



REST – Refugees Employment
Support and Training

Brochure des Bonnes Pratiques



Auteurs

ONG Four Elements
Landkreis Kassel
ADICE
Blinc e.G.
BUPNET GmbH
Catro
CESIE
die Berater
Forum syrien en Autriche

Conception graphique

blinc eG
Bertheustraße 10
37075 Göttingen
Allemagne

Éditeur

Le projet REST
Cette Brochure des Bonnes Pratiques peut être téléchargée
gratuitement à partir du site :

<https://rest-eu.org>



Co-funded by the Asylum, Migration and
Integration Fund of the European Union

Table des matières

Brochure des Bonnes Pratiques
Informations générales sur le projet REST
Activités du projet
Motivations pour les participants REST
Le manuel REST
Témoignages de réussite
Grèce
Italie
France
Autriche
Bulgarie
Allemagne
Mots de conclusion



Ce travail est mis à disposition selon les termes de la licence internationale Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0.



Informations générales sur le projet REST

Cher lecteur,

Bienvenue dans notre Brochure sur les Bonnes Pratiques REST. Vous vous demandez peut-être ce qu'est REST et quelles bonnes pratiques nous avons en réserve pour vous.

« Refugee Employment, Support and Training » (REST) est un projet dirigé par Landkreis Kassel (Allemagne) en consortium avec huit autres partenaires, l'Autriche (die Berater GmbH, Forum syrien), la Bulgarie (CATRO), l'Allemagne (blinc e.G., NET GmbH), la Grèce (4Elements), l'Italie (CESIE) et la France (ADICE), financé par le Fonds « Asile, Migration et Intégration » (Asylum, Migration and Integration Fund-AMIF) de l'Union européenne.

Le projet a mis en place un système de soutien complet pour les entreprises et les organisations qui souhaitent employer et intégrer des réfugiés sur leur lieu de travail. Le projet cible spécifiquement les responsables des ressources humaines, les formateurs, les superviseurs et les autres membres du personnel clé impliqués dans le recrutement, l'insertion et la formation interne des réfugiés.

Nous voulons vous inviter à nous rejoindre dans un petit voyage à travers les 26 derniers mois de notre expérience du projet et à vous présenter nos meilleurs résultats.



Activités du projet

Au cours de la première phase du projet, nous avons réalisé que des solutions nationales et régionales en matière d'intégration des réfugiés sur le marché du travail pouvaient fournir un soutien structurel financier, juridique et administratif ; cependant, elles influencent rarement la situation au niveau local et interpersonnel où l'intégration réelle a lieu. Ainsi, les activités que nous avons mises en œuvre visaient spécifiquement l'interaction entre employeurs et réfugiés afin d'avoir un impact significatif au niveau interpersonnel et organisationnel.

Cependant, en raison de la situation juridique et professionnelle peu claire des réfugiés, de nombreux employeurs hésitent à les embaucher et à les intégrer. Grâce à son système complet de formation et de soutien, REST répond exactement aux besoins des entreprises qui ont déjà embauché et/ou sont disposées à employer des réfugiés. Lors du développement et de la mise en œuvre du système REST, notre objectif principal a toujours été d'améliorer les compétences des responsables et des employés afin de leur permettre d'interagir avec les réfugiés.

REST comporte trois phases principales : la phase d'inventaire, la phase de développement et la phase de mise en œuvre. Plus concrètement : La phase d'inventaire a consisté en une analyse des besoins visant à déterminer les obstacles auxquels les entreprises sont confrontées dans leur tentative d'employer des réfugiés et quelles offres de formation sont les plus nécessaires, ainsi qu'une recherche documentaire visant à identifier les mesures d'intégration réussies desquelles on pouvait tirer l'inspiration. La recherche a été effectuée dans tous les pays partenaires. Sur la base des résultats, cinq composantes ont été identifiées et devraient faire partie du système de formation et de soutien REST, afin de répondre au mieux aux besoins des employeurs.

Volet pack d'informations

- Questions juridiques et administratives.
- Droits et obligations des employeurs
- Programmes de soutien et de financement
- Fournisseurs de langues et de VET

Volet sensibilisation

- Contexte spécifique des réfugiés
- Trauma psychologique possible
- Avantages de l'embauche de réfugiés
- Stratégies de CSR améliorées

Volet formation interculturelle

- Communication interculturelle
- Gestion des conflits
- Aborder les peurs (surtout religieuse)
- Lutte contre la discrimination

Volet mentorat et soutien continu

- Former les mentors sur la manière d'intégrer plus facilement les réfugiés;
- Fournir un soutien continu pour le recrutement, la motivation, la formation, on au travail

Volet recherche d'emploi

- Cartographie initiale des aptitudes et des compétences
- Identifier le besoin de perfectionnement et de requalification
- Participation à des forums sur les carrières, des salons de l'emploi en coopération avec des ONG travaillant avec des réfugiés

Au cours de la phase de développement, le système de formation et d'assistance REST a été mis en place. Le résultat est une triple approche consistant en des ateliers en face à face, un accompagnement en coaching et conseil et une plateforme en ligne facilitant l'intégration des réfugiés par les entreprises, les organisations et leur personnel clé :





Les recruteurs, les mentors, les responsables des ressources humaines et les autres employés des entreprises ont besoin de connaissances, de compétences sociales et de compétences spécifiques pour assurer la bonne intégration des réfugiés sur leur lieu de travail. Afin d'élargir ces compétences, il est nécessaire d'acquérir des connaissances de base sur le processus d'intégration (par exemple, conditions juridiques et procédures administratives, aspects interculturels et linguistiques, insertion, accueil des réfugiés), ainsi que de refléter le comportement et les interactions avec les réfugiés ou les migrants. Les trois éléments de notre système de support prennent en charge ce processus comme suit.

Les ateliers en face à face apportent des connaissances et des compétences spécifiques pour réussir à employer et à intégrer les réfugiés dans les organisations européennes. L'équipe REST a développé six modules de formation qui suivent un modèle de processus basé sur les phases d'intégration pertinentes.



workplace

Aspects juridiques et administratifs de l'emploi de réfugiés

Informations destinées aux employeurs pour leur permettre de faire face aux défis administratifs et bureaucratiques liés à l'emploi de réfugiés. En se concentrant sur la situation juridique des entreprises, les questions sur les permis de travail et les droits et obligations des employeurs seront abordées.

Recrutement des réfugiés

Formation pour les employeurs qui souhaitent recruter des demandeurs d'emploi réfugiés qui ne sont pas en concurrence dans les processus de candidature habituels sur le marché du travail. Nous fournissons une boîte à outils pour choisir et appliquer les méthodes de filtrage les mieux adaptées aux demandeurs d'asile.

Insertion des réfugiés sur le lieu de travail

Connaissances, méthodes et outils indispensables au succès de l'intégration des réfugiés sur le lieu de travail. L'objectif principal est de développer une culture d'entreprise inclusive, de produire des outils adaptés pour «l'intégration des réfugiés» et de mettre en place un style de gestion favorable à l'insertion.

Mentorat des réfugiés pour une meilleure intégration sur le lieu de travail

En savoir plus sur le rôle et les avantages d'un mentor dans une entreprise. Le module met l'accent sur les connaissances et les compétences spécifiques pour établir une relation de mentorat fructueuse avec un réfugié parrainé. La situation d'origine des réfugiés, qui pourrait avoir une incidence sur une intégration en douceur sur le lieu de travail, sera abordée.

Aspect interculturel sur le lieu de travail

Une compréhension de la culture, en particulier dans le contexte de l'intégration des réfugiés dans votre main-d'œuvre, est indispensable. Prenez conscience de votre propre culture et de vos différences culturelles et comprenez le rôle clé de la culture dans tous les processus de communication. Apprenez à analyser les différences culturelles pour résoudre les problèmes interculturels dans votre entreprise..

Langage facile sur le lieu de travail

Les compétences linguistiques sont un aspect essentiel d'une intégration réussie sur le lieu de travail. Les employeurs sont de plus en plus confrontés au besoin de soutenir le développement linguistique lié au travail chez les employés issus de l'immigration. Les participants apprennent à utiliser des langages parlés et écrits faciles à comprendre pour simplifier les processus de communication au travail.



coaching & conseil

Le REST coaching & counselling constitue une offre supplémentaire pour les participants aux modules de formation REST, afin de leur fournir un soutien professionnel pendant le processus d'insertion professionnelle des réfugiés. Les partenaires et les formateurs REST ont fourni une assistance dans le processus de recrutement et dans la phase d'intégration, ainsi qu'une aide en cas de conflit.

Le soutien en coaching et conseil a aidé le personnel clé à :

- surmonter les obstacles au recrutement, analyser les chances et les risques,
- répondre aux besoins des employés potentiels ou des réfugiés,
- définir les besoins spécifiques en matière de contenu et d'organisation de la formation,
- faire face à des problèmes interculturels ou à des situations de conflit.

Le REST Open Learning Space est une plate-forme en ligne gratuite et accessible à toutes les personnes intéressées par le programme REST. Vous y trouverez du matériel d'apprentissage en face à face et en ligne qui met l'accent sur l'insertion des réfugiés dans les environnements de travail de leurs pays d'accueil.

La plateforme internet fournit :

- des services de mise en réseau
- des conseils en ligne
- des informations et de l'apprentissage

Au cours de la phase de mise en œuvre, environ 300 entreprises et organisations de plus de 400 employés ont participé aux ateliers organisés en Autriche, en Bulgarie, en Allemagne, en Grèce, en France et en Italie et ont profité de nos offres de coaching et de notre plate-forme en ligne.

Les réactions des participants ont été dans l'ensemble très positives. La plupart des participants ont indiqué que le contenu de la formation était très utile pour leur travail et facile à intégrer dans leurs routines quotidiennes.



D'autres ont déclaré que, même s'ils ne savaient pas encore comment intégrer ce qu'ils avaient appris dans leur travail quotidien, ils trouvaient néanmoins le contenu de la formation très intéressant et instructif, et cela leur a donné matière à réflexion. La participation active du public peut être considérée comme un succès pour la mise en œuvre de REST.

Les entreprises ont très bien accueilli le soutien apporté aux premiers thèmes du processus d'intégration des réfugiés, tels que la levée des obstacles à l'emploi, la recherche d'employés réfugiés adaptés à la fonction ainsi que l'aide juridique. L'équipe REST est très fière d'avoir pu apporter aux entreprises un soutien individuel indispensable et de leur avoir donné la sécurité (permis de travail et questions juridiques), la confiance et le soutien dont ils ont besoin pour naviguer dans les procédures administratives. Cela a augmenté le nombre de réfugiés embauchés dans les régions du projet REST.

