

Depuis quand ? Pourquoi ? Comment ?

Dans le cadre du projet « Agence De Demain » (ADD), lancé en Juin 2018 à Souday ...



L'agence de demain

un projet collaboratif pour inventer un autre modèle d'agence de proximité

Plusieurs enjeux !

<p>ENJEU#02</p> <p>Comment faciliter l'accès à l'information ?</p> 	<p>ENJEU#03</p> <p>Comment faire évoluer la relation de service en agence ?</p> 	<p>ENJEU#04</p> <p>Comment créer des synergies entre les différents publics ?</p> 
---	---	---

Mais une méthode avant tout ...

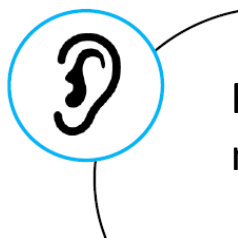
Prendre en compte les besoins utilisateurs...

... en utilisant la méthode...

...pour imaginer de nouvelles solutions.



Ecouter les besoins
exprimés par
l'ensemble des publics



RESULTATS de l'enquête réalisée en Juillet/Août 2018 auprès d'un
échantillon représentatif de 600 demandeurs d'emploi inscrits à Souday.



Parce que les personnes qui ont participé à cette enquête
nous ont répondu qu'ils étaient notamment ...

**26% à rencontrer des difficultés en lien avec le « marché du travail »
et/ou avec leur "âge" (14%)**

nombreux aussi à rencontrer des difficultés d'orientation (6%), à déplorer l'absence ou
l'insuffisance de réponses/retours de la part des employeurs (6%) voire à signaler un
soutien institutionnel insuffisant à cet égard (8%) ...

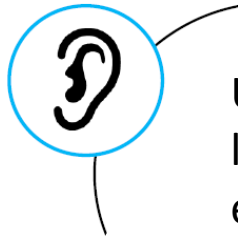
**53% à considérer qu'ils se verraient pour autant aider
quelqu'un à surmonter les mêmes difficultés que les leurs
(38% "probablement" et 15% "certainement")**

**46% a avoir le sentiment d'appartenir à un réseau professionnel, mais en étant quand
même alors **52% à éprouver le besoin de l'étendre davantage****

**ceux n'ayant pas le sentiment d'appartenir à un réseau professionnel étant quant à eux
68% à penser que cela pourrait faciliter leurs démarches
(43% "probablement" et 25% "certainement")**

**51% en tout cas* à considérer utile de créer des temps/lieux d'échanges
entre demandeurs d'emploi (* qu'ils appartiennent, ou pas encore à un réseau)**

Ecouter les besoins
exprimés par
l'ensemble des publics



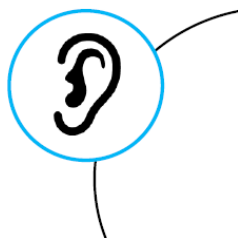
Utile de créer des
lieux/temps d'échange
entre demandeurs d'emploi ?

RESULTATS de l'enquête réalisée en Juillet/Août 2018 auprès d'un
échantillon représentatif de 600 demandeurs d'emploi inscrits à Souday.



POUR ? « avoir un réseau, le développer, rencontrer, apporter, donner, partager, échanger, s'entraider, soutenir, corriger, parler, activer, motiver, aider, faciliter, être réactif en temps réel (...), rencontrer d'autres personnes dans la même situation, contact, soutien moral, collégialité toujours bénéfique, lien humain, éviter ou rompre l'isolement, retrouver un rôle social, sociabilité, motivation, se sentir plus soudés et moins exclus (...) »

Ecouter les besoins
exprimés par
l'ensemble des publics



RELIANCE & CO-PRÉSENCE

Rencontrer d'autres personnes dans la même situation, contact, soutien moral, la collégialité est toujours bénéfique, lien humain, éviter/rompre l'isolement, retrouver un rôle social, sociabilité, motivation, se sentir plus soudés et moins exclus

en Synthèse ?

