

Repérer, accompagner et intégrer des jeunes sur le métier de Téléconseiller

Caen - Normandie



Depuis le lancement de Mission Jeunes en Normandie, une dizaine d'agences d'emploi de Caen participent régulièrement à des actions de découverte de l'intérim et des métiers en tension, des simulations d'entretien avec les jeunes accompagnés par la **mission locale de Caen**.

Pour répondre aux besoins d'emploi d'une entreprise du territoire sur le métier de téléconseiller, l'agence d'emploi TRIANGLE a sollicité l'OPCO AKTO - Réseau FAFTT pour trouver des solutions au manque de candidats et être conseillée sur le montage d'un parcours de formation.

Depuis, ce sont 3 agences d'emploi, Triangle, Aderim, et Manpower qui collaborent avec ce client et la Mission locale de Caen pour mettre en place le CIPI*, contrat Insertion Professionnelle intérimaire.

OBJECTIFS ET NATURE DES ACTIONS

L'objectif est de permettre à des jeunes d'obtenir une attestation de compétences, d'acquérir les savoir-faire nécessaires pour intégrer le métier de téléconseiller et de former des jeunes sur un dispositif de formation court et permettant de sécuriser son parcours.

LES ETAPES DE L'ACTION, DU PROJET

→ Etape 1

Une étape préalable indispensable : une information auprès des conseillers de la mission locale par AKTO et l'entreprise Triangle, sur les besoins des entreprises, les prérequis du métier, le dispositif de formation CIPI*, ses enjeux, ses atouts, et sur l'utilisation d'outils d'aide à l'identification de compétences transversales : **EVOLUCAP****

→ Etape 2

La présélection des jeunes est réalisée par la mission locale avec le passage de tests informatiques (maîtrise de Word et de la compréhension orale) et par l'organisation d'une information collective avec l'agence d'emploi pour présenter le fonctionnement de l'intérim, le dispositif de formation, le métier et les perspectives d'évolution. L'entreprise cliente est souvent présente pour témoigner.

Les jeunes toujours intéressés sont ensuite reçus par l'agence d'emploi pour un entretien d'embauche.

* CIPI : https://www.faftt.fr/dom/site/tt1_338871/fr/entreprises/focus-sur-un-dispositif-de-formation-dinsertion-le-cipi

** EvoluCap : Outil de gestion des compétences créé par AKTO qui peut être mis à disposition des missions locales

→ Etape 3

Les jeunes bénéficient ensuite d'un contrat d'insertion professionnelle intérimaire (CIPI*) de 210 h alternant des périodes de formation en organisme de formation, des périodes d'immersion en entreprise et des missions d'intérim. La formation est sanctionnée par une attestation de compétences permettant de commencer à travailler sur un poste de téléconseiller.

POINTS FORTS DE LA DEMARCHE

Le CIPI* qui s'adresse à un public en difficulté, est une formation courte (qui peut aller jusqu'à 420h) avec l'obtention d'une attestation de compétences

Le CIPI* alterne 3 périodes dont une en entreprise où le jeune est dans l'apprentissage du geste professionnel. Cette période est tutorée avec une implication forte de l'entreprise.

Le dispositif de formation CIPI* (dispositif de la branche du travail temporaire) offre aux stagiaires un statut de salarié : certains jeunes ont donc pu signer leur 1er contrat de travail.

LES RESULTATS

A ce jour et depuis Décembre 2018 :

- 4 sessions de formation ont été mises en œuvre
- Une cinquantaine de jeunes ont été identifiés par la mission locale et ont suivi le process de sélection
- 15 ont suivis la formation en CIPI : **près de 50% des jeunes sont toujours en emploi.**

CONTACT

AKTO – branche du Travail Temporaire

Karen CLEMENT Chargée de mission
EMPLOI - Normandie

Karen.CLEMENT@akto.fr

* CIPI : https://www.faftt.fr/dom/site/tt1_338871/fr/entreprises/focus-sur-un-dispositif-de-formation-dinsertion-le-cipi

** EvoluCap : Outil de gestion des compétences créé par AKTO qui peut être mis à disposition des missions locales