

Comment les Open Badges peuvent-ils outiller l'accompagnement social des publics fragilisés ?

Reconnaitre et valoriser les compétences informelles acquises par les publics à l'entrée et tout au long des parcours est un facteur d'inclusion sociale et d'employabilité. Comment utiliser les Open badges comme outil d'insertion des publics fragilisés ? Comment adapter l'outil à l'accompagnement social ? Comment favoriser l'appropriation des Open badges par les publics fragiles et les employeurs ? Retour sur trois ans d'expérimentations à travers Territoires Partagés !

TERRITOIRES PARTAGÉS

Le projet Territoires Partagés articule 4 phases : repérage, butinage, mobilisation, consolidation. Il propose aux publics visés des parcours immersifs dans les activités des membres du consortium. Dans un premier temps, ces immersions n'ont d'autres vocation que celle de créer un lien de confiance. Sont ensuite proposés des parcours individualisés qui vont activer, via le système des badges ouverts, 3 compétences clés : la capacité d'adaptation, la capacité à travailler en équipe et l'autonomie. Un plateau technique veille à lever certains freins périphériques. Une cellule emploi établit des passerelles avec les acteurs de l'emploi et de la formation.

L'exploration des participants proposée en pré-mobilisation et mobilisation permet à chacun de trouver un objet de motivation,

clé de voûte de tout projet d'insertion. Ces parcours sont autant d'occasions d'acquisition de savoirs pratiques et théoriques depuis les fablabs et autres occasions d'expérimenter ses capacités, qui, via les Open-Badges qui leurs sont délivrés tout du long, valident des blocs de compétences.

À l'issue de son parcours, chaque bénéficiaire a constitué un «portefeuille» de compétences reconnues par des Open-Badges savoir-faire et savoir-être. Territoires Partagés s'emploiera à faire reconnaître ces badges auprès des acteurs de l'Écosystème de l'Emploi, de la Formation et de la Création d'Entreprise (E/F/CE). L'évaluation du programme se fera également à travers l'identification des bonnes pratiques en matière d'utilisation des Open-Badges au service de la remobilisation et de l'insertion professionnelle.

Acculturation aux **OPEN BADGES** : introduire l'outil dans l'accompagnement social



150
badges créés

La première étape de ce type de projet consiste à acculturer les professionnels de l'accompagnement social et du retour à l'emploi aux Open Badges et aux principes de la reconnaissance ouverte. Au cours de cette étape, nous avons pu rencontrer quelques difficultés.

Dans un premier temps, nous avons pu constater une défiance vis-à -vis de l'outil, principalement au nom du public concerné. **Mais force est de constater que 79% des badges ont été acceptés sur Open badge passport par les publics.** Ce qui montre bien que l'outil n'est pas inadapté et que ce type de public peut s'en saisir. Selon Open Badge Factory, le taux d'acceptation au niveau international est de 43%, et au niveau national de 32%, tout public confondu.

Par ailleurs, les professionnels de l'accompagnement nous ont fait remarquer qu'en l'absence d'une

reconnaissance par Pôle emploi et le monde de l'entreprise, l'outil manquait de puissance. Durant le projet, la prise en compte par Pôle emploi a évolué. En ce qui concerne les employeurs, le travail est en cours mais l'enjeu a été dans un premier temps de montrer aux professionnels de l'accompagnement que l'intérêt de l'outil ne se limite pas à le mettre sur un CV. Intégrer la reconnaissance ouverte au travail d'accompagnement doit permettre le développement du pouvoir d'agir. Quand bien même les personnes accompagnées ne présenteraient pas leurs badges aux employeurs, les Open badges auront permis par l'identification et la reconnaissance des compétences à valoriser durant un entretien, un gain de sentiment de contrôle et de confiance en soi.