Il convient également de souligner que grâce aux ateliers REST, de nouveaux réseaux ont été créés dans les régions où nous sommes présents. Les partenaires du projet ont réussi à impliquer les acteurs régionaux impliqués dans l'intégration du marché du travail des réfugiés. Des organisations telles que l'UNHCR, la Caritas, des ONG locales et des organisations de réfugiés représentant le point de vue des réfugiés, ainsi que des agences pour l'emploi et de recrutement locales, des écoles professionnelles ainsi que des chambres de commerce et d'artisanat représentant le point de vue des employeurs, ont participé fréquemment à nos ateliers et sessions en réseau. Au cours du projet REST, il est apparu clairement que de nombreux acteurs engagés sont nécessaires pour relever les défis de l'intégration des réfugiés et des migrants sur le marché du travail local et dans notre société. Ces réseaux et contacts sont des structures de soutien idéales pour réunir ces acteurs et pour agir de manière coordonnée.



Motivations pour les participants REST

Les participants à la formation REST ont la possibilité de valider leurs efforts pour intégrer les réfugiés sur le lieu de travail de deux façons différentes. Tout d'abord, ils peuvent obtenir le label REST pour les organisations qui promeuvent un climat de travail inclusif et la diversité. Les participants peuvent également valider le développement de leurs compétences avec la méthodologie innovante LEVEL5 et recevoir un certificat européen.

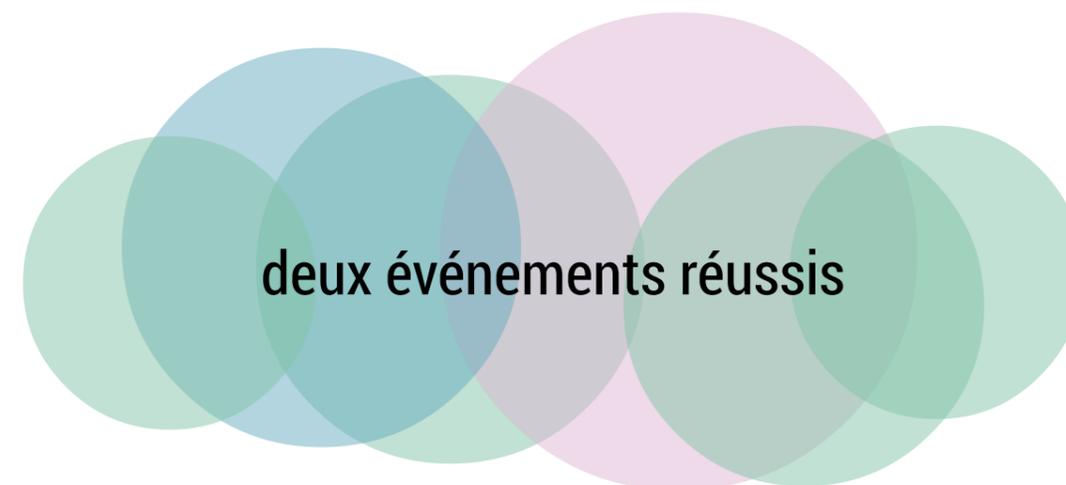
Le label REST

Le label REST est un label de qualité européen qui indique clairement que votre entreprise s'est engagée non seulement à recruter des réfugiés ou des personnes issues de la migration, mais aussi à appliquer des méthodes permettant de les intégrer efficacement sur le lieu de travail.

Cela montre à vos employés, clients, fournisseurs, etc. que votre organisation s'est engagée à mettre en œuvre des stratégies globales pour promouvoir la diversité et un climat de travail d'intégration.

Qui peut postuler : Toute société, entreprise sociale, secteur public ou organisation associative, y compris les ONG, basée dans l'un des 28 États membres de l'Union Européenne et y compris l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse, la Croatie et la Turquie.

Pour plus d'informations, consulter
<https://rest-eu.org/rest-label>



deux événements réussis

Afin de vous donner une meilleure compréhension du label REST, il convient de mentionner les deux événements réussis qui ont été organisés à Palerme et à Sofia, où les entreprises ont reçu notre label en raison de leur engagement en faveur de l'intégration des réfugiés et des migrants sur le marché du travail.

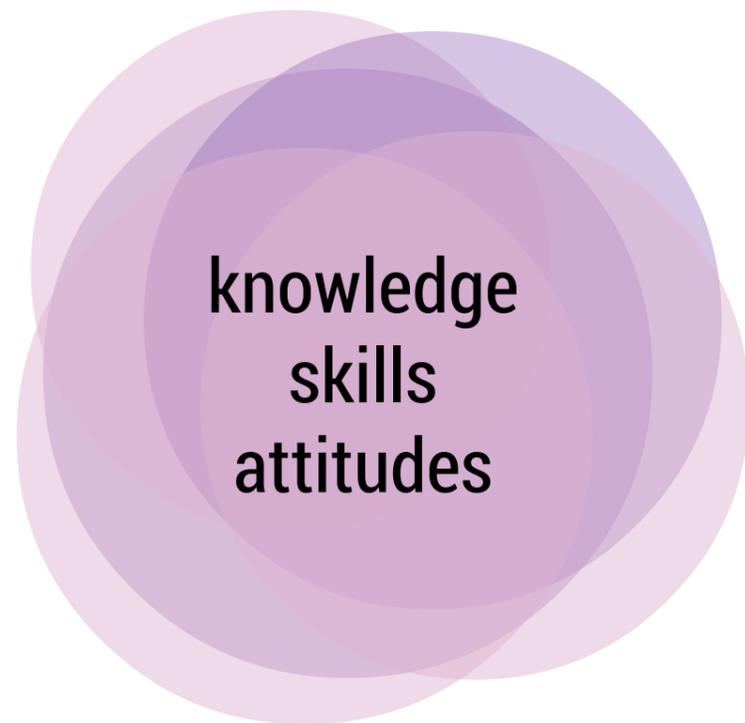
Plus précisément, le premier événement organisé le 23 octobre 2018 à Palerme, en Italie, était consacré à la dimension sociale et professionnelle de l'intégration des réfugiés et des migrants. Nous avons présenté le projet REST et ses résultats à plus de 50 participants. Nous avons partagé des exemples concrets d'intégration réussie de réfugiés et de migrants et discuté des bonnes pratiques de différents pays.

Lors de la cérémonie finale, nous avons attribué le label REST pour reconnaître les efforts des entreprises locales qui se sont engagées en faveur de l'intégration des réfugiés ou des personnes issues de l'immigration et qui promeuvent la diversité et un climat de travail d'intégration. Les entreprises récompensées sont Sartoria Sociale et Moltivolti, dont les réussites sont documentées dans une courte vidéo. Vous pouvez regarder la vidéo et lire des articles sur ces entreprises en lisant le cas de l'Italie dans les pages suivantes.

La deuxième manifestation et cérémonie du label REST a eu lieu à Sofia, en Bulgarie, le 8 février 2019. Nous avons célébré toutes les petites étapes que nous avons réalisées en deux ans pour intégrer les réfugiés dans les entreprises bulgares sous la devise REST. Nous avons commencé par créer de véritables partenariats et nous avons abouti à la distinction des employeurs qui ont réussi à voir le diamant brut, qui est au cœur des personnes en quête de protection dans notre pays.

Deux entreprises ont reçu le label REST en raison des bons exemples qu'elles fournissent à tous les employeurs en promouvant des lieux de travail interculturels. Ces sociétés sont Petrov Technology et Prolet Ltd. Vous trouverez plus d'informations à leur sujet, ainsi que des vidéos pertinentes décrivant leurs réussites, dans la section Bulgarie ci-dessous.

Validation des développements de compétences à travers LEVEL5



La validation peut être définie comme « le processus d'identification, d'évaluation et de reconnaissance des aptitudes et compétences acquises dans des contextes non formels et informels ». Les compétences précieuses, fréquemment développées à travers l'apprentissage informel et non formel, sont rarement validées et certifiées par ceux qui fournissent l'apprentissage. Il reste donc une énorme quantité de progrès et de développement qui ne peut être démontrée ou prouvée aux parties prenantes potentielles. Par conséquent, la validation représente une opportunité importante pour les groupes cibles vulnérables et les personnes qui travaillent avec eux. C'est pourquoi l'équipe REST a décidé de proposer une validation à ses participants.

LEVEL5 est l'une des méthodes permettant de valider l'évolution des compétences, un système mis au point et expérimenté dans le cadre d'une série de projets financés par l'Europe depuis 2005. LEVEL5 est particulièrement adapté à l'évaluation et à la documentation des compétences personnelles, sociales et organisationnelles.¹

L'approche de LEVEL5 s'appuie sur la notion qu'« une compétence est la capacité d'appliquer une synthèse de :

- connaissance
- aptitudes
- attitudes

dans une situation et avec une qualité particulières » (CEDEFOP 2006)

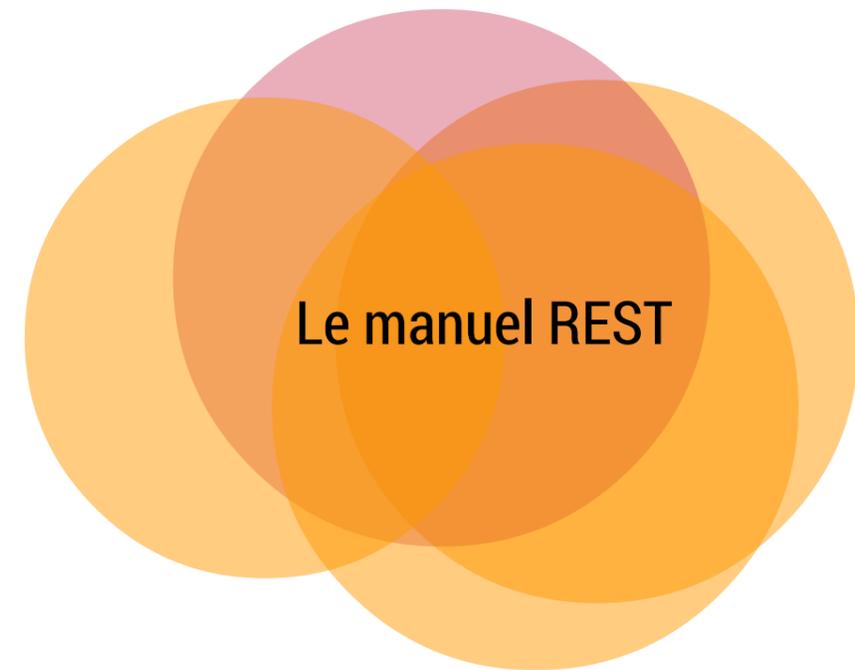
En conséquence, le système LEVEL5 est basé sur un modèle permettant d'évaluer, de démontrer et de valider les développements des compétences cognitives, liées à l'activité et affectives (cognition, actions, valeurs). Les compétences sont évaluées d'une manière orientée vers le processus et, si nécessaire, visualisées dans un modèle de cube en trois dimensions et entièrement documentées dans un système logiciel spécifique.

procédure étape par étape, qui commence par une description du projet d'apprentissage et se termine par la mise en évidence des résultats d'apprentissage et la validation des apprenants au moyen du logiciel LEVEL5. Les participants qui ont suivi cette procédure ont reçu un certificat LEVEL5 attestant et visualisant leurs progrès d'apprentissage au cours de la participation à REST.

