs, des retraités, des bénévoles d'associations, d'Organisations Non Gouvernementales prêts à donner de leur temps pour renforcer l'accompagnement des jeunes par leur regard extérieur et leurs compétences distinctes. Le rôle des mentors est un complément à l'accompagnement des coach. Ils ne le remplacent pas, ils font partie des services locaux que peut mobiliser le coach.

Ces trois parties prenantes s'inspirent des points suivants, ils sont incontournables.



EYES est une approche sur mesure appuyée par des outils « spécifiques » et une application digitale dédiée

L'approche EYES intègre :

- [Un esprit](#)
- Une « [méthode](#) », le terme méthode correspondant plus à une proposition de méthode adaptable en toute autonomie par le coach ou le volontaire
- [Des outils](#)

II – L'esprit EYES

Mettre en œuvre l'approche EYES suppose pour l'accompagnant de se situer dans un état d'esprit particulier et quelque peu différent des approches classiques de l'accompagnement des jeunes. Cet esprit spécifique se caractérise par 3 éléments fondamentaux :

- [Un autre regard sur les jeunes](#)



- [Entrecomp](#)



- [Un focus sur 6 compétences issues d'entrecomp](#)

6

II.1 Un autre regard

Les approches dites classiques semblent majoritairement voir les jeunes comme des publics qui peinent à s'insérer socialement et professionnellement. Une des idées reçues les plus répandues est que les jeunes moins qualifiés sont plus en difficulté. La réalité n'est pas que celle-là.

Sans nier les difficultés des jeunes, EYES choisit de les regarder comme des personnes qui ont des talents et des atouts à mettre en valeur pour passer d'une logique de « demande d'emploi » à une attitude de « proposition de services ».

Les jeunes que nous accompagnons sont uniques, en voici trois exemples que nous retrouverons dans les chapitres suivants.

Adèle est une jeune maman. Elle a du mal à trouver du travail. Elle veut concilier travail et éducation. Elle a déjà eu plusieurs entretiens d'embauche mais n'arrive pas à se vendre alors qu'elle a déjà beaucoup d'expérience.

Adèle a déjà eu plusieurs emplois mais rien de durable. En tant que jeune maman, elle jongle avec ses contraintes personnelles et a du mal à savoir ce qu'elle veut et ce qu'elle vaut

Ben est un jeune orienté vers un coach Eyes par les services de l'emploi. Il ne répond à aucune communication. Le coach fait une visite à domicile et trouve un jeune méfiant qui a quitté l'école, n'est pas en formation et n'est pas au travail. Après une brève conversation, le jeune et le coach prennent un nouveau rendez-vous. Il s'est isolé du fait de son décrochage scolaire, il reste enfermé chez lui et a besoin de se reconnecter, de reprendre des repères, de rencontrer d'autres jeunes.

Cory n'est pas ce qu'on appelle un jeune vulnérable, il est certes considéré comme NEET parce qu'il n'est ni en emploi ni en formation mais il a un diplôme qui pourrait lui permettre de travailler. Par contre, il se sent lui-même en difficulté. Il est déjà en contact avec un travailleur social, mais il peine à dynamiser son parcours, il manque de confiance, on lui a déjà proposé plusieurs actions qui n'ont pas abouti. Il a besoin de (re) devenir acteur de son parcours et d'être accompagné dans sa structuration (plan d'action). Il a besoin de nouveaux défis.

Pour ces 3 jeunes, le début de l'accompagnement EYES a permis d'aboutir à ces premiers résultats

L'expérience d'Adèle est constituée de contrats courts dans la grande distribution, ces expériences datent d'avant la naissance de son enfant. Ses derniers entretiens ont mis en évidence la difficulté de travailler dans ce domaine sans système de garde d'enfant adapté. L'accompagnement met en lumière les compétences d'Adèle et la possibilité de les transférer à d'autres domaines proches plus adaptés à ces contraintes. Le développement de la compétence « Détecter et saisir les opportunités » a amené Adèle à ne plus considérer d'emblée les offres d'emploi dans le commerce comme inaccessibles. Elle a ainsi pu accéder à un emploi à temps partiel dans un commerce de ville où elle a pu aménager ses horaires

Après un long travail de mise en confiance par le coach, Ben a souhaité participer à une opération « Nettoyons la nature » organisée par le centre social où travaille son coach. Il a ainsi pu nouer des contacts avec d'autres jeunes.

La situation de Cory est particulière, il a en apparence tous les atouts pour trouver un emploi rapidement mais ne parvient pas à se mettre en action efficacement. Grâce à un travail engagé avec son coach sur l'estime de soi, Cory conscientise le fait qu'il a peur de travailler à cause d'une mauvaise expérience lors de ses stages. La problématique n'est pas solutionnée, mais elle est identifiée.

L'intérêt de l'union européenne pour les compétences entrepreneuriales n'est pas récent, il ne faut pas entendre la notion de compétence entrepreneuriales au sens de création d'entreprise ; il s'agit plutôt de « l'esprit d'initiative et d'entreprise », cette compétence étant formellement identifiée comme une des 8 compétences clés que chaque citoyen européen devrait maîtriser. ([Recommandation 2006/962/CE sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie](#))

L'esprit d'initiative et d'entreprise est défini comme la capacité à passer des idées aux actes.

Depuis 1985 en France, les Ateliers de Pédagogie Personnalisée permettent à chaque personne qui le souhaite de remettre à niveau ses compétences de base par une démarche pédagogique d'auto-formation accompagnée en centre de ressources. A la fin des années 2000, les conseils régionaux, principaux financeurs des APP ont intégré les compétences clés à leurs commandes de formation. Depuis, le cahier des charges du label APP intègre comme obligation la mise en œuvre de contenus et de modalités pédagogiques permettant de travailler les compétences clés, dont la compétence « Esprit d'Initiative et d'Entreprise »

Le référentiel entrecomp n'est ni plus ni moins qu'un développement et une déclinaison de l'esprit d'initiative et d'entreprise.

Entrecomp décline l'esprit d'initiative et d'entreprise en 3 aires de compétences :

Les idées, les ressources et les actions (les ressources permettant de transformer les idées en Actions). Chaque domaine regroupe 5 compétences

Le référentiel Entrecomp donne une définition précise de chacune des 15 compétences. Ce référentiel est un document pédagogique



Pour chaque compétence, le référentiel entrecomp identifie des indicateurs permettant d'en évaluer le niveau de maîtrise

Pour les coach, la lecture de ce référentiel peut être une aide précieuse. Pour en simplifier la compréhension, vous pouvez également visionner la vidéo suivante :

<https://www.youtube.com/watch?v=8htERUbGL7o>

Cette vidéo est également adaptée aux volunteer coaches.

II-3 Les 6 compétences de EYES

L'approche EYES focalise sur 6 compétences particulières :

- [Déceler les opportunités](#)
- [Stimuler sa vision](#)
- [Motivation et Persévérance](#)
- [Conscience de soi et auto-efficacité](#)
- [Planifier et gérer](#)
- [Prendre des initiatives](#)

Il n'y a pas d'ordre spécifique pour travailler ces compétences, cela dépend du jeune et de sa situation, c'est aussi l'expertise du coach qui va permettre de définir les priorités

Pourquoi ces 6 compétences ?