PLUSIEURS IDÉES FORTES

rompre l'isolement, les problèmes sont les mêmes pour tous, collégialité toujours bénéfique, **avoir un réseau** / son développement, rencontrer, partager et **échanger**



CHACUN

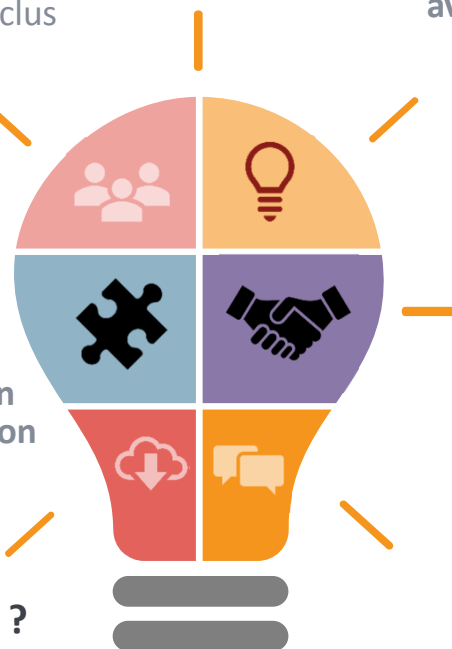
Chacun a son réseau, **chacun** apporte **son** expérience et **son** savoir, **ses** conseils



COMMENT ?

ON, NOUS, TOUS

+ réponses à la question « De quelle(s) manière(s) ? »



AGIR ENSEMBLE

rencontrer, apporter, donner, partager, **échanger**, s'entraider, soutenir, corriger, parler, activer, motiver, aider, faciliter, être réactif en temps réel

ÉCHANGER

Nos expériences personnelles pour la recherche d'emploi, les outils de chacun, difficultés, erreurs, idées, tuyaux, conseils, plus d'informations (sur la recherche d'emploi, sur les employeurs et **sur le métier en lui-même**), nos compétences

Et voici celle que nous avons essayé (et continuons ici) de développer ...