¹ Les « Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie – Un cadre de référence européen » constituent l'annexe d'une recommandation du Parlement Européen et du Conseil du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, qui a été publiée dans le Journal Officiel de l'Union Européenne du 30 décembre 2006/L394 (http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2006/L_394/L_39420061230en00100018.pdf).



♥
cognitive
active
affective

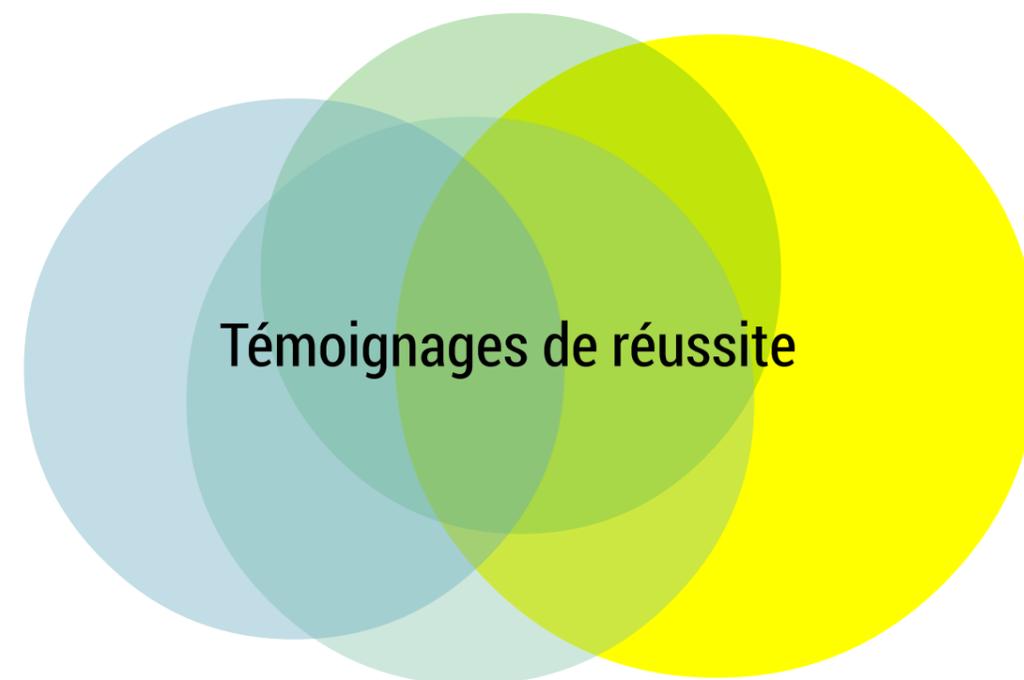


Le manuel REST

Vous êtes intéressé à appliquer vous-même le système de formation et de support REST ? L'équipe du projet REST a publié le manuel REST qui :

- Informe sur l'approche en trois volets de REST : formation en face-à-face, accompagnement et conseil, et apprentissage en ligne via la plateforme REST.
- Permet l'accès au matériel.
- Fournit une explication détaillée de la plateforme en ligne, disponible en deux versions – une pour les formateurs et une pour les apprenants – en six langues (anglais, allemand, français, italien, bulgare et grec).
- Donne des conseils pratiques aux formateurs pour la réalisation de la formation REST ou du coaching et conseil.

Le manuel peut être téléchargé sur le site Web REST :
<https://rest-eu.org/rest-label>



Témoignages de réussite

Vous vous demandez peut-être quels types de résultats nous avons obtenus avec toutes ces activités. Avons-nous réussi à inspirer nos participants en ce qui concerne l'insertion des réfugiés sur le marché du travail ? Le système de support REST a-t-il généré un impact significatif ? Nous avons rassemblé certaines des réussites les plus impressionnantes de tous nos pays partenaires – Autriche, Bulgarie, France, Allemagne, Grèce et Italie. Ces exemples de réussite présentent des personnes et des entreprises qui ont mis en œuvre les nouvelles connaissances acquises grâce à REST sur leur lieu de travail et qui œuvrent activement en faveur d'un marché du travail plus intégrateur en Europe.

Grèce 1ère success story

Pavlos Xenos
propriétaire de
Xenos Consulting

Titre

“Des outils qui offrent un meilleur avenir pour tous”

M. Pavlos Xenos a représenté son entreprise sous le nom de “Xenos Consulting”. Cette société offre des services de conseil à des entreprises privées et à des organismes publics et participe à des programmes d'éducation et de formation axés sur des questions sociales. La raison pour laquelle il a décidé de participer à la formation REST était d'entrer en contact avec d'autres entreprises, organismes publics et organisations, afin de voir comment ils pourraient intégrer l'emploi de migrants dans son entreprise et dans d'autres entreprises également.

Défi

Le défi à relever était que les grandes entreprises du secteur appliquent des politiques spécifiques et bien établies en matière d'intégration sociale et professionnelle des migrants. D'un autre côté, plusieurs de leurs clients ont exprimé ou expriment la volonté d'intégrer dans leur conception des politiques de responsabilité sociale des entreprises en matière d'intégration des migrants. Cependant, les employeurs sont confrontés à plusieurs problèmes, par exemple le cas des réfugiés syriens qui ne possèdent pas les documents nécessaires. En conséquence, il est difficile de persuader les entreprises de recruter une personne qui n'a pas la documentation nécessaire.

Initiative

Après avoir suivi la formation REST, M. Xenos a déclaré qu'il n'était pas particulièrement facile de transmettre verbalement à ses collègues tout ce qu'il avait appris. C'est pour cette raison qu'il a pris l'initiative d'organiser un séminaire au sein de l'entreprise au cours duquel il a pu montrer à ses collègues les outils, méthodologies et procédures que REST lui offrait en matière d'intégration des réfugiés et des migrants.



Perspicacité

La partie la plus intéressante de ce séminaire a été qu'après que tous les employés de son entreprise aient vu d'un côté l'esprit et, d'autre part, le matériel et les outils proposés par REST, il a été convenu de promouvoir le module “interculturel”. Il a alors été décidé de créer un nouveau programme d'éducation/formation pouvant être intégré dans un programme existant ou nouveau de la société. De cette manière, des groupes d'employeurs ou d'associations pourraient entrer directement en contact avec les réfugiés et les migrants et des actions et activités pourraient également être organisées pour promouvoir l'interaction entre ces pôles.

Impact

Le changement qu'il convient de mentionner est la création d'une impulsion vis-à-vis des employés pour la mise en œuvre de nouvelles connaissances, méthodes et procédures. Ces deux dernières en particulier se sont avérées capables de persuader des entreprises d'embaucher des personnes de cultures différentes, et ce recrutement s'est avéré également bénéfique pour les employeurs. Il a exprimé sa certitude que le matériel de formation REST enrichira les services fournis par sa société à ses clients et, par conséquent, les services fournis par ses clients.

Leçons apprises

“Ce que j'ai appris, c'est l'importance du niveau d'élaboration des politiques, l'énorme déficit qu'on constate en termes d'outils et de méthodologies pour pouvoir réussir un environnement interculturel et les avantages qu'un tel environnement pourrait apporter à un entreprise. Comme je l'ai déjà mentionné, le défi fondamental était le changement de mentalité ainsi que les politiques suivies par les entreprises. Si je devais le refaire, je prendrais certains de mes employés ou collègues avec moi à la formation REST afin de partager avec eux cette expérience.”

Vous pouvez regarder l'interview au lien suivant :
<https://www.youtube.com/watch?v=RCHAjsjG-40>



Grèce
2ème Success Story
Eva Kofteridi
conseillère juridique chez
MAST Consulting

Titre

“Une liste très utile ”

Eva Kofteridi travaille comme conseillère juridique chez MAST Consulting SA, qui fournit des services de conseil à des sociétés tierces. Parmi ses clients, on trouve des entreprises qui s'occupent de groupes vulnérables. Elle a choisi de participer à ce programme, comme elle l'a déclaré : “En raison du fait qu'il s'agit d'un programme de haut niveau qui est fourni gratuitement et que je souhaitais me spécialiser dans ce domaine.”

Défi

La loi grecque en matière d'employabilité des migrants et des réfugiés est un véritable fouillis ; la bureaucratie est également un obstacle majeur à l'intégration des migrants et des réfugiés sur le marché du travail. Par conséquent, il n'est pas facile pour un conseiller juridique de mettre en œuvre différentes méthodologies afin de faciliter cette intégration. Le plus souvent, lorsqu'ils le font, il s'agit d'un service bénévole ou d'une organisation qui aide les migrants et les réfugiés en matière de droit.

Initiative

Par conséquent, Mme Kofteridi a pris l'initiative de créer une liste des documents dont un réfugié ou un migrant a besoin pour pouvoir travailler légalement, ainsi que des documents dont les entreprises ont besoin pour les engager. Cette liste a été distribuée aux employés de l'entreprise où elle travaille.

Perspicacité

Ce qui est intéressant, c'est que tous ses collègues l'ont trouvée très intéressante et qu'ils lui ont recommandé de la garder aussi simple que possible afin d'indiquer clairement à chaque type d'entreprise quels documents sont nécessaires.

Impact

Étant donné que les problèmes juridiques sont considérés comme complexes par les employeurs et qu'ils préfèrent ne pas prendre le risque d'embaucher des réfugiés et des migrants, il est important de leur indiquer comment ils peuvent surmonter les obstacles. Cette liste peut leur permettre de se sentir plus en sécurité et plus au fait des questions juridiques.

Leçons apprises

“Ce processus m'a incité à donner des informations importantes aux personnes qui en avaient besoin. Au début, l'administration de MAST était surprise car elle considérait que l'embauche d'un migrant/réfugié était une procédure complexe et difficile, mais le défi consistait à les convaincre du contraire, et je l'ai fait ! Après avoir créé la liste, les problèmes ont été éliminés, car ceux qui l'ont vue l'ont trouvée très utile et un bon point de départ pour l'intégration des réfugiés et des migrants sur le marché du travail.”

Vous pouvez regarder l'interview ici :

<https://www.youtube.com/watch?v=DNPjtYAj3tA>

Italie

1ère success story

Moltivolti

Titre

“L’histoire de la réussite de Moltivolti qui a englobé la diversité de tous les travailleurs et construit l’une des entreprises sociales les plus performantes de Palerme.”

Défi

À Palerme, il existe une entreprise sociale qui reconnaît les atouts des employés et des collaborateurs de différents pays et cultures. Moltivolti, un restaurant ethnique et un espace de co-working, a été fondé à Palerme en 2014 par un groupe de 14 personnes originaires de 8 pays différents dans le but de créer une entreprise soucieuse de la diversité. Ils emploient des personnes de cultures différentes, non pas parce que c’est « une bonne chose à faire » ni pour la « charité », mais parce qu’ils voient une grande opportunité dans la coopération de personnes ayant des antécédents et des points de vue différents.