Ce qui a pu également être reproché aux Open Badges dans cette phase d'acculturation, c'est



le côté récompense comme les bons points donnés à l'école à une époque. Le fait d'établir des critères objectifs, laissant peu de place à l'interprétation de l'émetteur est une méthodologie qui permet de bien distinguer l'outil d'une récompense. Dans les faits, les travailleurs sociaux ont pu se rendre compte que les participants se trouvaient valorisés et que cela permettait même de dialoguer sur le sujet dans leurs entretiens individuels. Certains participants pouvaient les interroger sur les raisons pour lesquelles ils avaient reçu des badges alors qu'ils ne s'en pensaient pas légitimes. Et inversement, certains participants ont pu exprimer leur volonté d'obtenir un badge qu'ils n'avaient pas encore. Ce sont deux occasions différentes de pouvoir échanger avec la personne sur son parcours, ses compétences acquises et celles encore à travailler.

Ayant constaté que les portefeuilles des travailleurs sociaux étaient souvent chargés, nous avons mis en place des solutions au manque de temps qu'ils avaient à consacrer à l'expérimentation.

Nous nous sommes appuyés sur les ateliers numériques proposés dans le programme pour accompagner les participants sur les outils numériques. Ce sont des temps programmés toutes les semaines et encadrés par le personnel compétent en numérique. Certaines sessions ont donc été thématisées Open badge pour acculturer et accompagner les participants sur cet outil.

Cependant, l'accompagnement socio-professionnel recoupe des réalités variables. Le développement du pouvoir d'agir peut d'ores et déjà être au

coeur du travail effectué par les professionnels, tout comme il peut présenter un réel changement de paradigme pour d'autres. Pour ces derniers, l'expérimentation a été coûteuse en ce qu'elle invitait à explorer une méthode complètement différente. Il nous a semblé que mettre en avant l'apport pour le public accompagné permettrait de contrebalancer ce coût mais, force est de constater que l'ensemble des professionnels n'a pas pleinement saisi l'outil au quotidien sur ce seul motif. Le badge ne doit pas être un blocage à cause du numérique mais un support pour acculturer au numérique justement. Aujourd'hui, dans le quotidien de chacun, tout est numérique quelle que soit la démarche. Si une personne est en difficulté pour ouvrir un compte Open badge passport en autonomie, alors elle le sera tout autant pour les démarches administratives courantes.

L'acculturation aux badges peut également se faire en délivrant des badges directement. A travers des cas concrets, il est plus facile de comprendre ce qu'est un badge, l'usage que l'on peut en faire et comment s'en saisir. C'est aussi facilitant pour ouvrir un compte Open badge passport, le fait de recevoir un badge va permettre de supprimer une étape dans le processus de création de son passeport. Il y a donc un vrai gain de temps en mettant en pratique directement plutôt que de chercher à expliquer de manière abstraite. De plus, les participants entre eux ont commencé à échanger sur les Open Badges ce qui a nettement favorisé l'acceptabilité mais aussi la compréhension de l'outil entre pairs.



79%
des badges
délivrés
ont été acceptés
par les participants

La **PLACE DES BADGES** dans le programme

LES MATRICES

Sur Territoires Partagés, nous avons travaillé de la façon la plus transversale possible afin de pouvoir délivrer les Open badges dans différentes situations et qu'ils soient le plus intelligibles possible par l'extérieur. Il y a trois catégories de badges : d'un côté les badges de micro-compétences qui permettent d'obtenir un badge clé de compétence de type "Je sais travailler en équipe" ou "Je suis autonome"; D'un autre les badges d'expérience qui correspondent aux activités proposées dans le programme ; enfin, les badges

de Projet qui reconnaissent trois niveaux d'engagement : la découverte, la collaboration ou l'accompagnement d'un projet développé dans Territoires Partagés. Ce dernier badge d'accompagnement du projet peut aussi bien être délivré à un participant qui va faire une présentation dans un forum qu'à l'animateur d'un atelier ou l'association partenaire du projet. L'idée étant de proposer un badge qui peut rassembler différents types d'accompagnements et de postures.

OPEN BADGES TPAR			
COMPÉTENCES		ENGAGEMENT ET PARTICIPATION	
AUTONOMIE	ADAPTATION	TRAVAIL EN EQUIPE	COMMUNICATION
AUTONOMIE	ADAPTATION	TRAVAIL EN EQUIPE	COMMUNICATION
PROJETS	EXPÉRIENCE		

CC - LE DÔME - CASUSE BELL - CIBC

Un travail avec la Région Normandie a été mené, afin que les badges de compétences soient reconnus dans le dispositif "La Normandie badge les compétences". Les quatres badges compétences clés de Territoires Partagés donnent accès aux quatre badges "Je maîtrise" de la Région.