L'approche EYES ne vise pas spécifiquement le développement de toutes les compétences entrepreneuriales issue du référentiel Entrecomp.

En cohérence avec l'idée de transformer les idées en action grâce aux ressources, les compétences retenues sur EYES sont issues des 3 aires de compétences du référentiel : Idées, Ressources, Actions

Dans l'idée d'accompagner des jeunes à « créer de la valeur » pour eux-mêmes et la société.

EYES fait l'hypothèse que les 6 compétences retenues sont les plus pertinentes. D'autre part, elles englobent l'ensemble des autres compétences.

Les 6 compétences en détail

Déceler des opportunités	Les participants peuvent détecter des besoins non satisfaits et en déduire des opportunités de générer de la valeur pour les autres
Stimuler sa vision	Les participants peuvent imaginer un futur pour eux ou pour les autres et commencer à en créer les conditions de réalisation
Conscience de soi et auto-efficacité	Les participants croient en eux et savent utiliser leurs forces. Ils savent aussi sur quels domaines ils ont besoin d'aide
Motivation et persévérance	Les participants surmontent les obstacles pour créer de la valeur pour eux et pour les autres
Prendre de l'initiative	Les participants s'initient des activités pour résoudre les problèmes et créer de la valeur
Planifier et gérer	Les participants élaborent et suivent des plans d'action

Déceler les opportunités

Entrecomp définit cette compétence comme suit : « Utiliser votre imagination et savoir-faire afin d'identifier les opportunités pour créer de la valeur »

Ne pas maîtriser cette compétence place le jeune en situation d'attente, il subit son parcours et n'en est pas acteur. En travaillant cette compétence, le jeune commence à regarder les possibilités de son environnement et voit de moins en moins ses propres problèmes.

Stimuler sa vision

Entrecomp définit cette compétence comme suit : « Visualiser votre futur pour qu'il devienne une réalité »

Se projeter sur des scénarios futurs permet d'orienter les actions à mener, ne pas maîtriser cette compétence expose le jeune à mener des actions sans but précis et avec une forte probabilité d'échec.

Motivation & persévérance

Entrecomp définit cette compétence comme suit : Rester concentré et ne jamais abandonner

Les parcours des jeunes visés par EYES sont souvent morcelés et marqués par des écueils, des déceptions, des échecs, mais aussi des avancées, des résultats intermédiaires, les jeunes doivent être préparés à gérer ces hauts et ces bas pour ne pas abandonner quand les difficultés sont ressenties comme trop nombreuses ou trop insurmontables.

Conscience de soi et auto-efficacité

Entrecomp définit cette compétence comme suit : Croire en soi-même et ne cesser d'évoluer

Le risque principal pour le jeune qui ne maîtrise pas cette compétence serait de ne pas identifier ses axes d'amélioration et ses points de progrès et donc de revivre indéfiniment les mêmes situations difficiles.

Planifier & gérer

Entrecomp définit cette compétence comme suit : Prioriser, organiser et assurer un suivi

Atteindre la situation idéale, telle qu'imaginée par le jeune qui maîtriserait la compétence « stimuler sa vision » nécessite la définition et la réalisation d'objectifs intermédiaires, atteindre ces objectifs nécessite une démarche méthodique et planifiée. Les actions doivent être suivies pour que les objectifs soient atteints. C'est pourquoi ne pas maîtriser cette compétence est un risque.

Prendre de l'initiative

Entrecomp définit cette compétence comme suit : « Passer à l'action »

Passer à l'action est la clef de la réussite pour n'importe quel jeune, aucun résultat ne peut être obtenu sans cette capacité à agir efficacement et opportunément.

Sans cette compétence, le parcours du jeune n'avance tout simplement pas

Le développement de ces 6 compétences est-il un objectif à atteindre ou un résultat possible de l'accompagnement EYES ?

Les deux en réalité, c'est pourquoi EYES propose un cadre méthodologique et des outils spécifiquement adaptés aux problématiques des jeunes et liés aux compétences entrepreneuriales.

III – La méthode

III-1 Peut-on vraiment parler de méthode ?

Parler de méthode au sens strict du terme reviendrait à considérer l'accompagnement comme un processus scénarisable à l'avance et comme un parcours linéaire et segmenté.

L'approche EYES décrit des phases d'accompagnement par lesquelles le coach et le jeune passent. La description de ces phases est plutôt un cadre d'inspiration qui permet au coach d'ajuster sa posture et ses activités.

III-2 Des phases d'accompagnement

Chaque phase est décrite de la manière suivante :

Pourquoi ?

Comment ?

Pour quel résultat ?

La confiance

Pourquoi ?

De nombreux jeunes ont été confrontés à des réactions négatives de la part de leur environnement et des institutions (éducatives, sociales...). Ils pourraient considérer cela comme normal et permanent (ils ne méritent pas d'être considérés par la société car ils n'ont pas réussi à répondre à ses exigences). Les jeunes pourraient donc être très réticents à toute aide proposée

Créer un climat de confiance, de transparence et de respect est un préalable à tout coaching, c'est d'autant plus vrai pour ces jeunes. Cela peut prendre du temps en fonction du vécu de la personne accompagnée.

Comment ?

Écoutez et explorez le niveau de confiance que le jeune met spontanément en vous (et votre institution)

Posez des questions (toujours adaptées à la situation du jeune), montrez un réel intérêt pour la situation du jeune, ses loisirs, ce qu'il aime.

Présentez-vous également en professionnel, comment vous voyez la relation de coaching, quels outils seront proposés à certaines étapes

Assurer la confidentialité, principe sacré du coaching, et expliquer ce qui va se passer avec les données recueillies

Faites savoir au jeune que les erreurs ou les échecs sont acceptables, contrairement à l'école. Être pertinent par rapport aux particularités des jeunes et y répondre rapidement.

Pour quels résultats

Le jeune fait confiance au coach et est prêt à avancer par lui-même. Le jeune croit sincèrement qu'il ou elle a quelque chose à gagner à suivre ce parcours de coaching.

L'embarquement

Pourquoi ?

Les jeunes visés par EYES sont des jeunes vulnérables, ils ont souvent été sujet à différents types de décrochage, scolaire, familial... Ces jeunes n'ont pas non plus l'habitude qu'on s'engage envers eux, or pour qu'un accompagnement réussisse, il faut qu'il y ait engagement et que cet engagement soit réciproque, quel que soit la forme qu'il prenne.

Comment ?

Le point de départ est le «moteur» du jeune (ce qui le motive), son rêve ou tout autre élément positif personnel. Utilisez ceci pour aider le jeune à être ouvert à l'auto-réflexion.

Le coach s'assure que le jeune est prêt à élaborer avec son coach un plan étape par étape sur mesure. Il devra le mettre en œuvre, avec de petits succès et des échecs, mais avec des progrès qui seront évalués et mis en évidence par le coach, et des ajustements en cours de route.