Par leur travail, ils souhaitent avoir un impact positif non seulement sur leur entreprise, mais également sur leurs employés, leurs clients et le public.

Cependant, un choc de cultures différentes peut entraîner des difficultés, même sur un lieu de travail très accueillant. Les nouveaux employés peuvent avoir des difficultés à respecter les processus standard ou à assumer des responsabilités.

Ce défi est lié aux différences culturelles et à une gestion du personnel insuffisamment ciblée ou non optimale. Pour améliorer ces problèmes, REST a suggéré une formation axée sur le mentorat des réfugiés et des migrants (M4) et une formation sur les aspects interculturels et inter-religieux au travail (M5).



Initiative

La société Moltivolti a été impliquée dans le projet REST dès la phase de recherche. Pour cette raison, nous avons pu évaluer et apprécier leurs réalisations en matière d’intégration professionnelle des réfugiés et des migrants et suggérer les éléments les plus appropriés du système de soutien REST. Un représentant de Moltivolti a participé à la mise en œuvre des aspects Mentorat - M4 et Interculturel - M5.

Perspicacité

L’approche de mentorat déjà appliquée par Moltivolti est basée sur le mentorat entre pairs. Un travailleur expérimenté assume le rôle de mentor auprès d’un nouvel employé et lui fournit conseils et orientation. Bien qu’il s’agisse d’un processus spontané, Moltivolti accorde une grande importance à ce rôle et, grâce au module de formation REST sur le mentorat, elle a été en mesure d’identifier de nouvelles possibilités de soutenir les mentors internes.

Au cours de la formation traitant des aspects interculturels, le personnel a pu réfléchir aux différences de culture, de religion et de croyances influençant le travail. La religion est apparue comme le sujet le plus discuté de la formation. Dans le passé, la compréhension des règles posait quelques difficultés et certaines questions interculturelles affectaient négativement le travail quotidien. Par exemple, les arrivées tardives sur le lieu de travail ou des restrictions comportementales spécifiques liées à l’appartenance religieuse (par exemple, prière du vendredi, ramadan). Le cours de formation REST a abordé des sujets clés tels que la communication interculturelle, la gestion des différences culturelles, les aspects religieux, les équipes multiculturelles, la résolution des conflits et l’intégration sur le lieu de travail, en fournissant un soutien facilitant le processus d’intégration au travail.

Les responsables de Moltivolti ont compris la nécessité de telles réflexions car, dans la gestion quotidienne, ils commettent l'erreur de prendre pour acquis certaines attentes concernant les comportements communs du personnel. Ils ont oublié de préciser ces attentes au personnel international - en leur expliquant la culture de la ville d'accueil et les besoins des clients, facilitant ainsi la compréhension commune. S'agissant de leurs pratiques religieuses, les responsables ont compris que tous deux devaient trouver un compromis pour mieux traiter ces problèmes. Ils doivent envisager à l'avance de planifier les fêtes religieuses ou tout le mois du Ramadan, parler franchement et fixer un accord qui corresponde à leurs demandes et aux besoins de l'entreprise.

Disposer de compétences interculturelles et de mentorats suffisants les aide à gérer l'intégration des nouveaux arrivants et leur fournit un espace suffisant pour montrer leurs compétences et leur potentiel.



Impact

Les employeurs qui ont adopté la responsabilité sociale, qui accueillent favorablement la diversité sur leur lieu de travail et collaborent avec des personnes issues de l'immigration, peuvent parfois être soumis à une pression énorme. Les opportunités d'apprendre, de parler de leur expérience, de la partager avec d'autres employeurs et de créer un réseau deviennent donc cruciales.

Dans ce contexte, REST a offert une telle opportunité à Moltivolti et à d'autres employeurs et organisations. Ils ont eu l'occasion d'apprendre, de réfléchir sur leur propre travail, de se confronter avec les autres et de développer un réseau professionnel très bien accueilli.

En outre, l'acquisition d'informations sur des questions juridiques leur a donné plus de confiance pour embaucher davantage de personnes issues de l'immigration et les impliquer dans des stages, renforçant ainsi les politiques actives en faveur de l'intégration sociale et professionnelle des migrants. Le module de mentorat leur a permis d'apprécier la relation établie entre les anciens et les nouveaux employés comme moyen de développement professionnel mutuel et d'intégration plus rapide des nouveaux employés dans l'environnement de travail.

Leur curiosité, leur ouverture à apprendre, à se rencontrer et à partager semblent être la clé du succès de Moltivolti. Pour conclure et résumer cet exemple inspirant de Moltivolti, nous utiliserons leurs propres mots : « Nous avons déjà appris beaucoup de choses et il en reste encore beaucoup à apprendre ».

L'opportunité de réfléchir et de s'interroger sur certaines questions a ouvert l'esprit des gestionnaires et des employeurs afin de saisir la diversité de manière à renforcer l'échange d'expériences, de cultures et de nouveaux modes de travail.

Moltivolti est un excellent exemple d'intégration sociale et professionnelle de personnes de différents pays, cultures et religions. Nous sommes fiers qu'ils aient participé aux ateliers REST et d'avoir utilisé notre soutien en matière d'encadrement. Pour ses efforts et ses réalisations, REST a attribué à Moltivolti le label de qualité Project European.

Vous pouvez regarder la vidéo ici :

<https://www.youtube.com/watch?v=yrTyGSoVzNU&t=31s>

Italie 2ème Success Story Sartoria Sociale

Titre

“La coopérative de couture sociale où le respect de l’environnement et des personnes est la valeur fondamentale et où la créativité n’a pas de frontière”
Palerme, Italie

Défi

Sartoria Sociale, un laboratoire de couture social créé par la coopérative Al Revés en 2012, offre une opportunité de stage aux jeunes réfugiés et migrants ayant une expérience dans la couture et la confection de vêtements. Afin de surmonter les incertitudes concernant leurs compétences, tous les stagiaires sont accompagnés dès le début par un tailleur expérimenté qui évalue leurs compétences réelles et leur enseigne les techniques de personnalisation.

Une fois qu’un employé issu de l’immigration a intégré le conseil d’administration, les gestionnaires et les formateurs doivent faire face à un autre défi : les différences culturelles et religieuses influant sur le rendement au travail et les interactions en équipe. Les personnes venant de différents pays peuvent être habituées à travailler d’une façon différente, à utiliser des matériaux et des techniques non traditionnels et à devoir lutter pour communiquer dans la langue du pays. Cela peut être assez exigeant non seulement pour les gestionnaires et les formateurs, mais également pour toute l’équipe.

Au début du stage, les stagiaires passent le plus clair de leur temps accompagnés par un tailleur expérimenté qui assume également le rôle de mentor non formel. Les employés les plus âgés ne sont pas formés pour jouer le rôle de mentor et peuvent rencontrer des difficultés pour traiter les problèmes liés aux différences interculturelles.



Initiative

Sartoria Sociale a décidé de participer à la formation REST dans le but d’améliorer les aptitudes et les compétences des gestionnaires, des formateurs et d’autres membres du personnel clé. Les modules qu’ils considéraient les plus pertinents pour leur travail étaient le Mentorat M4 et Aspects interculturels et religieux de l’intégration professionnelle M5.

Sartoria Sociale tenait également beaucoup à rencontrer d’autres employeurs et professionnels avec qui partager son expérience. Ils ont profité de l’occasion pour parler de leurs expériences positives et négatives et pour apprendre des autres lors des ateliers REST et de la conférence finale.

Perspicacité

Les techniques de mentorat ont été très utiles pour tous les employés qui forment et accompagnent les nouveaux stagiaires et les employés issus de l’immigration chez Sartoria Sociale. Ils ont acquis une meilleure compréhension du rôle de mentor, ce qui a renforcé leur confiance en leur propre travail.

Le cours de formation sur les aspects interculturels et religieux de l’intégration au travail a permis à Sartoria Sociale d’acquérir les compétences nécessaires pour reconnaître et résoudre les problèmes qui se posent au cours des premières semaines et des premiers mois d’une nouvelle expérience professionnelle. Sartoria Sociale emploie des personnes de différentes religions. Pour cette raison, la partie consacrée aux différences religieuses au travail a été très utile et appréciée.



Impact

Participer aux activités REST a été très avantageux non seulement pour l'entreprise, mais également pour les partenaires REST et les autres participants, car Sartoria Sociale a apporté un atout précieux en termes de richesse de leur expérience et de leurs idées. Chacun a eu l'occasion d'apprendre les uns des autres, d'élargir ses horizons et de renforcer ses compétences d'intégration. Sartoria Sociale, en tant qu'employeur, est entré en contact avec des organisations soutenant les réfugiés et les migrants dans la recherche d'un emploi. Cela peut soutenir les futures possibilités de trouver un emploi et les opportunités d'emploi des migrants.

Outre une opportunité de mise en réseau et d'échange d'expérience, Sartoria Sociale a acquis des connaissances et des compétences précieuses dans le domaine de l'intégration des migrants sur le lieu de travail et a renforcé les compétences de son personnel, notamment en ce qui concerne la gestion des différences interculturelles sur le lieu de travail et le mentorat. La travailleuse sociale représentant Sartoria Sociale dans la plupart des ateliers a utilisé l'outil LEVEL5 pour évaluer le développement de ses compétences et a obtenu le certificat. Elle a estimé que la formation était utile et valorisante, en lui donnant des outils pour traiter les questions interculturelles dans son travail quotidien avec les jeunes réfugiés et migrants. La participation au projet REST a encouragé l'entreprise à prendre part à des initiatives similaires en faveur de l'emploi des migrants à l'avenir. En reconnaissance de leur participation et de leur engagement, REST a attribué à Sartoria Sociale le label de qualité Projet Européen.

Vous pouvez regarder la vidéo ici :

<https://www.youtube.com/watch?v=FnEXivocv7A>



France
1ère success story
Abdelouahab Zahri
Entrepreneur



Titre

“L'échange interculturel en tant que base essentielle”

Défi

Cette histoire met en lumière l'expérience d'Abdelouahab Zahri, aujourd'hui entrepreneur, mais il possède une longue expérience directement liée à l'intégration socioprofessionnelle des réfugiés. Il a longtemps travaillé pour une mairie, en tant que responsable de la politique d'éducation, c'est-à-dire de toutes les activités éducatives de la maternelle à l'université, en soutenant les écoles. Chargé de projets innovants depuis très longtemps au sein des collectivités locales ; grâce à cette expérience, il a pu se rendre compte que la spécificité de l'intégration des personnes issues de l'immigration n'est pas prise en compte par les institutions publiques. Il était donc nécessaire d'accompagner et d'informer le public afin qu'il puisse avoir accès aux services publics le plus possible et qu'il puisse en bénéficier comme tout un chacun, et d'autre part, il effectue également un travail de sensibilisation auprès des entreprises à l'instar du projet REST.