En ce qui concerne les micro-compétences, trois badges du programme Territoires Partagés donnent accès au badge "je pratique" de la Région. Ce qui permet aux participants qui n'ont pas encore acquis de compétences clés d'avoir une équivalence reconnue par la Région. Nous avons pu constater un réel impact de cette reconnaissance régionale sur les participants.

Sur Territoires Partagées, une seule structure du consortium badgeait avant le début du projet, Le Dôme. Ces badges étant déjà délivrés



sur toutes les activités du Dôme, les participants de Territoires Partagés en ont bénéficié au même titre que tous les publics. A noter que le Dôme a fait le choix depuis plusieurs années de ne pas délivrer de badges, mais de proposer aux publics de les demander. C'est une démarche différente de ce qui a été décidé sur Territoires Partagés. Néanmoins, il a été constaté que

certains participants n'avaient pas de difficulté à suivre ce processus lorsqu'ils souhaitaient acquérir les badges.



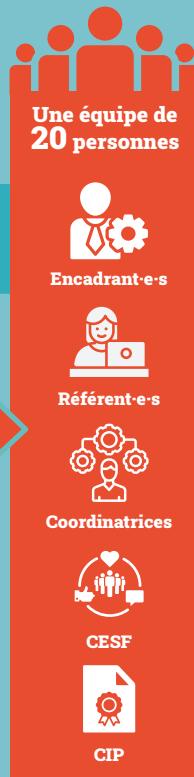
METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION



Activités



Entretien Individuel



EXPÉRIENCES

MICRO COMPÉTENCES

Sur Territoires Partagés, le choix a été fait de délivrer pour faciliter la démarche, plutôt que de passer par des demandes de badge qui sont très intéressantes pour le développement du pouvoir d'agir et pour permettre au participant d'enrichir le badge. Les multiples aller-retours par mail étaient un risque de perdre le participant dans le processus. D'autant que, tout comme eux, les encadrants du programme faisaient leurs premiers pas avec ce nouvel outil. Il était donc difficile pour eux d'accompagner les publics dans ces démarches qu'ils ne maîtrisaient pas encore complètement.

Il y a aussi des participants qui ne voient pas l'intérêt des badges pour le moment et qui pourraient évoluer sur cette question. Par conséquent, le fait de les délivrer leur permettra de les récupérer à terme dans leur passeport.

Il a fallu également se mettre d'accord sur qui pouvait ou devait badger, et à quel moment les

badges étaient délivrés. L'équipe de Territoires Partagés a décidé que toute personne de l'équipe amenée à intervenir face public avait la légitimité de badger les participants. Dans ce cadre, les badges sont délivrés par un membre de l'équipe en charge de l'accompagnement du participant, soit à l'issue d'une activité soit au cours d'un bilan individuel, sur la base de sa participation et de son évolution au sein du programme.

Mais l'équipe encadrante représente une vingtaine de personnes, qui doivent pouvoir facilement voir les badges déjà délivrés pour ne pas le faire en double mais aussi pour identifier ce qu'il reste à travailler avec les participants. Il manquait un outil sur mesure permettant de donner accès à tout le monde à ces informations en temps réel, facilement et rapidement. Le programme étant déjà avancé, il n'était pas forcément pertinent de développer un outil qui aurait dû être fonctionnel dès lors que des badges étaient délivrés. Par conséquent, un tableur, indiquant

les badges de micro-compétences ainsi que les participants actifs, a été mis en place, permettant à toute l'équipe de voir les badges délivrés sur la cohorte de participants.

Ce qui a permis à chacun d'y voir plus clair, d'indiquer "qui délivrait quel badge à quel participant". De plus, pour les badges micro-compétences du programme, l'équipe avait choisi de faire deux niveaux de badge : "je peux" et "je sais". Le badge "Je peux" est délivré dès qu'un encadrant observe la capacité du participant à faire au moins une fois l'action attendue. Le badge "Je sais" nécessitera trois avis convergents pour être délivré. Ainsi le tableau permet d'indiquer les avis positifs au fur et à mesure, ainsi que d'engager le dialogue entre collègues pour valider le badge.