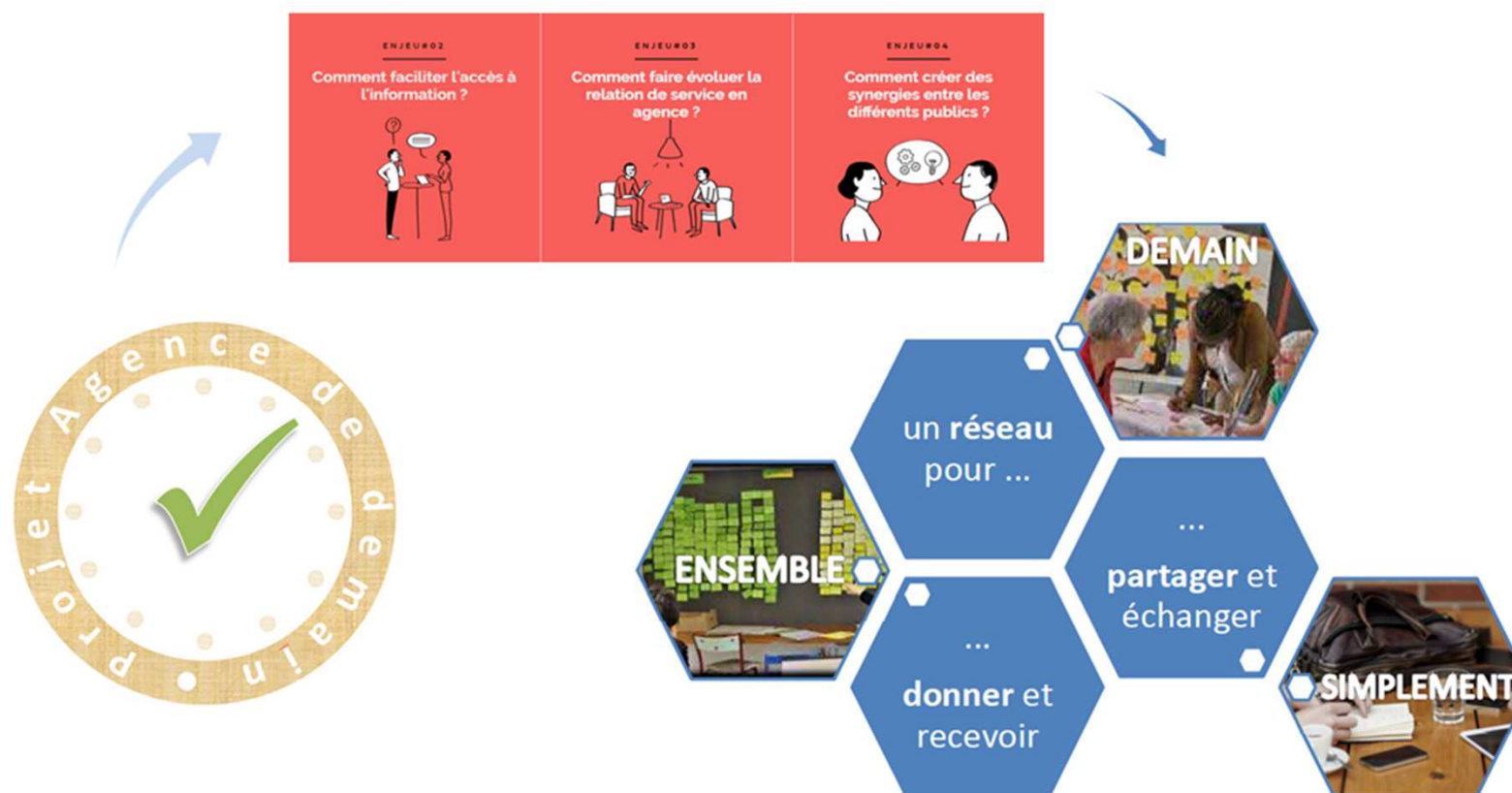


Expérimenter la mise en place d'un réseau qui, en étant ouvert à tous, permettrait :

- d'échanger ce que chacun pourrait trouver (et apporter) d'important à y partager ...
- de contribuer sans doute ainsi à rompre des formes d'*isolement*, de *solitude*, d'*exclusion* ...
- de constater que tous ses membres pourraient l'enrichir s'ils y adhèrent bien librement ...
- de continuer à repérer les besoins parfois non satisfaits autrement (*prestations, ... etc*)

Le RERS est ainsi né lui-même d'un projet collaboratif initié en réponse à des besoins partagés

...



L' « idée » développée ?

S'appuyer sur ce que l'on a (chacun) et ce que l'on peut donc faire (tous) ensemble !



*Chacun sait beaucoup de choses
beaucoup plus qu'il ne le croit,
beaucoup plus que la société ne le sait ...*

*Chacun est ignorant de quelque chose
beaucoup plus qu'il ne le sait,
autrement que la société ne le croit ...*

« Le problème » ? C'est qu'on a souvent tendance à l'oublier (et plus encore des fois ...)

Une « solution » ? Commencer par le faire savoir ... puis chercher à faciliter les rencontres !





*Chacun sait beaucoup de choses
beaucoup plus qu'il ne le croit,
beaucoup plus que la société ne le sait ...*

*Chacun est ignorant de quelque chose
beaucoup plus qu'il ne le sait,
autrement que la société ne le croit ...*

J'aimerais échanger à propos de ...

J'aimerais en savoir plus sur le secteur d'activité de ...

J'aimerais savoir comment d'autres ont ...

Je saurais dire comment j'ai fait pour ...

Je connais quelqu'un qui saurait sans doute ...

J'aimerais rencontrer quelqu'un qui ...

J'aimerais savoir si je suis seul à ...

Je pourrais parler à d'autres de ...

Je connais des personnes qui ...

J'aimerais savoir si je peux rencontrer quelqu'un qui ...

J'aimerais en savoir plus sur le métier de ...

Je connais quelqu'un qui saurait peut-être ...

J'ai des connaissances sur le métier/secteur de ...

J'aimerais parler de mon vécu ...