C'est là que le coach commence à «vendre»:

Le Eyes Canvas, qui aidera le jeune à avoir une idée plus précise de qui il est, où il veut aller et de ce qui manque jusqu'à présent.

L'application Utolo, qui permettra au jeune de visualiser les progrès réalisés et le chemin à parcourir. [UTOLO](#)

Pour quels résultats

Le jeune s'engage formellement sur l'accompagnement EYES (ce qui peut prendre la forme d'un contrat signé avec la structure accompagnatrice) et s'inscrit sur UTOLO

Utolo (Digital APP)

Pourquoi ?

Les jeunes sont nés dans une ère digitale et ont pour la plupart cotoyé les outils numériques dès leur plus jeune âge. S'ils sont à l'aise avec les usages de type réseaux sociaux, l'utilisation des outils liés aux démarches administratives ou à l'emploi est beaucoup plus compliquée. Travailler avec une application dédiée aux jeunes permet d'associer à l'accompagnement un outil innovant porteur d'un nouveau lien avec le coach et favorisant une autre utilisation des outils digitaux par les jeunes.

Comment ?

Utolo est incontournable car il intègre plusieurs des outils fondamentaux de EYES (le Canvas – voir [IV-2 Le EYES CANVAS](#), la lifeline -voir [IV-3 La lifeline](#)), le coach doit donc veiller à ce que le jeune s'en approprie l'usage. Plutôt que laisser seul le jeune découvrir Utolo et tenter de le prendre en main, le coach doit prévoir une ou plusieurs sessions d'accompagnement des jeunes à utiliser cet outil, notamment en lui conseillant de visionner les tutos d'utilisation mais aussi en faisant avec lui les premiers pas sur l'outil.

Pour quels résultats

Le jeune et le coach intègrent dans leurs habitudes cet outil et s'en servent de manière privilégiée pour entretenir leur relation d'accompagnement.

Le jeune utilise cet outil pour renseigner ses avancées et trouver les informations dont il a besoin sur les services locaux (lien vers la page)

Planifier

Pourquoi ?

Planifier est une des 6 compétences EYES. Plus généralement, les jeunes semblent majoritairement agir de manière instinctive, sans réel programme. Ce mode d'action est difficile à suivre et fait perdre du temps. Les jeunes ont également des difficultés à se fixer des échéances, par conséquent, c'est tout le processus d'action qui est impacté car c'est l'échéance qui conditionne les moyens à mettre en œuvre.

Comment ?

Dans un premier temps, le coach doit amener le jeune à prendre conscience de la nécessité de cadrer et planifier ses actions, il peut pour cela se baser sur les actions menées par le jeune avant le début de l'accompagnement et l'aider à les analyser (sans oublier de les valoriser)

Si le jeune n'a aucun exemple d'action passée à utiliser, le coach aura juste à le convaincre d'expérimenter la planification en lui montrant des exemples concrets de situation où ça a fonctionné pour d'autres.

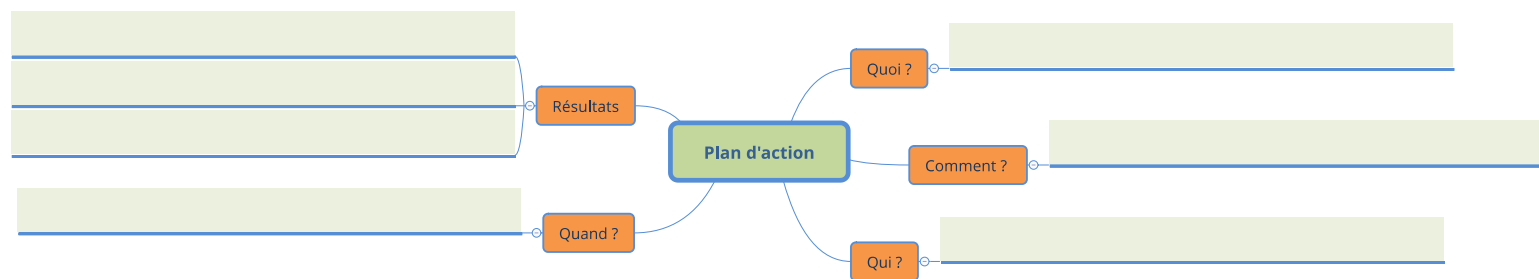
Le jeune ayant pris conscience qu'une de ses précédentes actions aurait pu donner de meilleurs résultats si elle avait été planifiée, le coach peut alors lui proposer des outils de planification.

Deux exemples :

- Le plan d'action : celui-ci peut prendre plusieurs formes (tableau, carte mentale...) et répertorie :
 - Les actions à mener (Quoi ?)
 - Les moyens à mettre en œuvre (Comment ?)
 - Les interlocuteurs concernés (Who ?)
 - L'échéance (When ?)
 - Une case supplémentaire permettant de noter les résultats de l'action

- La méthode QQOCOQP (Voir Toolbox)

La planification est liée à la [todo list](#)



Pour quels résultats

Le résultat à atteindre sur cette phase est la formalisation concrète d'une « feuille de route » sous l'une des deux formes évoquées précédemment ou sous toute autre forme définie et validée par le coach et le jeune.

Exécuter

Pourquoi ?

Les jeunes que nous accompagnons ayant souvent été mal considérés par la société et ayant vécu plusieurs situations d'échec, les risques de découragement sont nombreux. Planifier des actions est un préalable nécessaire mais ne suffit pas, la mise en action doit être encadrée et suivie

Comment ?

Pour le coach, cette phase est particulière car elle est en permanence reliée à la précédente et aux deux suivantes :

- Le coach et le jeune suivent des actions planifiées, le coach s'assure de la mise en œuvre de ces actions et veille à ce que le jeune ait reporté ses résultats sur l'outil utilisé.
- Le coach et le jeune récoltent des résultats positifs ([Recolter](#))
- Le coach et le jeune peuvent aussi constater des échecs (voir phase [Rechuter et Rebondir](#))
- Le coach et le jeune peuvent être amenés à revenir sur le plan d'action pour réajuster les échéances ou les moyens

Cette phase se construit exclusivement par des temps d'échanges réguliers entre le jeune et son coach.

Pour quels résultats

Les résultats de cette phase peuvent être :

- Une progression sur la lifeline
- Un plan d'action revu

Récolter

Pourquoi ?

Pour des raisons déjà évoquées, les jeunes sont en déficit de confiance en eux-mêmes, cette confiance se construit traditionnellement par le regard que porte le jeune sur lui-même, le regard de l'entourage et de la société sur le jeune et la confiance en ses actes. Pour aider les jeunes à avancer, renforcer la confiance en eux-mêmes est une priorité.

Les résultats obtenus par la mise en œuvre des phases précédentes doivent être utilisés et exploités pour ancrer des réussites qui aideront à reconstruire la confiance pas à pas.

Comment ?