Initiative

Le participant a décidé de créer sa propre entreprise appelée EduCare, une structure qui traite des questions d'éducation et de formation. Au lieu de travailler pour les autorités locales, M. Zahri va dispenser une formation en éducation non formelle et le système REST constituera pour lui une bonne ressource pour sensibiliser et changer le regard des gens sur les réfugiés ou les migrants.

Perspécacité

Cette histoire met particulièrement en évidence la nécessité de fournir des connaissances sur les aspects interculturels pour pouvoir mieux intégrer les personnes issues de l'immigration dans nos territoires, dans nos institutions, dans nos entreprises.

Impact

Cette histoire montre que le système REST sera diffusé par les participants à la formation. Comme la plupart des participants ont vraiment apprécié le contenu de la formation, ils vont devenir les ambassadeurs de cette approche. Cela aidera évidemment les entreprises à employer des réfugiés, mais permettra également aux participants de partager les connaissances acquises sur leur propre réseau et de créer un impact à plus grande échelle.

France 2ème Success Story Moussa Allem

Titre

“Un engagement pour l’insertion sociale ”

Défi

Moussa Allem est chef de projet au DRJSCS (service régional jeunesse, cohésion sociale et sport), service de l’État français, il travaille sur les politiques publiques liées à la jeunesse, à la cohésion sociale, et est particulièrement impliqué dans la politique urbaine.

La situation migratoire et l’arrivée de milliers de personnes en France depuis 2015 soulèvent la question de l’intégration des réfugiés, pour qui l’accès au logement et l’intégration sur le marché du travail sont des enjeux majeurs. Face à ce phénomène, les acteurs des pouvoirs locaux comme Moussa doivent définir des stratégies territoriales pour assurer l’intégration socio-professionnelle.

Initiative

Jusqu’en 2017, il était responsable du BOP 104, un budget opérationnel de l’État qui vise à soutenir des actions en faveur des nouveaux arrivants extérieurs à l’Union européenne, avec deux particularités :

- La première concerne des actions de soutien aux femmes immigrantes ;
- Puis des actions en faveur de ceux qu’on appelle Shibani : les immigrants âgés.

Afin de contribuer au partage des bonnes pratiques, Moussa a participé à l’atelier REST en tant que représentant des autorités locales, mais également pour tirer des enseignements du contenu de REST et du système et de l’expérience des autres participants.



Perspicacité

Depuis 2018, ce budget opérationnel soutient financièrement des acteurs d’associations qui mènent des projets en faveur des réfugiés et ces actions consistent notamment en l’apprentissage de la langue française, l’apprentissage du fonctionnement des institutions françaises, les valeurs de la république et la laïcité. Le système REST a permis de renforcer les connaissances en matière d’apprentissage interculturel mais également de créer un réseau d’organisations locales impliquées dans le domaine de l’intégration des réfugiés. Cela a aidé à identifier clairement qui fait quelque chose en ce sens et à coordonner/échanger à propos des pratiques sur le territoire.

Impact

Moussa Allem travaille depuis de nombreuses années dans le domaine de l’intégration et de l’insertion sociale. En tant que participant REST de la collectivité locale de l’État, il a été intéressant de connaître son expérience et de la partager avec d’autres participants. Moussa Allem a plus d’expérience dans le soutien aux migrants, c’est vraiment utile pour lui d’examiner la question sous l’angle de la société. Après les modules REST, Moussa Allem pourra étendre ces possibilités de formation aux entreprises partenaires avec lesquelles il travaille, par le biais de sa position.

Leçons apprises

La question interculturelle au sein des entreprises est vraiment importante selon lui, il est essentiel d’examiner parfois des aspects psychologiques autres que ceux de l’information juridique et administrative : problèmes pouvant être liés à l’expérience migratoire, parfois très difficile, il faut être très prudent pour que l’intégration dans les entreprises se déroule le mieux possible.

Autriche Expériences partagées

Titre

“Effets positifs du programme de formation REST”

Défi

En Autriche, de nombreuses entreprises recherchent des travailleurs qualifiés en raison d'une pénurie de main-d'œuvre dans certains secteurs. Ils dépendent donc de l'intégration des réfugiés ou des migrants sur le marché du travail. Les tentatives infructueuses de recrutement et d'intégration sont donc regrettables, non seulement pour les réfugiés, mais également pour les entreprises, car elles représentent une perte de temps et d'argent. Cependant, la pénurie de main-d'œuvre n'est pas la seule raison pour laquelle le projet a été bien accueilli. Les entreprises modernes sont conscientes du fait que le monde du travail actuel implique la collaboration de personnes issues de milieux culturels différents. Développer ou élargir les connaissances dans ce domaine ne peut donc que bénéficier au succès à long terme de l'entreprise.

Le programme de formation REST a permis à de nombreuses entreprises autrichiennes de poursuivre leurs études dans ces domaines. Parmi les entreprises participantes figuraient les sociétés Excellent Birds, INOCON, Lubas Spezial Plastik, Müller Transporte, NÖM, SKI Bautenschutz et STARK GmbH.



Initiative

La mise en œuvre des connaissances acquises a été discutée au sein du groupe avec les formateurs REST et les entreprises participantes. L'échange d'expériences a contribué au succès de l'apprentissage de l'ensemble du groupe.

Perspécité

- Un programme de mentorat a été lancé sur la base des connaissances transmises dans le Module 4.
- Les listes de contrôle d'intégration présentées dans le Module 3 ont été adaptées aux besoins du secteur concerné et intégrées à la phase d'insertion.
- Les malentendus dus aux différences religieuses ou culturelles qui sont apparus lors des entretiens d'embauche pourraient être clarifiés. Ici, quelques exemples tels que la perception différente des gestes et la pertinence du contact physique ont été discutés et compris. De cette façon, les fausses hypothèses ont pu être invalidées.



Impact

Les entreprises participantes partagent le point de vue selon lequel une intégration réussie nécessite des efforts des deux côtés.

Citations de représentants de l'entreprise :

“Il ne s'agit pas de « céder », mais de faire connaissance.”

“Il est également de la responsabilité de chaque entreprise de déterminer à l'avance ce qui est habituel pour la culture et ce qui ne l'est pas.”

“Il est très important de parler ouvertement dès le début et d'encourager les personnes ayant vécu l'expérience des réfugiés à parler ouvertement.”

“La relation positive entre eux est très importante. Les personnes qui se sentent les bienvenues sont dans la plupart des cas très fidèles à l'entreprise et font preuve d'un grand engagement.”

Autriche 2ème Success Story

Adj. Prof. Ahmad Majid
(Cafe ImmiCo, IH2Ö)

Titre

“Investir dans la communauté ”

Défi

En Autriche, notamment à Vienne, le taux de chômage des migrants est élevé. Les problèmes sont souvent dus à des malentendus, à des informations erronées, à des attentes différentes et à des obstacles administratifs. Le professeur Ahmad Majid souhaite, avec ses projets et ses initiatives, jouer le rôle de médiateur. Le contenu du programme de formation REST lui donne de nouvelles possibilités et des mesures de soutien qu'il peut mettre en œuvre dans son travail, offrant ainsi une assistance aux entrepreneurs et aux migrants à la recherche d'un emploi.

Initiative

Le professeur Ahmad Majid travaille à l'interface entre les demandeurs d'emploi issus de l'immigration et leurs activités professionnelles réussies. D'une part, il aide les personnes issues de l'immigration à trouver un poste dans une entreprise correspondant à leurs qualifications. D'autre part, il joue un rôle important dans la scène des start-up autrichiennes. Il considère ici que sa mission consiste à aider les jeunes entrepreneurs issus de l'immigration à créer une entreprise florissante.



Perspicacité

Les principales missions du professeur Majid sont d'aider les entrepreneurs à trouver le personnel adéquat dans un environnement culturellement diversifié, de renforcer les relations entre employeur et employé, afin de garantir une coopération fructueuse et durable. Les synergies avec le projet REST sont donc clairement visibles. Il a participé à toutes les activités de formation et souhaite coopérer avec les partenaires de projet autrichiens aux activités de suivi.

Impact

Dans son travail d'intermédiaire entre les entreprises et les migrants en quête d'un emploi, le professeur Majid a pu utiliser les ressources du Module 1 (Recrutement des réfugiés). Dans son travail d'intermédiaire entre les entreprises et les migrants en quête d'un emploi, le professeur Majid a pu utiliser les ressources du Module 1. À titre d'exemple, il est en mesure de présenter à ses contacts dans l'entreprise diverses méthodes et instruments de sélection des candidats directement adaptés aux besoins des employés potentiels issus de l'immigration. De cette manière, il peut soutenir activement le processus de candidature.

En tant que consultant pour de jeunes entrepreneurs issus de l'immigration, il peut arriver que les entreprises concernées souhaitent recruter des employés dans leurs communautés ethniques et aient besoin d'un soutien juridique et administratif à cet égard. Il est donc également très utile de pouvoir utiliser le matériel de formation REST comme ressource, car le Module 2 explique les situations juridiques et administratives et fait également référence à des experts des domaines juridiques respectifs.

Bulgarie

1ère success story

Petrov Technology

Titre

“Une histoire sur la correspondance parfaite”

Défi

Selon des études récentes sur le marché du travail et des données statistiques, les entreprises bulgares souffrent d'une grave pénurie de main-d'œuvre qualifiée et d'un déséquilibre des compétences dans tous les secteurs économiques, mais en particulier dans le secteur de la production et de la transformation. Les réfugiés et les migrants pourraient offrir l'une de ces nouvelles perspectives de diversification et d'enrichissement de la main-d'œuvre en Bulgarie et répondre simultanément aux besoins des entreprises. Leur potentiel est encore sous-exploité et les entreprises ne sont pas vraiment conscientes de tous les avantages que l'intégration des réfugiés pourrait apporter à leurs équipes et à l'ensemble de leurs organisations.

Les principaux défis de ce processus d'identification, d'embauche et d'intégration des réfugiés dans une société bulgare sont décrits ci-dessous en plusieurs étapes, ainsi que les mesures prises pour y faire face.

Initiative

La première étape du processus a consisté à identifier la société Petrov Technology en tant que société de production innovante, en pleine expansion et à la recherche de nouveaux employés à différents niveaux de l'organisation. Ils ont grandement apprécié l'approche REST, mise en œuvre par CATRO en Bulgarie, en tant qu'élément précieux pour leur société dont la culture d'entreprise est centrée sur la personne humaine en tant que point central de l'organisation, ainsi que sur des valeurs telles que : communication ouverte et honnête, intégrité et responsabilité.



Ensuite, une étape cruciale a été la participation du directeur général de Petrov Technology au salon de l'emploi organisé par CATRO et CARITAS Sofia, associé à une formation aux pratiques de recrutement. Ils ont pu rencontrer Rafik pour la première fois et ont été impressionnés par sa motivation sincère, son approche humaine ouverte et chaleureuse.