Quelle(s) EXPÉRIMENTATION(S) ?

Sur Territoires Partagés, l'expérimentation auprès des participants se situe déjà dans l'acculturation aux Open Badges avec comme premier objectif la création de passeport. Le taux de création de passeport reste modeste jusqu'à fin 2022, où il était de 20% sur l'ensemble des participants actifs. En fin de programme, nous sommes arrivés à environ 35% sur l'ensemble des participant·e·s engagé·e·s. Pour les détenteurs d'un passeport, des Mini Maps sur Open Badge Passport ont été créées afin de donner à voir les activités aux participants, mais également les compétences à travailler dans le cadre du programme. En ajoutant ces cartes à leurs objectifs, ils peuvent suivre leur évolution, leur parcours et identifier les différents chemins possibles.

C'est à travers ces Mini Maps que les participants ont pu identifier, non seulement des badges à viser comme objectifs, mais également identifier les badges qu'ils se

pensaient légitimes d'avoir. Ce qui a permis d'avoir un échange sur le sujet avec les encadrants pour obtenir le badge ou comprendre ce qu'il reste à travailler pour l'obtenir.

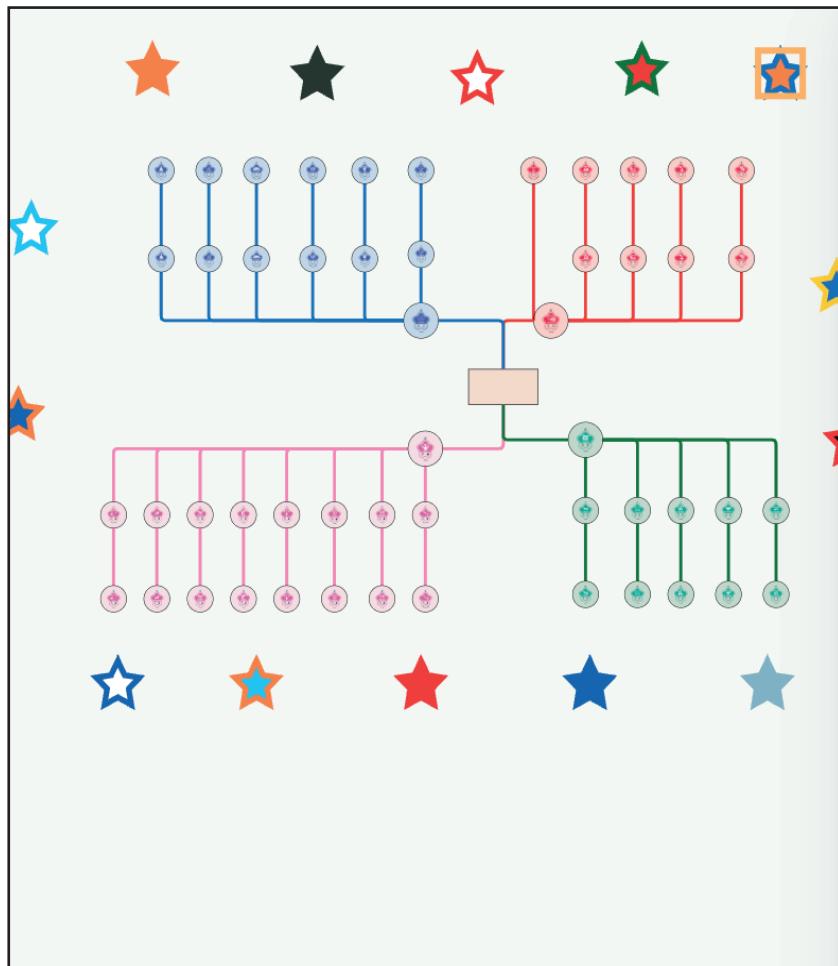
Enfin, un travail autour des pages de CV sur Open Badge Passport a été mis en place avec la Cellule emploi et les ateliers numériques. Ils accompagnent les participants à créer des pages thématiques et à travailler sur la mise en valeur des compétences transversales. Ces pages de CV seront intégrées sous forme de QR code sur les CV « traditionnels » permettant aux recruteurs ou organismes de formation de pouvoir avoir plus d'informations sur le profil du candidat, ces informations étant certifiées par les organismes ayant délivrés les badges et les éventuels endosseurs.