D'abord en valorisant les résultats, en pratiquant le feedback positif

Ensuite en analysant avec le jeune la démarche menée pour :

- Ancrer le fait que la planification et le suivi ont entraîné un résultat
- Permettre au jeune de verbaliser ce qu'il a bien fait
- Identifier les compétences qu'il a mises en œuvre (en particulier sur le champ des 6 compétences EYES) en demandant par exemple : « Qu'as-tu appris en menant cette action ? »
- Renforcer et entretenir la motivation

Pour quels résultats

Les résultats peuvent être :

- Une motivation renforcée pour les actions suivantes
- Une confiance améliorée
- Une capacité pour le jeune à proposer lui-même les prochaines étapes de son plan d'action.

Rechuter...et rebondir

Pourquoi ?

Les parcours des jeunes ne sont jamais linéaires, ils sont faits de réussites et d'échecs, mais dans le cas des jeunes ciblés par EYES, les phases d'échec ou de rechute doivent amener le coach à une grande vigilance. Les jeunes ont besoin dans ces moments là de soutien, de soutien et d'une confiance du coach encore plus grande qu'avant.

Les jeunes ont peu appris à se servir de leurs échecs pour en tirer des enseignements et des moyens de rebondir



Comment ?

C'est d'abord la démarche de suivi et d'exécution des plans d'action qui permet de détecter les échecs.

Le coach accueille l'échec du jeune et surtout le légitime. Si le jeune ne ressent pas ce droit à l'échec, il n'en parlera plus.

Ensuite, le coach met en œuvre une démarche de questionnement visant à analyser les raisons de l'échec, sont-elles dépendantes de l'action menée ou pas, comment le jeune l'explique, qu'aurait-il pu faire autrement, comment s'y prendra t-il pour ne pas reproduire cette situation

Les raisons de l'échec peuvent aussi être liées à un plan d'action trop ambitieux ou à une mauvaise analyse des moyens disponibles => dans ce cas, on ajuste le plan d'action.

Pour quels résultats

L'échec est accepté et dédramatisé

L'échec est relié à l'action commune du jeune et du coach et pas au jeune en tant que personne

Si besoin, le plan d'action est réajusté

Le jeune a appris de son échec et sait ce qu'il ne doit pas reproduire.

La clôture de l'accompagnement (Offboarding)

Pourquoi ?

La fin de l'accompagnement peut avoir différentes raisons : une date de fin prévue, un abandon, une réorientation vers un autre dispositif plus adapté ou une situation ne nécessitant plus d'accompagnement spécifique (emploi, entrée en formation)

Les jeunes visés par EYES ont souvent ressenti des abandons, de la part de leur environnement notamment, de la part de la société également. Certains ont déjà été accompagnés, parfois plusieurs fois et peuvent se sentir abandonnés à la fin d'un accompagnement ; C'est pourquoi la phase de bouclage fait l'objet d'une attention particulière.

Le cas particulier des abandons de la part des jeunes nécessite également que le coach tente une dernière approche.

Comment ?

Le cas d'arrêt de l'accompagnement et les conditions ont été fixées à la phase embarquement.

Il faut en premier lieu revenir à la contractualisation initiale et appliquer les engagements pris à ce moment-là.

Dans tous les cas où c'est possible, un entretien de fin de coaching doit être mis en place.

Les objectifs de cet entretien sont :

- Revenir à la situation initiale du jeune
- Récapituler les actions menées
- Etablir un état des lieux de la situation du jeune au moment de l'arrêt de l'accompagnement
- En cas d'abandon (et si un entretien de bouclage est possible), valider avec le jeune les raisons de l'abandon
- Formuler des préconisations pour la suite du parcours du jeune
- Réaffirmer la confiance du coach en l'avenir du jeune

Cet entretien doit être formalisé par écrit sous la forme qui conviendra le mieux au binôme Coach/Jeune.

En cas d'abandon à l'initiative du jeune :

- Le coach ne doit pas abandonner et tente des dernières démarches pour ne pas légitimer l'abandon.
- Dans les autres cas :
- La suite de parcours est assurée, le relais est transmis à l'interlocuteur suivant (formateur, autre accompagnant...)
- Le coach reste une ressource accessible pour le jeune et pour les interlocuteurs l'accompagnant après EYES.

IV – Les outils

IV-1 Cadre général

Les accompagnants ajoutent à leurs pratiques habituelles des outils « spécifiques » EYES. Il ne s'agit pas à proprement parler d'outils spécifiquement créés pour EYES, mais d'adaptations pertinentes d'outils existants déjà éprouvés.

Les outils listés ci-après sont des incontournables de l'approche EYES. Le coach a toute liberté pour expérimenter d'autres manières de faire tant qu'elles restent dans l'esprit global.

Les outils incontournables d'EYES sont :

Le EYES CANVAS, la todo list et la lifeline sont les outils principaux, ils permettent d'établir l'état des lieux de la situation du jeune à un temps t, de structurer et de visualiser le parcours du jeune dans le temps. Ces trois outils sont des composantes fondamentales d'UTOLO.

UTOLO

C'est l'application qui soutient le processus de coaching EYES. Les versions numériques du EYES CANVAS et de la lifeline sont les composants de base de l'application et seront utilisés par le coach et le jeune tout au long du parcours. Ils sont complétés par une cartographie des services locaux pour visualiser les opportunités à proximité.

L'application intègre les éléments suivants :

- Inscription (y compris le profil)
- Matching entre coach et Jeune

- Version numérique du CANVAS et de la lifeline (y compris les objectifs, les jalons et les tâches)
- Portfolio
- Tableau de bord pour les coachs et les jeunes
- Notifications PUSH entre coach et jeune
- Cartographie des services locaux
- Un service de messagerie entre le coach et le jeune.

Ce manuel s'accompagne d'une toolbox regroupant des activités que le coach peut proposer aux jeunes pour l'aider à développer les [6 compétences entrepreneuriales EYES](#).

IV-2 Le EYES CANVAS

Le EYES CANVAS est au cœur de l'approche EYES. Il est développé sur la base du Business Model Canvas et adapté au processus de coaching EYES. Il se présente comme une charte visuelle et fonctionne comme un outil stratégique pour non seulement déboucher sur une formation ou un emploi, mais aussi pour renforcer le jeune et l'encourager à agir.

Inspiré du Business Model Canvas développé par Alexander Osterwalder dans les années 2000 pour aider les entrepreneurs à vérifier une série de facteurs qui peuvent avoir un impact sur leur modèle commercial et les aider à obtenir une vue globale et visuelle de leur entreprise. L'idée est de maximiser la valeur que l'entreprise peut générer.