Même si le niveau de langue bulgare n'était pas encore suffisant, Rafik est fortement motivé à donner le meilleur de son travail en tant qu'expert en contrôle de la qualité. Ses connaissances et compétences professionnelles ont été les principaux arguments pour convaincre le reste de l'équipe de son expertise. Bien entendu, l'amélioration des compétences linguistiques renforcera ce processus et permettra des relations plus informelles entre les personnes. Au cours de ce processus, le responsable direct de Rafik – Assen – a partagé l'atelier REST sur les pratiques de mentorat, les différences interculturelles et la simplicité de la langue lui ont été très utiles pour soutenir le processus de communication et d'intégration.

Perspicacité

Bien que la société Petrov Technology ait déjà eu quelques expériences avec des citoyens bulgares appartenant à différents groupes minoritaires, l'embauche et l'intégration d'un réfugié constituaient de loin un pas de plus dans leur diversité et leur culture d'entreprise inclusive. Leur véritable déclencheur de motivation a été l'histoire personnelle de Rafik et ses antécédents professionnels en tant que réfugié, ce qui correspondait également très bien à leurs besoins commerciaux actuels. Après plus de 6 mois de collaboration, la société et Rafik sont plus que satisfaits des résultats professionnels obtenus. Mais plus important encore, ils ont construit des relations amicales, presque familiales, ce qui a influencé sa perception globale du pays. En outre, outre son travail d'ingénieur qualité, il a aidé pendant son temps libre d'autres réfugiés et personnes dans le besoin en Bulgarie et en Turquie, ce qui a accru son épanouissement personnel.



Impact

L'impact personnel le plus important de cet événement et qui a changé la vie de Rafik, c'est qu'il a trouvé un environnement sûr, amical et familial, pour croître et se développer professionnellement, mais aussi pour s'installer en Bulgarie avec toute sa famille. Il existe également un impact personnel pour chacun de ses responsables et collègues travaillant en étroite collaboration avec lui, en apprenant à mieux le connaître et en appréciant sa motivation à faire de son mieux pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

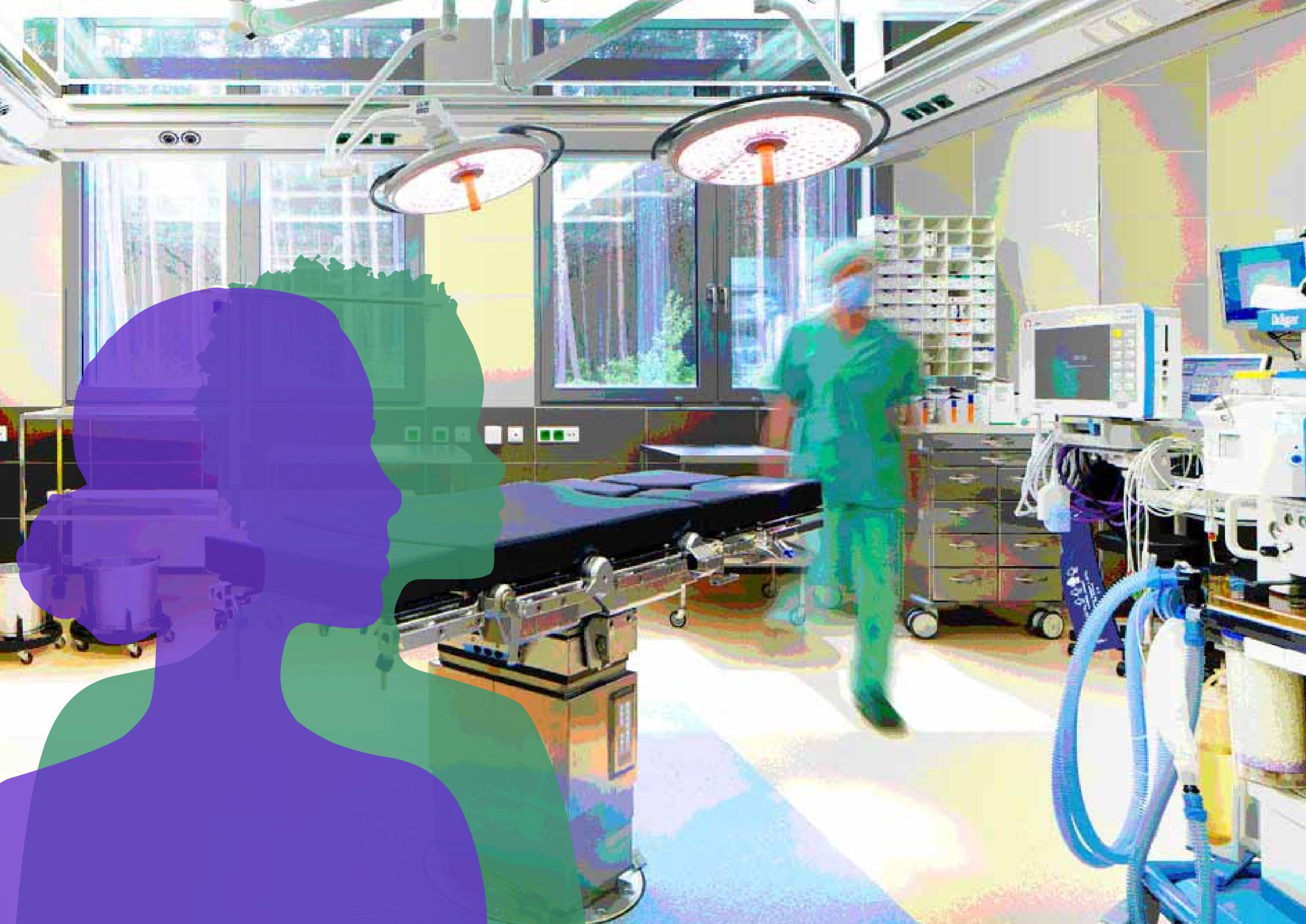
L'impact sur l'organisation pourrait être principalement mesuré en mettant l'accent sur sa culture accueillante et inclusive, qui s'est révélée suffisamment ouverte et flexible pour permettre l'intégration sans heurt d'un réfugié de culture et de milieu totalement différents. À la fin, ce sont les relations humaines qui comptent le plus et notre capacité à reconnaître les avantages de la diversité sur le lieu de travail.

Leçons apprises

Ils ont perçu tous les défis qu'ils ont rencontrés au cours du processus d'embauche et d'intégration de Rafik comme une partie du parcours. La direction est disposée à continuer à employer des réfugiés et des personnes bénéficiant d'un statut humanitaire, et est très satisfaite du succès du jumelage en raison du profil professionnel élevé et de la motivation personnelle du candidat. Dans ce cas, ils pourraient faire un compromis avec les compétences linguistiques de Rafik car c'est en partie compensé par ses connaissances et ses compétences. Cependant, ils sont conscients que cela pourrait ne pas être le cas pour chacun des candidats suivants, surtout s'ils recrutent des personnes ayant un niveau de qualification et de compétences inférieur. Dans ce cas, ils auront au moins besoin du niveau B1 de langue bulgare afin de garantir que les employés comprennent les instructions de base relatives au travail, à la santé et à la sécurité au travail.

Malgré les obstacles rencontrés dans le processus de recrutement et d'intégration, la direction de Petrov Technology continuerait à promouvoir la cause de l'embauche de réfugiés et à recommander et aider d'autres entreprises à oser employer et intégrer des personnes de diverses origines culturelles et religieuses. Ce qui nous a vraiment impressionné, ce sont les arguments motivés par l'humanité de la direction de Petrov Technology, qui ont encouragé d'autres sociétés à appliquer de telles pratiques. Hormis les besoins de l'entreprise et l'image sociale de l'employeur, les efforts consacrés au recrutement et à l'intégration des réfugiés sont négligeables par rapport à l'impact considérable sur la personne à qui vous avez donné un coup de main en lui offrant un environnement de travail sûr et convivial, tel un port dans l'un des moments les plus turbulents de sa vie.

La vidéo de la réussite est disponible à l'adresse suivante :
<https://www.youtube.com/watch?v=ruU73P2eV1c>





Bulgarie
2ème Success Story
Prolet Ltd.

Titre

"Une histoire sur l'honneur et l'or"

L'histoire passionnante de quatre jeunes Afghans dans l'une des sociétés de production les plus modernes en matière de sacs à main et d'accessoires en cuir a débuté de manière inattendue pour eux et pour la société. L'équipe CATRO, partenaire bulgare du projet REST, a décidé de s'adresser aux entreprises de la région de Haskovo – Harmanli en raison de l'emplacement de l'un des plus grands centres d'intégration pour réfugiés à Harmanli et des possibilités d'emploi dans la région.

Prolet Ltd. a été l'une des premières entreprises à s'intéresser à l'atelier REST organisé par le CATRO et le HCR en Bulgarie sur les spécificités du recrutement, de l'insertion et du tutorat des réfugiés. Le deuxième jour de l'événement, ils ont participé à la foire de l'emploi avec les réfugiés du centre Harmanli, qui a été la première et la plus importante étape de cette histoire inspirante !

Comme le directeur des ressources humaines et le directeur général de la société nous l'ont raconté par la suite, leur premier facteur de motivation a été les besoins commerciaux croissants de la société. Cependant, lorsqu'ils ont rencontré pour la première fois Mahnaz, une jeune femme souriante qui avait déjà travaillé dans l'industrie du cuir mais qui, ce qui était encore plus important – était impatiente d'explorer cette nouvelle possibilité d'emploi, ils ont su que cette femme apporterait des changements dans l'organisation.

Initiative

Un mois après le salon de l'emploi d'octobre 2018, Prolet Ltd. a embauché non seulement Mahnaz, mais également deux de ses frères et, récemment, une autre jeune femme du même centre de réfugiés de Harmanli. Après seulement trois mois, leur productivité a considérablement augmenté, ce qui s'est répercuté également sur leur rémunération. Ces résultats sont dus à leur grand désir de s'améliorer, à leur sens des responsabilités et à leur profond engagement envers la société et les personnes qui leur ont fait confiance. Cette approche positive et ouverte de la part du personnel des ressources humaines de l'entreprise a également été partagée par les autres employés déjà habitués à la diversité sur le lieu de travail, car ils ont des représentants d'autres minorités ethniques et la coopération a jusqu'ici fonctionné plutôt bien, surtout si chacun fait son travail en fonction de ses meilleures capacités.

Mahnaz, Habib et Moheb et tout récemment Sadia ont conquis le cœur de leurs collègues de travail grâce à leur attitude positive, leur désir d'apprendre et leur contribution au processus de travail et aux résultats des travailleurs les plus expérimentés jusqu'à ce qu'ils se familiarisent avec toutes les opérations spécifiques et en dernier, mais non le moindre, commencer à apprendre le bulgare, car c'est le meilleur moyen de s'intégrer pleinement dans l'équipe.