Chacun sait beaucoup de choses
*beaucoup plus qu'il ne le croit,
beaucoup plus que la société ne le sait ...*

Chacun est ignorant de quelque chose
*beaucoup plus qu'il ne le sait,
autrement que la société ne le croit ...*

Chacun est capable d'apprendre
*(soi-même) et aider (d'autres) à
apprendre, apprendre aussi à le faire
(partager des savoirs, en offrir, en
recevoir, ...)*

**Il n'y a pas un savoir plus valable
qu'un autre. Le savoir est un droit. Les
savoirs n'ont pas de prix. Ils sont
incomparables, inestimables, ...**

Il s'agit alors bien « simplement » de donner et recevoir des savoirs.
Les savoirs vont des connaissances aux savoir-faire (en passant par les vécus d'expériences).
Ce ne sont en aucun cas des services. Aucun échange d'argent ou autre contrepartie.
Juste la réciprocité ouverte dans le réseau et un réseau ouvert.

*Chacun sait beaucoup de choses
beaucoup plus qu'il ne le croit,
beaucoup plus que la société ne le sait ...*

*Chacun est ignorant de quelque chose
beaucoup plus qu'il ne le sait,
autrement que la société ne le croit ...*

*Nous organisons alors ici, tous les lundis, des **rencontres collectives** ...*

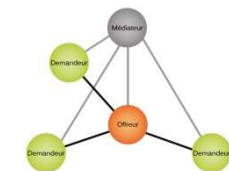
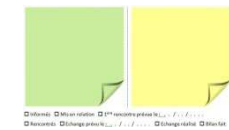


*... pour que chacun réfléchisse à ce qu'il voudrait **savoir** et à ce qu'il **sait** ...*

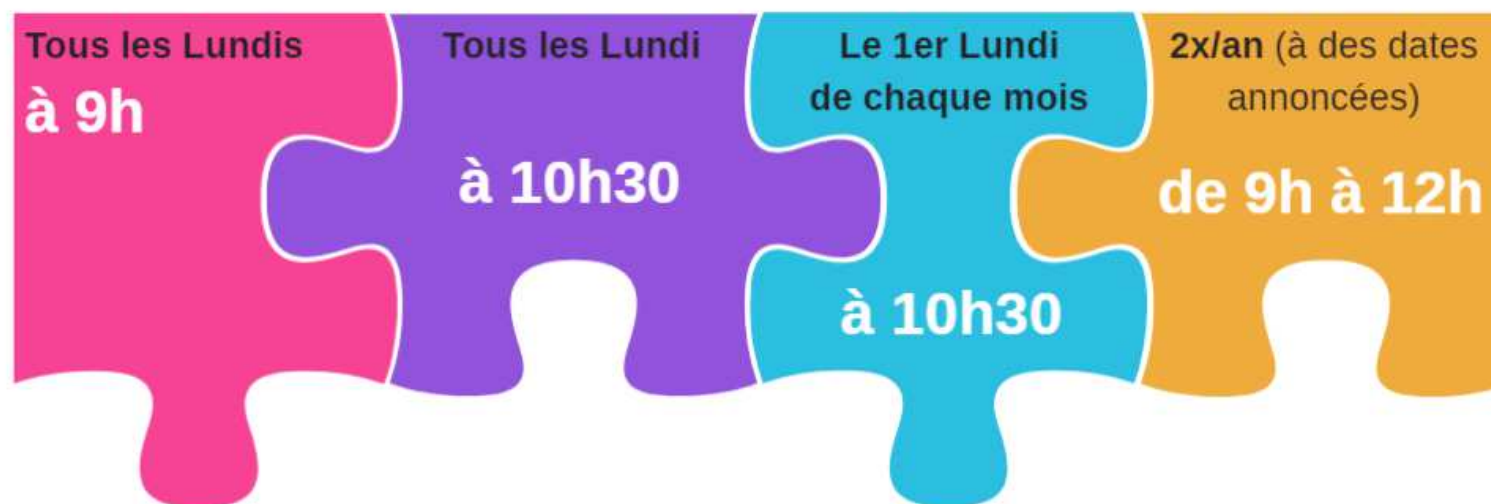
*à propos d'un **métier** ? à propos d'un **domaine d'activité** ?
pour étendre son propre **réseau** personnel et professionnel ?*

En tout cas, on y rencontre déjà ainsi des personnes avec qui en parler et échanger !