Adaptée à une personne, le EYES CANVAS permet de mieux se connaître, de se présenter, avec des qualités, des activités passées, des compétences, des relations, un objectif professionnel... Elle implique un changement d'esprit, de la part du jeune qui ne se pose plus uniquement en demandeur d'emploi mais en offreur de services

Le EYES CANVAS :

- Aide à structurer la réflexion personnelle
- Oblige à clarifier et préciser toutes les composantes de son projet professionnel
- Établit des liens de cause à effet entre chaque composant
- Élabore une check-list qui permet de vérifier tous les aspects d'un projet
- Offre une visualisation synthétique







Le CANVAS montre la position de départ d'un jeune : « Qui suis-je ? », « Que puis-je ? », « Qu'est ce qui me motive ? », « Qu'est-ce que je veux ? »...Ce n'est pas une représentation statique du jeune

Le EYES CANVAS, tout comme la personne impliquée, est constamment en mouvement. La représentation visuelle du modèle se prête à la détection rapide des angles morts. Si, par exemple, il s'avère que la case « réseau » du jeune reste vide, une recherche doit être lancée pour le renforcer. S'il s'avère que la vision d'avenir du jeune ne correspond pas à ses compétences, il peut poser d'autres actions, par exemple en suivant une formation ou en ajustant l'objectif. Cela entraîne à son tour des conséquences dans les autres sections du canvas. De cette manière, les domaines cibles dans lesquels le jeune doit travailler sont révélés. Le canevas forme et reflète le parcours individuel du jeune et fournit ainsi toujours une vue d'ensemble pour lui/elle et le coach.

Le canvas fonctionne avec 6 sections. Au cours du processus de coaching, un objectif peut être identifié par le jeune (éventuellement catalysé par le coach) en donnant une orientation. Cependant, l'objectif peut être ajusté ou même modifié au cours du processus.

La lifeline est issue du EYES CANVAS. Se concentrer sur diverses sections du CANVAS (par le coach et le jeune) génère des résultats qui peuvent devenir des « milestones » dans la lifeline.

Le EYES CANVAS est rendu plus accessible et plus facilement utilisable notamment par sa transformation du BMC à 9 cases au EMC à 6 cases, par regroupement de thématiques.

 <p>About Me</p>	 <p>My Aim</p>	 <p>How do I get there?</p>
 <p>My Gains</p>	 <p>My Pitch</p>	 <p>My Support Network</p>

Détaillons chaque case de la manière suivante :

- Quel est son objectif ?
- Comment la compléter ?

- Quels résultats en attendre

L'ordre des cases est indicatif, le coach est le mieux placé pour ajuster le process à la situation du jeune



About Me

Objectif : Le coach explique pourquoi il est utile de se connaître : cela aide à croire en soi, à se concentrer sur ses qualités et ses forces, à continuer d'évoluer, à savoir ce qu'il faut améliorer pour atteindre son objectif

Comment compléter cette case ? : Le coach peut poser ce type de questions : « vos passe-temps, ce que vous aimez faire pendant vos temps libres, en quoi êtes-vous bon, de quoi êtes-vous fier ? Le coach peut également proposer des activités de groupe pour faciliter la prise de conscience de soi ; à la fin, chacun est invité à féliciter quelqu'un d'autre pour les qualités démontrées pendant l'activité ; cela peut être le point de départ d'une autoréflexion sur les atouts du jeune.

Quels résultats peut-on en attendre ? : Un premier état des lieux du regard que le jeune porte sur lui-même et des activités qu'il apprécie.



My Aim

Mon cap

Objectif : Pour accompagner un jeune dans un parcours professionnel, la phase de définition de l'objectif est cruciale car elle permet de donner le cap. Ces objectifs doivent en particulier être atteignables et spécifiques aux besoins des jeunes.

Accompagner à la définition d'un objectif nécessite une projection vers l'avenir, ce qui est souvent difficile pour les jeunes en particulier quand leur territoire est pauvre en termes de perspectives d'emploi. Ce travail est lié à la compétence entrepreneuriale « Vision », cela permet en outre de cesser progressivement de se focaliser sur sa situation actuelle où on ne voit pas d'issue pour envisager une situation plus enviable et ensuite travailler au chemin à parcourir.

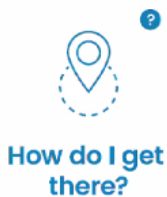
Point de vigilance : le coach doit veiller à ce que le cap soit quand même concret.

Comment compléter cette case ? : Pour mener ce travail, le coach peut amener le jeune à visualiser sa situation idéale par exemple en utilisant la question : « Quelle serait ta situation idéale, décris-la moi avec précision » ou utiliser la fiche TOOLBOX baguette magique.

Il peut aussi utiliser des questions types ou créer ses propres questions :

- Peux-tu lister 5 métiers qui te plairaient ?
- Dans quel environnement aimerais-tu travailler ou étudier ?

Quels résultats peut-on en attendre ? : Une première vision, même peu précise, d'une situation rêvée. Cette vision sera renforcée et développée durant l'accompagnement



Objectif : Une fois les objectifs définis, sans être forcément figés, une des missions du coach est de vérifier que le jeune a bien les moyens d'engager les actions nécessaires à la réalisation de ces objectifs et d'ajuster les moyens ou les objectifs. Cette case du canvas est également l'opportunité d'aider le jeune à conscientiser ses ressources et à réaliser que l'action est possible. Cette case est « centrale » pour passer des idées aux actions.

Comment compléter cette case ? : Le coach peut utiliser des questions-types, les adapter, ou en créer de nouvelles. Par exemple :

- Comment cherches-tu les opportunités d'emploi ou de formation ?
- Es-tu inscrit chez Pôle Emploi, en Mission Locale...(en anglais : Are you registered with any services or organisations that can help you to expand your search ? e.g job agency, voluntary work organization, etc...)
- De quelles compétences penses-tu avoir besoin pour atteindre tes objectifs ?
- Le coach peut également utiliser des activités collectives permettant d'observer les comportements des jeunes dans une situation de travail d'équipe (Chamallow Game)

Quels résultats peut-on en attendre ? : Un état des lieux formalisé des moyens d'action du jeune



Objectif : parce que c'est très difficile d'avancer si on ne mesure pas clairement ce qu'on a à y gagner et qu'il y a potentiellement autre chose à gagner que le salaire du futur job. Le jeune est seul responsable de son parcours, c'est lui qui agit. Avoir des objectifs et les moyens de les atteindre ne suffit pas s'il manque l'étincelle qui allume le moteur. Cette étape du Canvas permet d'évaluer la compétence entrepreneuriale **Motivation**, elle permet aussi au coach de comprendre les ressorts qui font agir et de les relier à la situation rêvée du jeune pour susciter des mises en action et les entretenir

Comment compléter cette case ? : Le coach peut utiliser des activités collectives permettant aux jeunes de partager leurs visions d'avenir, il peut aussi travailler ces questions en entretien individuel.

Des questions types peuvent être posées, adaptées, voire même modifiées

- ✓ Qu'est ce que ça t'apporterait d'un point de vue personnel ?
- ✓ Qu'est ce que ça t'apporterait d'un point de vue matériel
- ✓ Qu'est ce que ça t'apporte sur du long terme ?

Quels résultats peut-on en attendre ? : Le coach et le jeune identifient les leviers de motivation



Objectif : Parce qu'on ne fait pas la différence en étant comme les autres. Chacun des jeunes que nous accompagnons crée de la valeur, le rôle du coach est de les aider à en prendre conscience, mais cela ne suffit pas, les jeunes doivent être capables de communiquer autour de leur capacité à créer de la valeur, ils doivent pouvoir montrer, à des employeurs potentiels par exemple, qu'ils ont des atouts à faire valoir.