À cet égard, les experts en ressources humaines ont beaucoup profité de l'atelier REST de CATRO sur les pratiques d'insertion et de mentorat au sein de l'équipe, qui les a aidés à dialoguer avec les employés et à les préparer de la bonne manière pour les nouveaux collègues. Ils sont également reconnaissants pour la bonne coopération avec Caritas, qui a réussi à organiser des cours de bulgare pendant le temps de travail, dont tous les coûts ont été pris en charge par la société.

Défi

Bien sûr, il y avait des obstacles administratifs dans le processus d'embauche des réfugiés qui sont toujours en train de demander le statut de réfugié. Conformément à la législation bulgare, leurs documents d'enregistrement (leurs pièces d'identité personnelles leur permettant également d'adhérer à une relation de travail officielle) doivent être renouvelés tous les trois mois, ce qui n'est pas un gros problème pour l'administration, mais implique une certaine incertitude quant au développement futur de ces personnes et une incertitude pour l'entreprise également. Les deux parties investissent beaucoup de temps, d'énergie et d'efforts pour que les nouveaux employés deviennent des membres à part entière de l'équipe.

Elles espèrent toutes que la décision finale concernant le statut de ces jeunes Afghans sera positive. Il s'agit d'une décision administrative sur laquelle ils ne peuvent pas réellement intervenir mais avec l'aide de partenaires tels que le UNHCR, le Comité bulgare d'Helsinki, d'importantes mesures de lobbying dans cette direction pourraient être entreprises.

Résultat clé/aperçu/fait intéressant

Les principales étapes de cette réussite peuvent être décrites comme suit : La décision d'embaucher ces quatre jeunes Afghans a principalement été prise et justifiée par l'équipe des ressources humaines – Slavi et Diana, qui ont réussi à convaincre la direction générale qu'il s'agissait d'un pas en avant dans leur prise en charge des personnes – une politique suivie par l'entreprise pas seulement sur le papier, mais selon leurs valeurs principales : honnêteté, intégrité et honneur – des qualités humaines qui poussent les gens à donner le meilleur de leur potentiel au travail.



Ces valeurs, associées à l'esprit novateur et entrepreneurial du propriétaire et des dirigeants de la société, font de Prolet Ltd. une entreprise accueillante et à développement technologique rapide pour tous ceux qui les partagent, indépendamment de leur origine culturelle, ethnique ou religieuse. Ce n'est pas un hasard si la Direction générale de la société, après avoir constaté l'impact positif des nouveaux jeunes employés, toujours souriants et amicaux, travaillant dur et avec enthousiasme, nous a dit avoir trouvé de l'OR, sans même l'avoir recherché.

La prochaine étape souhaitée par toute l'équipe de direction consiste à embaucher davantage de réfugiés, si possible, des personnes qui ont reçu une réponse positive quant à leur statut de réfugié/humanitaire, également auprès des 3 centres d'intégration à Sofia. Dans ce cas, ils offriront des possibilités de logement aux familles qui viennent travailler dans leur entreprise à Dimitrovgrad, une petite ville où l'entreprise est située. Actuellement, ils offrent des services de transport gratuits pour les habitants de la région, y compris les réfugiés de Harmanli.

Impact

En se basant sur les étapes clés de la réussite, l'impact pourrait être décrit sur le plan personnel et organisationnel. L'impact personnel le plus important sur les quatre jeunes d'Afghanistan est qu'il ne s'agit pas simplement d'une nouvelle opportunité d'emploi, mais aussi d'un espace convivial et familial, propice à leur développement personnel et professionnel. Ils apprécient tellement cette opportunité qu'ils donnent le meilleur de leur temps pour contribuer au succès de l'entreprise, ce qui leur fait se sentir également des employés de valeur et des citoyens responsables de la société bulgare. Ils souhaiteraient également déménager avec toute leur famille à Dimitrovgrad et s'y installer, dans le cas où ils obtiendraient une décision positive concernant leur statut de réfugié.

L'impact sur l'organisation pourrait être décrit dans la déclaration du directeur des ressources humaines de Prolet Ltd. Il a souligné que les jeunes qui ont tant souffert sur la route vers la Bulgarie et qui ont presque tout perdu au détriment de se réunir en famille dans un endroit plus sûr en Bulgarie sont les personnes les plus brillantes, les plus souriantes et les plus positives de l'entreprise. Ce sont les meilleurs modèles pour le reste des employés qui ne peuvent pas toujours apprécier ce qu'ils ont et ce qu'ils obtiennent. En outre, ils se sont révélés très efficaces, sérieux et engagés dans leur travail, ce qui a une incidence directe sur leur stabilité financière et leur indépendance.

L'histoire de cette réussite est disponible à l'adresse suivante : <https://www.youtube.com/watch?v=o-VeXL4CU54>



Titre

“Réussir, c’est travailler en équipe –
“problème” n’est qu’un mot et non un obstacle”

Défi

De nombreuses entreprises allemandes souhaitent embaucher des réfugiés en tant que nouveaux employés dans leurs entreprises. En outre, une grande partie des réfugiés montrent leur engagement et leur volonté de travailler.

Normalement, le processus n’échoue pas par manque de volonté des personnes concernées mais suite à des problèmes tels que la possibilité de créer un lien entre employeurs et employés, l’intégration adéquate sur le nouveau lieu de travail ou la communication quotidienne.

L’équipe du restaurant “Zum Thiergarten” à Sababurg et Antinaf ont montré que ces obstacles pouvaient être surmontés – avec un soutien extérieur.

Quand Antinaf est arrivé en Allemagne en 2016, il était clair qu’il lui restait encore un long chemin à parcourir. Son objectif : contribuer à sa propre intégration et montrer qu’il veut faire partie de la société et peut se prendre en charge de manière autonome dans ce nouveau pays.

Il a finalement eu cette opportunité quand il a eu la chance de faire un stage dans le restaurant “Zum Thiergarten” avec la possibilité de commencer un apprentissage par la suite et de se former pour devenir chef.

Le parcours du stage à l’apprentissage semble facile au début. Personne ne prévoyait que la bureaucratie allemande et des éléments tels que les trajets domicile-travail et le changement de la situation de travail qui en résulterait deviendraient de véritables difficultés.

La simple paperasse s’est avérée être un obstacle. En raison des différents niveaux du système administratif en Allemagne, il n’est pas facile pour un réfugié comme Antinaf d’avoir accès à un apprentissage, même si l’offre est présente.

Grâce au soutien du projet REST, l’équipe du restaurant et Antinaf ont réussi à trouver un moyen de collaborer et de relever les défis.

Initiative

Rétrospectivement, les obstacles étaient faciles à surmonter, mais le véritable défi était de trouver comment. Mais avant tout, il fallait reconnaître le problème pour le résoudre avec succès. L’approche progressive s’est révélée être le concept le plus abouti.

Tous ceux qui doivent traiter avec la bureaucratie savent que comprendre les formulaires de candidature allemands n’est pas facile. Même pour quelqu’un qui a grandi avec la langue allemande, les formulaires de candidature sont un vrai casse-tête. Mais ceci est principalement dû au fait que ces formulaires ont une base légale et sont donc formulés de façon spéciale.

Antinaf était difficilement en mesure de relever ce défi à elle seule sans aide, dans la mesure où l’on n’utilise pas un “langage simplifié” dans ce contexte. Grâce au soutien de M. Heusner et au module juridique REST d’assistance et de sensibilisation, cet obstacle a pu être surmonté.

En outre, il a également été possible de tirer parti des connaissances acquises lors de l’atelier de mentorat. La connaissance pure du mentorat a été utile, mais également l’échange avec d’autres collègues.

Cela a eu l’avantage que non seulement le mentorat d’Antinaf était beaucoup plus productif, mais aussi la perception que toute l’équipe était également formée.



Perspicacité

Les différentes techniques et approches du mentorat REST peuvent être mises en œuvre directement. Surtout parce que M. Heusner a pu participer à l'atelier, il a donc été capable d'appliquer les connaissances et les outils acquis et de les partager avec ses collègues. Grâce à l'engagement direct, le succès lui a été clairement visible.

Le résultat a été une situation gagnant-gagnant directe, car non seulement M. Heusner, mais aussi Antinaf ont pu en bénéficier.

La connaissance du "langage simplifié" allemand a eu une influence encore plus grande. Ce n'est pas seulement en relation directe avec Antinaf que l'on a accordé une plus grande attention à l'utilisation de termes uniformes. Mais aussi, dans le contexte du restaurant et de ses clients, les textes et signes ont été revus et modifiés si nécessaire.

Impact

Le succès visible du restaurant "Zum Thiergarten" montre l'importance et la nécessité du projet REST.

L'intégration des réfugiés sur le marché du travail allemand peut sembler difficile, mais des méthodes et techniques appropriées peuvent résoudre de nombreux problèmes.

L'exemple du restaurant "Zum Thiergarten" à Sababurg montre que l'utilisation d'un langage simplifié peut avoir des effets positifs considérables et aller au-delà du thème de l'intégration.

En outre, le mentorat conscient des membres du personnel enrichit chaque stagiaire ou apprenti, qu'il s'agisse d'un réfugié, d'un migrant ou d'un stagiaire local.



Allemagne
2ème Success Story
Kassel

Titre

“Quand les besoins d’une entreprise et des réfugiés se rencontrent”

Défi

La société SMA – Solar Technology AG est l’un des principaux acteurs et l’un des principaux spécialistes mondiaux de la technologie des systèmes photovoltaïques. Depuis plus de 35 ans, SMA définit les tendances technologiques et pilote le développement des énergies renouvelables.

Afin de conserver cette position, ils doivent être en mesure de s’adapter rapidement à l’évolution des marchés – en particulier au besoin de personnel qualifié dans leur propre entreprise. Le défi posé par la pénurie de personnel qualifié en Allemagne a donc ouvert de nouvelles opportunités pour SMA. Afin de couvrir leurs propres intérêts et besoins, ils ont commencé à former la prochaine génération de techniciens et d’ingénieurs en électronique dans leurs propres établissements. Le groupe de stagiaires comprend non seulement les forces locales, mais également le groupe de réfugiés. Cette réorientation à travers le choix de stagiaires représente un nouveau type de défi pour l’entreprise. C’était et c’est l’interface entre le projet REST et SMA. Dès le début du projet, le contact entre les deux est passé.

Des ateliers tels que « langage simplifié » ou « mentorat des réfugiés » ont été bien accueillis et ont suscité un vif intérêt au cours de cette période. Les défis attendus ont donc pu également être abordés directement et ne sont jamais devenus un véritable obstacle.

Mehdi et Hedayatullah appartiennent également au groupe de stagiaires de SMA. Les jeunes Iraquiens sont enthousiastes, ouverts et déterminés à apprendre de nouvelles choses et ont l’ambition de faire partie de la famille SMA.

Tous deux ont une formation technique et un intérêt généralement élevé pour la technologie et l’électronique. Tous deux n’étant en Allemagne que depuis trois ans et demi, leurs connaissances et leurs compétences en matière de gestion de la langue allemande sont encore à développer. Cela signifie que le sujet central et le plus grand défi était et reste la langue allemande.