1. **Une équipe d'animation organise la visibilité du réseau** (dans l'agence, sur le 'portail' des services en ligne et via la 'sphère' du RERS, ...).
2. **Lorsque des offres et demandes pourraient correspondre, des mises en relation entre offreurs et demandeurs sont favorisées, voire initiées, par l'équipe d'animation, tous les autres membres pouvant aussi y contribuer.**
3. **Les offreurs et les demandeurs décident librement ensemble des contenus et méthodes, des formes d'évaluation possibles de leurs échanges, des jours, heures, fréquence et lieux de leurs rencontres.**
4. **Les partenaires de l'échange prennent alors un rendez-vous pour l'échange en tant que tel. Cela leur laisse le temps et la possibilité, avant le premier échange, d'être sûrs qu'ils veulent s'engager, de s'y préparer, et de tenir informé le réseau des suites ayant pu être données...**
5. **L'équipe d'animation organise aussi des échanges sur les échanges.** Cela permet de réfléchir sur les savoirs, les méthodes, le déroulement des apprentissages. Cela permet aussi de rencontrer des participants qui font d'autres apprentissages et de découvrir d'autres richesses du réseau.



L'Equipe d'Animation du RERS de Souday est à votre disposition ...



Accueil visiteurs et adhésions
de nouveaux Membres





Mises en relation et
premières rencontres
possibles

Rencontre mensuelle
entre Membres

Echanges sur les échanges

... **les Membres du RERS** peuvent ainsi profiter de ces moments pour faire connaissance ...
... mais **restent libres** de le faire à d'autres moments et en d'autres lieux ...
... notamment pour leurs échanges convenus de gré à gré ...

Echanges individuels (de gré à gré) ou **collectifs** (pour plusieurs), **Echanges de pratiques** (entre offreurs comme demandeurs), **Groupes de parole** (de temps à autres), ... voici un premier aperçu de la variété des échanges possibles dans le Réseau :

		 Animateur	 Psychologue	? ...
<p>Echange individuel</p> <p><i>(de gré à gré au sein du réseau, entre 1 offreur et 1 demandeur à la fois, la modalité la plus probable au début)</i></p>	<p>Echange collectif</p> <p><i>(de gré à gré au sein du réseau, entre 1 offreur et X demandeurs à la fois, si jugé opportun)</i></p>	<p>Groupe d'échange de pratiques</p> <p><i>(avec les membres intéressés, échanges régulés alors par un Animateur)</i></p>	<p>Groupe de parole</p> <p><i>(avec les membres qui en exprimeraient la demande auprès du Psychologue, qui en précisera alors le cadre selon le thème concerné)</i></p>	<p>Selon d'autres modalités / actions / projets ?</p> <p><i>(à définir alors)</i></p>

De premiers enseignements ?

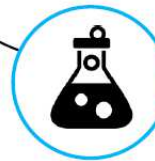


Ecouter les besoins exprimés par l'ensemble des publics

Analyser les besoins et imaginer des solutions



L'utilisateur au centre de la démarche



Tester les solutions, itérer et réécouter les besoins





Les réponses des principaux concernés ...

Verbatim recueilli
entre le 8 et le 10 octobre 2019

Le RERS permet, d'une façon informelle et conviviale, de renforcer son réseau en matière de recherche d'emploi, de constituer des synergies, d'apporter des réponses à des interrogations dans le domaine professionnel, mais aussi d'établir des liens sociaux, et pour certains de rompre une éventuelle solitude dans le processus de recherche d'emploi.

Axelle, ayant adhéré le 25/03/2019

Le RERS permet à ses membres de ne pas rester seuls chez soi, et de rencontrer de nouvelles personnes. Le réseau perso de chacun est ainsi élargi et enrichi. L'écoute et les échanges apportent de la bienveillance et de la chaleur humaine. Ils favorisent l'aide mutuelle, la transmission d'infos et l'apport de nouvelles idées au cours de séances de "brain storming" en quelque sorte.

Dominique, ayant adhéré le 04/09/2019

- une autre vision de Pôle emploi ;
- un réseau correspondant aux demandeurs d'emploi, qui complète les autres réseaux déjà existants ;
- un espace de libre-échange sur ce que chacun peut apporter ou recevoir ;
- un lieu sans tabous ;
- des échanges riches du fait que les participants soient issus de différents parcours.