Comment compléter cette case ? : Le coach peut utiliser les questions type suivantes, les adapter ou en créer de nouvelles :

- ✓ Qu'est ce qui vous rend unique par rapport aux autres ? Qu'est ce qui vous rend compétent pour atteindre votre objectif ?
- ✓ S'il y'a une chose à savoir sur vous, qu'est ce que c'est ?
- ✓ Quelle est la force ou la compétence qui vous différencie des autres ?

Le coach peut également mettre le jeune en situation de présenter son pitch (bande-annonce)

Quels résultats peut-on en attendre ? : Une bande annonce formalisée









Objectif : Connaître l'environnement social, familial et éventuellement professionnel des jeunes que nous accompagnons est un point fondamental parce que les relations favorisent la finalisation des projets professionnels. C'est l'opportunité pour le coach et le jeune d'identifier les personnes ressources mais aussi d'explorer la manière dont le jeune interagit avec son entourage. L'entourage et le « réseau » du jeune permettent de développer la compétence entrepreneuriale « **Saisir les opportunités** »

Comment compléter cette case ? : Les questions types pouvant être utilisés sont :

- ✓ A qui pouvez-vous demander de l'aide?
- ✓ Y a t-il des groupes ou des associations qui vous permettraient de développer vos centres d'intérêt ou de trouver du soutien.

Quels résultats peut-on en attendre ? : Une carte formalisée du réseau du jeune

Un exemple concret pour illustrer le CANVAS, une version synthétique du premier CANVAS d'Adèle (réalisé lors des premiers temps de l'accompagnement)

 <p>About Me</p> <p>J'ai travaillé dans le commerce et j'aime ça, je suis une jeune maman, j'ai le sens du contact, je suis douée pour le relationnel.</p>	 <p>My Aim</p> <p>Concilier une situation professionnelle permettant de gagner sa vie et sa vie de maman.</p>	 <p>How do I get there?</p> <p>Je consulte les offres d'emploi, j'utilise internet pour chercher des opportunités.</p>
 <p>My Goals</p> <p>Une situation financière meilleure qui me permettra de m'installer plus durablement dans un logement avec mon enfant</p>	 <p>My Pitch</p> <p>J'ai envie de travailler, je me suis déjà plusieurs fois adapté à de nouveaux emplois en apprenant ce dont j'avais besoin.</p>	 <p>My Support Network</p> <p>Mes parents ont déménagé loin, je n'ai pas de frères et sœurs et peu d'amis. Mes seules connaissances sont mes anciens collègues ou employeurs</p>

IV-3 La lifeline

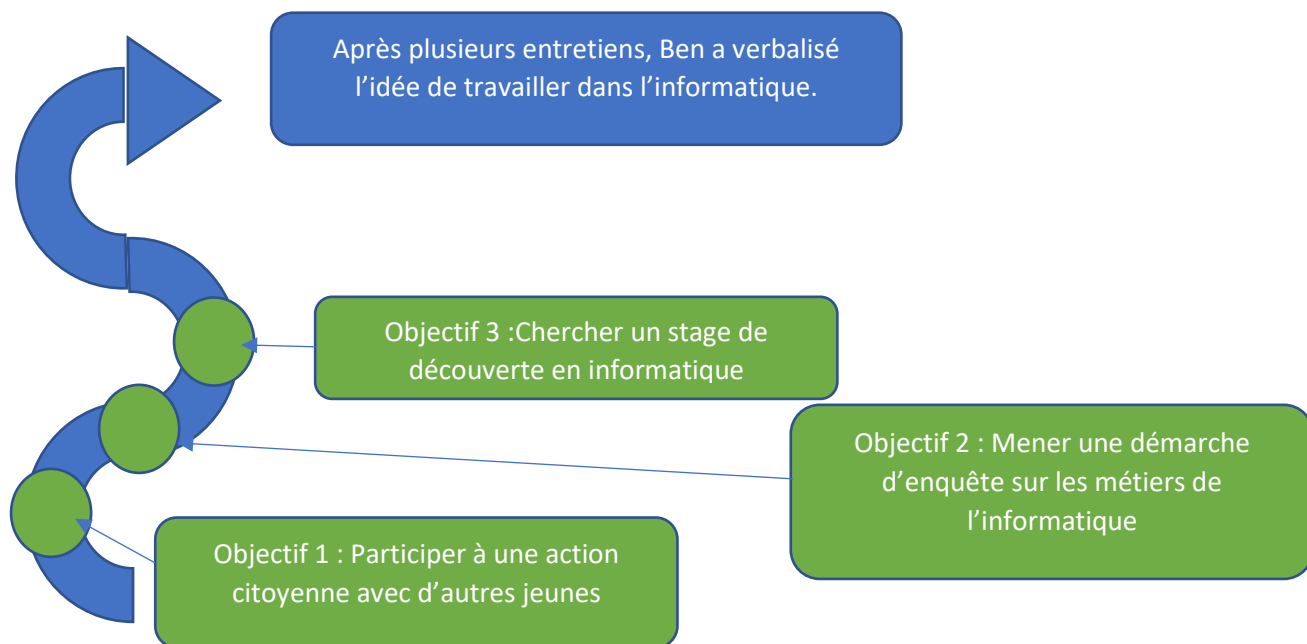
La lifeline est une représentation graphique qui permet de matérialiser le parcours du jeune, du point de départ à l'objectif final qui intègre également la validation d'objectifs intermédiaires importants (les milestones)

- La lifeline : Du point de départ au but final
- Les milestones : un découpage en objectifs successifs du chemin à parcourir

C'est en partant du CANVAS que se construit la lifeline, en effet la case « My Aim » du CANVAS donne le cap, le bout de la ligne. Il est clair que ce cap peut évoluer en même temps que la capacité du jeune à se projeter vers une vision d'avenir que EYES contribue à développer.

Le « découpage » du chemin vers le but final en objectifs intermédiaires sera également matérialisé sur la lifeline.