Surtout, les différences entre l’allemand scolaire appris et la langue technique – comme l’a noté Mehdi – un double apprentissage. Le temps requis à cette étude est d’autant plus élevé.

Initiative

Etant donné que le stagiaire allemand doit apprendre à deux niveaux – la formation directement dans l’entreprise et la visite dans une école professionnelle -, les professeurs de l’école professionnelle avaient déjà prédit qu’il y aurait des problèmes avec la langue. Mais la manière dont ils sont apparus était directement liée à la nature des questions posées aux examens. La structure de ces questions est conçue et développée par la Chambre de commerce et d’industrie allemande (« Industrie- und Handelskammer ») et doit, comme M. Grebe en est convaincu, être adaptée à ce nouveau type de stagiaire.

Comme le projet REST l’a montré dans l’un de ses modules, un langage simplifié est le moyen le plus rapide de rendre les choses plus plausibles et plus compréhensibles. En fait, c’est quasiment le point crucial. Sur la base de ces résultats, SMA et M. Grebe ont choisi un enseignant externe qui a expliqué les questions complexes de Mehdi et de Hedayatullah et s’est concentré sur le contenu. Cela inclut, par exemple, la double négation, l’utilisation de subjonctifs, mais aussi de métaphores. Cette connaissance supplémentaire a permis aux deux étudiants de comprendre la langue utilisée dans les questions, en particulier pour les examens. Parce que c’est seulement en comprenant bien la question, qu’une réponse est possible.

Mais il n’y a pas que le formateur et l’enseignant qui aident les deux partenaires à surmonter la barrière de la langue. De plus, tous les autres camarades de classe ont toujours été disposés à aider Mehdi et Hedayatullah dans des contextes spécifiques ou des questions en général.

Mais pour Mehdi et Hedayatullah et leur formateur en électronique, M. Grebe, et son équipe, avec la contribution du projet REST, des modifications ont été possibles et les barrières linguistiques ont pu être surmontées.



Perspicacité

L'un des aspects centraux du processus d'intégration des réfugiés dans une société telle que SMA est le soutien ciblé visant à former du personnel qualifié pour la prochaine génération .

Une fois la barrière linguistique surmontée, la compréhension du processus technique n'est plus un problème. En fait, surmonter le défi linguistique résout la plupart des obstacles associés.

C'est là que l'approche REST de SMA a fonctionné. Avec les idées de l'atelier, les approches structurelles et la suggestion de changements simples, des entreprises comme SMA peuvent intégrer des réfugiés dans leur entreprise sans trop d'effort. Les conséquences sont non seulement positives pour les réfugiés, mais soutiennent également les autres stagiaires dans leur apprentissage. Les mesures supplémentaires offrent donc les mêmes incitations pour tous.

Aujourd'hui, des migrants tels que Medhi et Hedayatullah sont des stagiaires qui présentent un intérêt pour l'entreprise et peuvent être assimilés à d'autres stagiaires.

En outre, le comportement engagé des autres stagiaires montre que leur conscience des échanges interculturels est bénéfique pour les deux parties. Apprendre en enseignant – au niveau des yeux – est un avantage, car le développement de la confiance en soi dans le traitement des connaissances en fait un stagiaire qualifié.

Impact

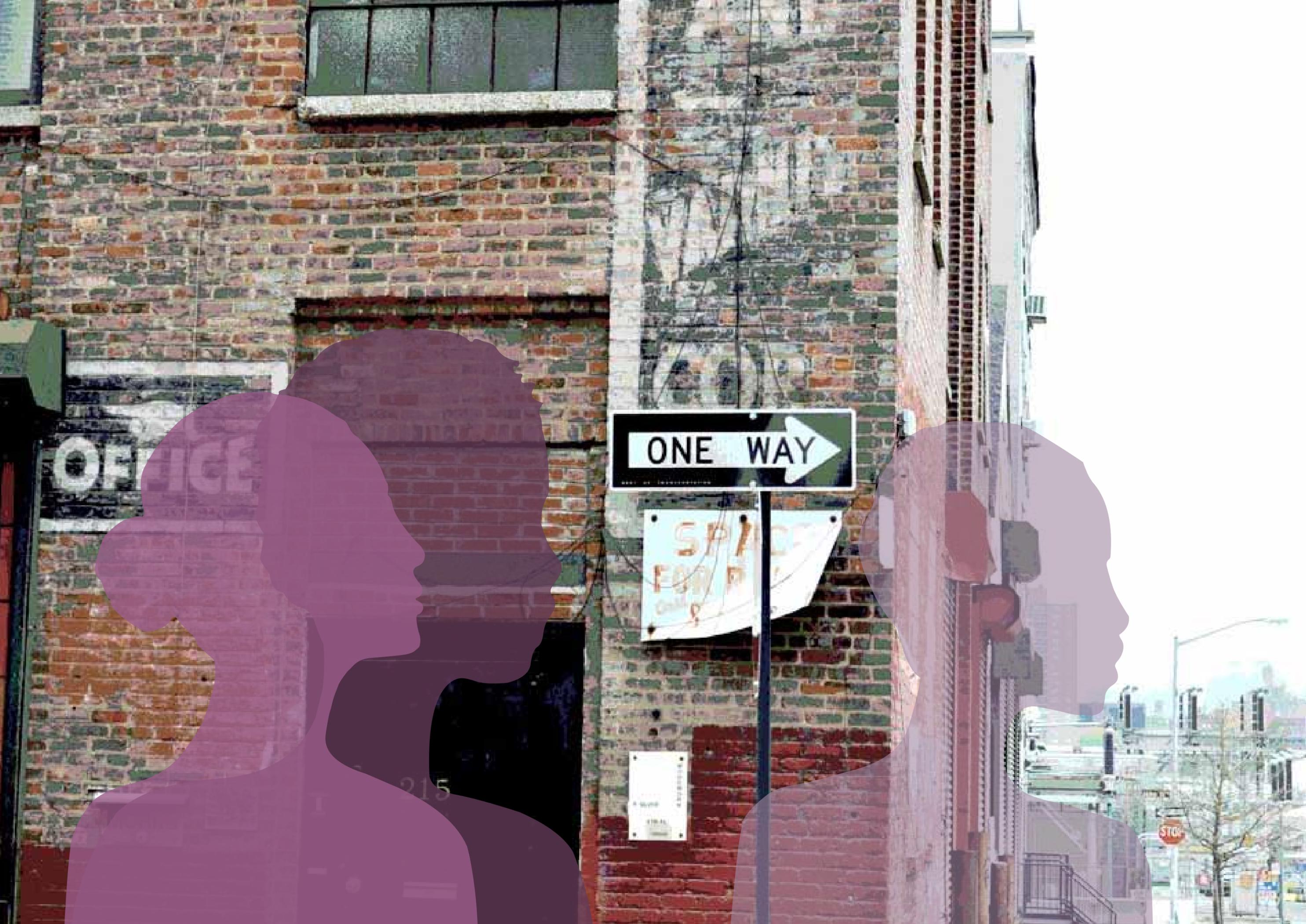
Dès le début, il était clair que des défis et des obstacles allaient apparaître. Mais avec les bons outils, la plupart des problèmes peuvent être surmontés.

Juste pour garder une trace des faits importants : pour traiter des problèmes de langue, vous n'avez besoin que d'un formateur ouvert, d'un enseignant qui connaisse le contenu et facilite la compréhension, ainsi que d'autres étudiants, qui sont ouverts aux autres.

En examinant le projet REST (les différentes façons et approches d'aider les entreprises), l'effort nécessaire est possible.

Medhi et Hedayatullah démontrent un réel intérêt pour leur formation et leur volonté de devenir de bons employés. Avec M. Grebe comme formateur, ils ont trouvé quelqu'un qui est prêt à innover et à faire les bons efforts pour les soutenir. De plus, l'impact de ce changement est une situation gagnant-gagnant pour tous les stagiaires, quel que soit leur parcours. Parce que les perspectives interculturelles peuvent influencer sur des aspects tels que le travail d'équipe, la créativité et l'ouverture à de nouvelles idées.

Avec des oreilles ouvertes et un intérêt pour les nouvelles opportunités, SMA montre que l'emploi des réfugiés n'est plus un gros problème.



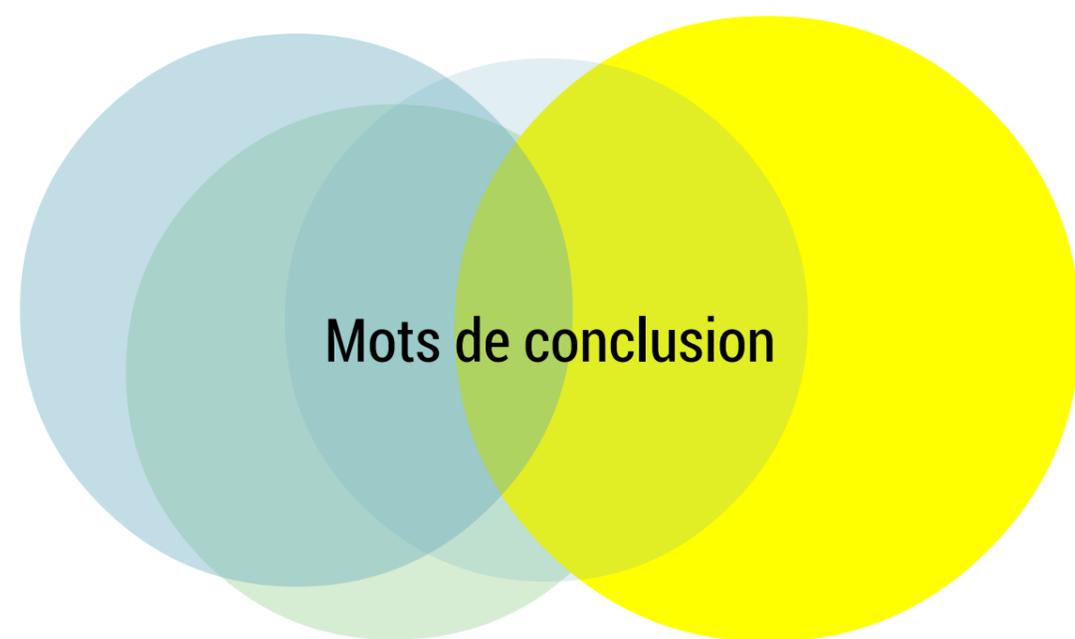
ONE WAY

SPACE FOR P...
CALL 8...

OFFICE

STOP

215



Nous espérons que nous avons pu vous inspirer à travers notre expérience et les succès que nous avons remportés un peu partout en Europe. Si vous êtes intéressé par le matériel de formation ou si vous souhaitez en savoir plus,

consultez notre plateforme :
<https://rest.dieberater.com>

la page d'accueil du site :
<https://rest-eu.org>

nous avons également un manuel qui vous guidera à travers le processus de mise en œuvre...

et bien plus encore !!!