Marylène, ayant adhéré le 16/09/2019

« Il n'est de richesse que de femmes et d'hommes ». Le réseau est un lieu d'échanges permettant de rencontrer des personnes dans des situations similaires à la sienne, en quête d'un emploi, d'un projet de vie futur.

Il améliore la prise en considération personnelle de sa situation, un lieu d'écoute, d'assemblage, « Il y a toujours plus d'idées dans plusieurs têtes que dans une » !, pratique de la fraternité, lieu où l'on peut dire et écouter. Ce lieu d'échanges permet également d'être en présence des conseillers.

Jérôme, ayant adhéré le 02/09/2019

Le RERS permet d'avoir un contact plus convivial et alors créer une relation de confiance avec le personnel de Pôle Emploi, ce qui est différent qu'une relation de conseillée et conseiller. En plus, les membres du personnel de PE ne sont pas nécessairement les mêmes que nos conseillers (et dans certains cas comme le mien, je suis suivie par un autre organisme que PE). Aussi, les petits sujets présentés pour discussion après l'accueil des nouveaux membres sont enrichissants et ne sont pas nécessairement dupliqués ailleurs dans mes contacts PE ou organisme externe.

Jane, ayant adhéré le 23/09/2019

Pour l'utilisateur de Pôle Emploi la mise en place de ce réseau permet de communiquer avec une personne connaissant sa situation, de mieux cerner le projet professionnel dans lequel il veut aller (parcours, diplômes, compétences et salaire) et donc d'affiner sa recherche ou de se réorienter. Le réseau a mis en place chaque semaine une réunion pour accueillir des nouveaux membres et une réunion mensuelle pour échanger entre les différents membres. Même si un demandeur d'emploi se rend régulièrement dans une agence Pôle Emploi, en étant membre du RERS il prend conscience qu'il n'est pas le seul à se battre contre les mêmes difficultés.

Jean-Pierre, ayant adhéré le 04/02/2019

Le réseau permet, à mon sens, d'améliorer, pour l'utilisateur, ce que l'entretien individuel ne peut pas, ce que l'isolement de la recherche ne peut pas : l'aspect social de la recherche. Pour l'utilisateur, un réseau permet de voir d'autres horizons de personnes, des situations similaires, l'exemplarité. Permet de ne pas se sentir isolé. Permet de demander de l'aide mais aussi d'en apporter. Donc d'exister pour les autres. Savoir que nous sommes utiles. Permet enfin d'enrichir notre recherche de l'expérience professionnelle ou humaine des autres

Clara, ayant adhéré le 17/06/2019



Ce que les principaux concernés en disent ...

Le fait que ce soit un réseau fonctionnant sur la base du volontariat de la part des participants est une bonne chose. La dimension humaine y est importante, on s'y sent libre, écouté, utile et non jugé, et cela peut être un bon moyen de faire surgir des idées nouvelles.

Axelle, ayant adhéré le 25/03/2019

Chacun peut évoquer son vécu et éventuellement son mal être. Il n'y a pas de jugement mais seulement et toujours cette bienveillance qui redonne confiance en soi. Les animateurs jouent le jeu également et ne se positionnent pas en "donneurs de leçons".

Dominique, ayant adhéré le 04/09/2019

Les principaux effets sont une énergie positive qui booste, non pas que l'on vous donne mais que vous investissez. On est acteur, on retrouve un rôle. C'est un formidable moteur. Perso le témoignage des autres sur leurs coups durs m'a permis de rebondir.

Clara, ayant adhéré le 17/06/2019

*Verbatim recueilli
entre le 8 et le 10 octobre 2019*

Démarrer le début de semaine de façon active, gagner en motivation, partager des moments, créer des liens, ... On y trouve bien sûr ce que l'on y apporte. L'autre est un miroir qui nous révèle.