La lifeline de [Ben](#)



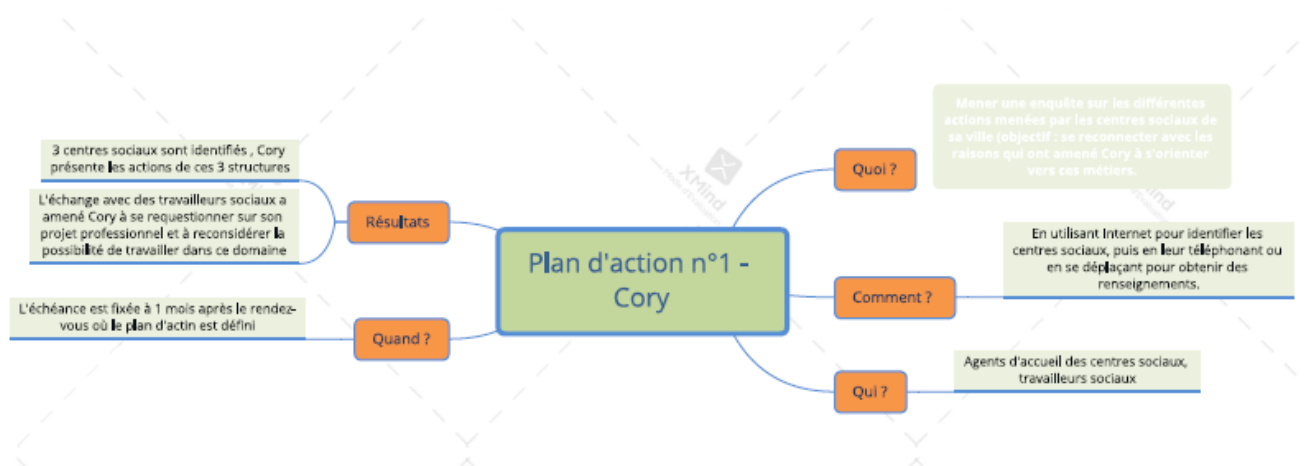
Evidemment l'exemple présente des objectifs ambitieux qui pourront eux-mêmes être découpés en sous-objectifs atteignables pas à pas par le jeune. Ce découpage permettra de lister des actions à mener, la todo list

Une lifeline vierge est proposée dans le livret « Eyes en bref »

IV-4 La todo list

La todo list est tout simplement un plan d'action que le coach et le jeune pourront amender à chaque rencontre.

[Le plan d'action](#) a déjà été évoqué, commençons par un exemple, un plan d'action négocié à une date donnée entre Cory et son coach



Un plan d'action vierge sous format MindMap est proposé dans le document Eyes en Bref

Le suivi de la todo list fait l'objet d'une attention particulière, chaque rendez-vous fait l'objet d'un retour sur les actions décidées au rendez-vous précédent. Dans l'esprit EYES, une action réussie doit faire l'objet d'un feedback positif, une action non réussie doit être questionnée et évaluée pour deux raisons :

- En tirer ce qu'il y'a de positif pour valoriser le jeune
- Réajuster l'action pour permettre sa réussite

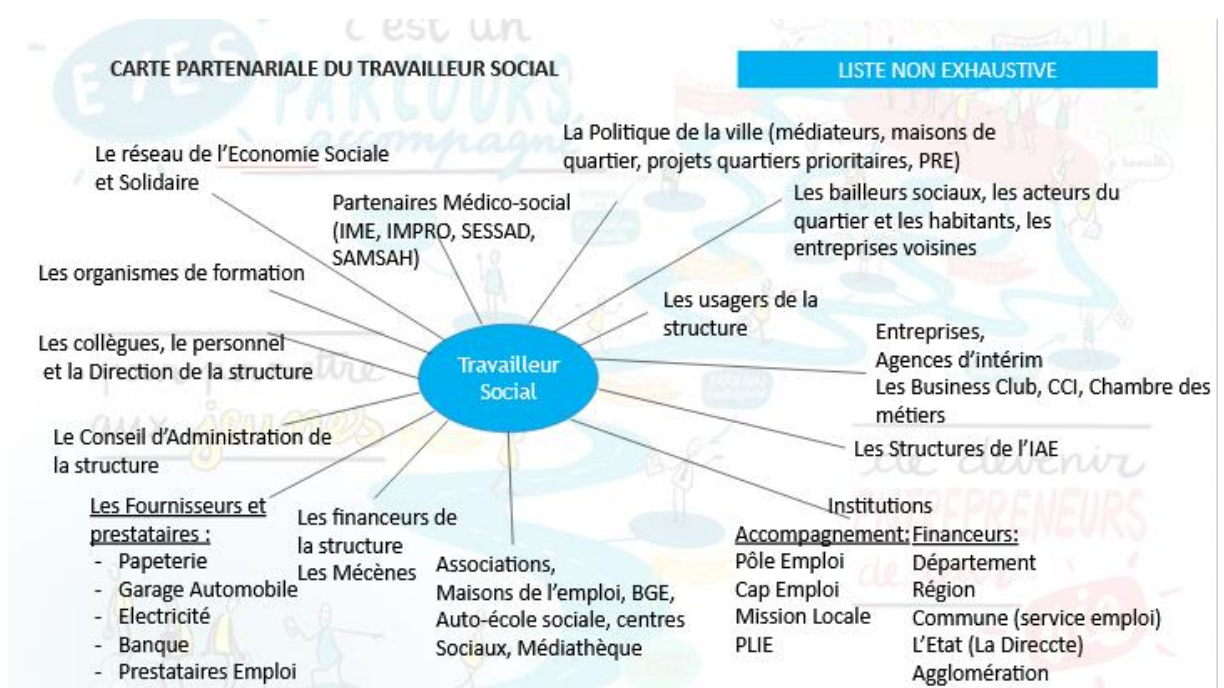
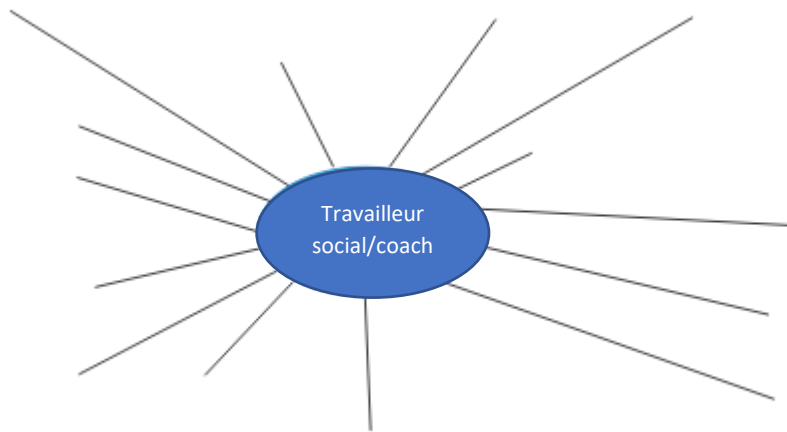
IV-5 Les services supports locaux

EYES propose de faciliter l'accès aux ressources et supports locaux (notamment via UTOLO)

Ce manuel s'adressant aux professionnels de territoires différents, dans des pays différents, nous vous proposons un outil vous permettant d'établir votre propre « réseau », la carte partenariale. Cette carte permet d'identifier non seulement les partenaires de l'accompagnement du jeune mais aussi des partenaires économiques et potentiellement des entreprises recruteuses.

Comment réaliser votre carte partenariale ?