Jérôme, ayant adhéré le 02/09/2019

Premièrement, je pense que ce moment de partage, enrichissement et découverte aide à réduire le stress que les chercheurs d'emploi ou créateurs d'entreprise (etc.) subissent. Un contact et partage avec d'autres personnes qui sont dans des circonstances similaires aide à ne pas sentir seul (jour après jour, mois après mois, même année après année pour certains). Important aussi, c'est d'apprendre de nouveaux savoirs et étendre son réseau, qui sont deux domaines assez difficiles pour les personnes qui manquent de confiance, opportunité, savoir, etc., et en plus sont sous stress.

Jane, ayant adhéré le 23/09/2019

- les participants se sentent moins seuls ;
- les participants ont le sentiment de se sentir 'utiles' du fait qu'ils découvrent qu'ils peuvent avoir un talent qu'ils peuvent transmettre ou aider un autre participant ;
- un effet rassurant ;
- un moyen de se libérer avec des personnes qui comprennent la situation car elles vivent cette situation ;
- l'effet 'groupe', crée une certaine dynamique.

Marylène, ayant adhéré le 16/09/2019

Ces réunions permettent de découvrir des professions peu ou pas connues. En effet les membres du réseau viennent d'horizons divers. Comme chaque membre connaît la profession qu'il a exercée auparavant, il est donc en mesure de donner des renseignements sur celle-ci à d'autres demandeurs d'emploi et lui-même peut recevoir des informations sur le métier dans lequel il veut s'engager.

Par ailleurs le réseau a permis la constitution de groupes d'échanges en anglais, français et sur les réseaux sociaux professionnels. Certains échanges peuvent avoir avec des dirigeants d'entreprises qui expliquent leurs critères d'embauche, ce qu'ils trouvent rédhibitoire chez certains postulants. Ces dirigeants peuvent appartenir à un réseau d'entreprises ou pas.

Le réseau n'oblige personne à y adhérer et une fois que l'on a retrouvé du travail on peut, si on le veut, rester membre du réseau et continuer à échanger des informations. Cela développe aussi son propre réseau, que ce soit avec des amis, de la famille ou des anciens collègues ou lorsque l'on promène son chien.

Ce réseau RERS apporte une mise en commun des connaissances de chacun afin que chaque membre du réseau soit mieux informé dans sa recherche d'emploi.

Jean-Pierre, ayant adhéré le 04/02/2019



Ce que les principaux concernés en pensent ...

Déployer le RERS dans d'autres antennes de Pôle Emploi, quelle que soit leur taille, serait à mon avis très bénéfique, pour toutes les raisons évoquées ci-dessus. En conservant le principe de volontariat, qui participe de l'esprit d'origine du RERS.

Axelle, ayant adhéré le 25/03/2019

Le RERS s'étoffe car le bouche à oreille fonctionne aussi. Alors oui je pense qu'il serait judicieux de déployer le système à d'autres agences, chacun y trouverait son intérêt.

Dominique, ayant adhéré le 04/09/2019

Il me semble que déployer le principe est une opportunité formidable. Je pense aussi que le système fonctionne si les accompagnateurs laissent un libre cours au système et des personnes qui y participent. Le système se nourrit de lui-même. Le résultat n'est donc pas garanti,. C'est aussi une question des humains qui le composent. "Parce que c'étaient eux, parce que c'était moi"- Montaigne

Clara, ayant adhéré le 17/06/2019

Ce genre de réseau doit se développer dans d'autres agences Pôle Emploi. Chaque demandeur d'emploi devrait pouvoir échanger sur la profession qu'il recherche et son secteur d'activité. En même temps certains profils spécialisés peuvent se trouver dans une agence et pas dans le réseau d'une autre. Or un membre de ce dernier souhaite des informations sur ce réseau. Avec les moyens de communications il est possible de les mettre en relation malgré la distance géographique. Ce réseau est profitable à tous.

Jean-Pierre, ayant adhéré le 04/02/2019

Oui, je suis très favorable à ce que l'idée prenne corps dans d'autres agences, la pensée est rhizomatique, le réseau est un ensemble de connections interne au cerveau, synapses, zone de contact fonctionnel, nécessaire assemblage pour faire germer les idées, les émotions, les choix,... Il en est de même avec les humains, en confiance, pour avancer et se reconnaître comme tel. C'est un cadre souple et structurant. De belles rencontres, des personnes que l'on croise sur son chemin parce que nous l'avons souhaité, volontairement. Cela fait du bien !

Jérôme, ayant adhéré le 02/09/2019

Le RERS ailleurs, bien sûr! C'est une évidence! ;) Surtout dans des communautés isolées (peut-être par vidéoconférence - web), cela pourrait être bénéfique. La plateforme est une excellente idée, un sort de bourse de savoirs (et peut-être devrait être standardisée et sécurisée pour une utilisation plus étendue (régionale par exemple, même pour ceux qui le souhaiteront, nationale).

Jane, ayant adhéré le 23/09/2019

- l'effet pionnier, 'test' au Havre est concluant
- chaque semaine ce groupe est alimenté par de nouvelles personnes !

Marylène, ayant adhéré le 16/09/2019

La « recette » consiste donc bien à ...

S'appuyer sur ce que l'on a (chacun) et ce que l'on peut donc faire (tous) ensemble !





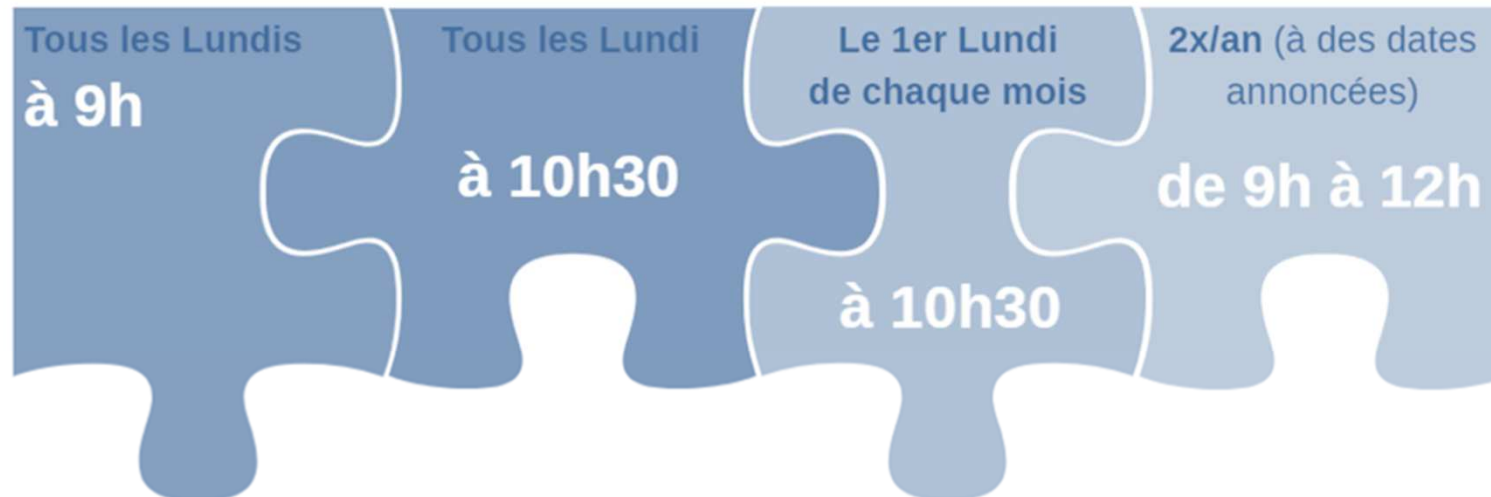
Réseau d'Echanges
Réciproques de
Savoirs

Souday

Pour tout complément d'information / en savoir +

<http://rers.objectis.net>

L'Equipe d'Animation du RERS de Souday reste à votre disposition ...



Accueil visiteurs et adhésions
de nouveaux Membres

Mises en relation et
premières rencontres
possibles

Rencontre mensuelle
entre Membres

Echanges sur les échanges

... et reste joignable via ...

Cette adresse mail (partagée) : rers.76021@pole-emploi.fr

Le « portail des outils et services en ligne » : <http://rers.objectis.net>

La « sphère » du RERS de Souday : <https://whaller.com/-rers76021>