- La carte mentale est le modèle à privilégier car il permet un affichage dans les bureaux des travailleurs sociaux (nous préconisons un document en format A3)
- La réalisation est assez simple, elle se fait en équipe et en deux temps :
 - o Le recensement de TOUS les partenaires avec lesquelles travaille le travailleur social, qu'il s'agisse de partenaires internes (collègues, hiérarchie) ou externes, des institutionnels ou des entreprises, des réseaux. Même vos fournisseurs sont concernés (le dépanneur de la photocopieuse peut être un partenaire important par exemple, parce qu'il intervient dans de nombreuses entreprises).
 - o Les catégoriser (le choix des catégories vous revient) pour opérer des regroupements
- La carte mentale est le support qui vous permettra de formaliser toutes ces informations.
- Ce travail se réalise en équipe



Les « volunteer coachs » sont des éléments importants parmi les services locaux.

- Qui sont-ils ? Des professionnels, en poste ou en retraite, des bénévoles d'associations diverses, d'ONG...Des gens qui ont une expérience différente de celle des travailleurs

sociaux et qui ont des compétences, des connaissances, un vécu à partager et un regard tiers sur la situation des jeunes.

- Que font-ils ? Ils complètent sans la remplacer l'approche des travailleurs sociaux, rencontrent les jeunes sur des thématiques précises (exemple : entretien d'embauche, réseau, CV...) et les accompagnent à mener des actions. Ils peuvent également mettre les jeunes en relation avec d'autres professionnels.
- Quelle relation ont-ils avec les travailleurs sociaux ? Une relation proche et régulière, le référent du jeune restant le travailleur social. La limite des interventions de l'un et de l'autre étant définie entre eux.

IV-6 La boîte à outils

EYES s'enrichit d'une « mallette d'activités » à utiliser avec les jeunes en individuel ou en collectif

Comment est construite cette boîte à outils

12 fiches recto-verso présentant simplement une activité à réaliser et donnant toutes les indications nécessaires pour la mettre en œuvre :

Au recto

- Le contexte (A quel moment de l'accompagnement et pour quelle intention)
- Un résumé succinct de l'activité qui peut également servir à la présenter au jeune
- Les conditions de réalisation : durée, individuel ou collectif, matériel

Au verso

- Le process détaillé de l'activité

Chaque fiche indique en en-tête quelle compétence entrepreneuriale (parmi les 6 retenues sur EYES) l'activité permet de travailler prioritairement.

Quels types d'activité ?

Le choix des activités proposées est lié à l'approche innovante EYES, ce sont majoritairement des activités de coaching ou des activités initialement orientées business mais adaptées au public visé, exactement comme le canvas lui-même dérivé d'un outil business.

Utilisation

Les fiches activités sont construites pour pouvoir être utilisées directement.

Nous préconisons pour chaque activité un débriefing type en 3 questions :

- Comment avez-vous vécu cette activité ? (Pour s'adresser au jeune en tant que personne et créer ou entretenir le climat de confiance)
- Qu'en avez-vous retenu ou appris sur votre situation actuelle ? (Pour amener le jeune à reconnecter l'activité à sa situation pour l'analyse)
- Quelles idées en déduisez-vous pour faire évoluer cette situation ? (Pour conclure une activité sur des actions à mettre en œuvre et amorcer un travail sur le plan d'action à poursuivre pour atteindre les objectifs.

Cette boîte à outil est livrée avec ce manuel

V - Témoignages

D'autres activités peuvent être utilisées, en voici quelques témoignages, vous pourrez également partager les vôtres.

V-1 Utilisation d'escape games

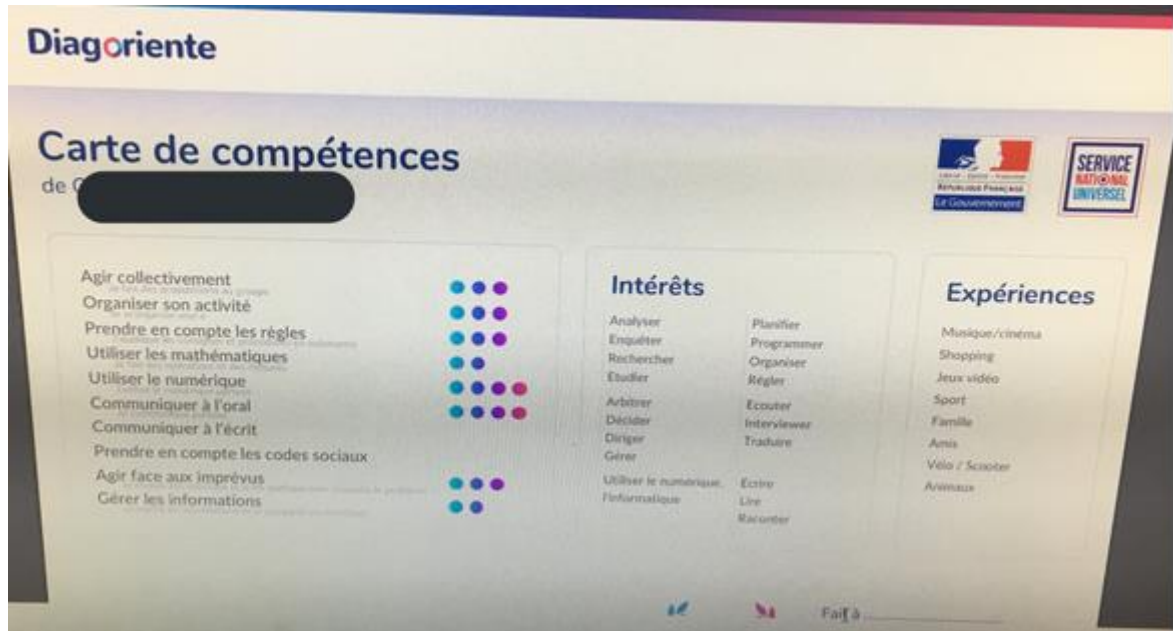
Un escape game est un jeu d'énigmes qui se vit en équipe. Les joueurs évoluent généralement dans un lieu clos et thématique. Ils doivent résoudre une série de casse-têtes dans un temps imparti pour réussir à s'échapper ou à accomplir une mission. Les escape games peuvent être en situation réelle ou virtuelle. Ils sont de plus en plus utilisés à titre pédagogique en formation ou en accompagnement et en particulier pour les jeunes.

Bernard Dumetz organise des escape games dans une salle du beffroy d'Arras et y fait participer des jeunes en accompagnement.

« L'escape game est une source très riche de découvertes. Pour s'en sortir, il faut être capable de travailler en équipe, d'explorer l'environnement pour l'analyser et en saisir les opportunités qui vont permettre de résoudre des énigmes. L'escape game permet aussi de détecter qui fait preuve de capacités d'initiatives et de persévérance. »

V-2 Diagoriente, un outil digital

Diagoriente est un outil digital qui permet à ses utilisateurs de conscientiser des compétences et de les cartographier (exemple de carte de compétences)



Stéphanie Lachery (AFP2I Arras) utilise cet outil dans ses accompagnements :

« C'est un outil innovant et le côté digital est intéressant, mais il ne faut pas laisser les usagers s'en servir en autonomie sans les avoir accompagnés. Pour ma part, je commence par la version papier pour les aider à s'accoutumer à l'outil avant de les orienter sur la version digitale »

<https://diagoriente.beta.gouv.fr/>