Nous avons pu constater que l'Open badge peut être perçu comme un accessoire et donc peu mobilisé. Bien que la reconnaissance ouverte soit

Les activités de Territoires partagés

Cette mini map donne à voir les thématiques à explorer dans le programme Territoires partagés.

Territoires Partagés est un consortium de 6 structures qui vise à repérer, accueillir, accompagner et remobiliser tous publics majeurs vulnérables en difficulté d'insertion socio-professionnelle, non mobilisés dans les dispositifs de droits communs et résidents de Caen La Mer (dont les Quartiers Prioritaires de la Ville) et de la zone rurale de la Communauté des Communes des Vallées de l'Orne et de l'Odon - CCVOO). <http://www.territoires-partages.org/>



KANGOUROU KIDS

L'agence Kangourou Kids intervient dans la garde d'enfants à domicile. Son agence à Caen intervient sur les villes suivantes : Agglo caennaise, Falaise, Lisieux, Ouistreham, Douvres, Cabourg, Deauville, Honfleur, Bayeux, Evrecy, Villers-Bocage, Aunay-sur-Odon, Thury-Harcourt, Vire,

Les métiers de Kangourou Kids : Assistante RH, Commerciale, Coordinatrice petite enfance, Nounou pour garde d'enfants à domicile, Responsable d'agence



une notion centrale dans notre approche et que l'Open badge ne soit que l'outil qui rend visible cette reconnaissance, cela n'apparaît pas toujours comme une priorité pour les travailleurs sociaux qui accompagnent un public faisant face à une multitude de difficultés.

Il apparaît donc comme essentiel de penser dès le départ l'intégration des Open badges à un processus pédagogique. Plusieurs exemples permettent d'alimenter cette réflexion et, notamment, une ETTI et un chantier d'insertion sur lesquels le travail autour de l'identification, la reconnaissance et la valorisation des compétences était déjà une pratique. Les badges n'étaient qu'un outil, plus approprié que l'outil papier, pour renforcer ces dynamiques déjà à l'œuvre dans l'accompagnement.

La mise en place des Open badges dans un projet n'est au fond que la traduction de ce qui est déjà fait et mis en place habituellement. S'il faut se mettre d'accord sur

la manière dont on reconnaît les compétences, qui délivre les badges, sur quels critères communs ? Ce sont déjà des questions qui ont déjà dû être abordées par le passé. L'usage des Open Badges peut éventuellement soulever des zones encore sombres ou venir entériner un processus commun à l'équipe.

Finalement, l'Open badge est un outil structurant dans un projet d'accompagnement. Penser les badges de manière transversale permet à l'équipe de se mettre d'accord sur les compétences et appétences travaillées au quotidien avec les publics et cela permettra aux participants d'obtenir ces badges dans différentes situations apprenantes. Ceci nécessite que chacun ait la même grille de lecture.

Le fait de relier les badges aux situations apprenantes permet de traduire précisément ce qui est travaillé avec les participants pour pouvoir, par la

suite, présenter clairement les activités et les compétences que chacun peut y développer. C'est également à travers les Open Badges acquis que l'on peut faire le bilan d'un parcours. Cela ne remplace peut-être pas les formats de bilan traditionnel mais peut considérablement faciliter l'exercice.

Nous avons, en parallèle de la mise en place des Open Badges dans l'accompagnement des participants, acculturé le monde de l'entreprise à cet outil, bien que la philosophie à laquelle sous-tend la reconnaissance ouverte soit déjà largement partagée par les employeurs. En effet, nombreux sont les employeurs qui nous ont affirmé préférer recruter une personne ayant certains savoir-être et peu de compétences techniques, quitte à la former sur le terrain, que l'inverse.

Sur Territoires Partagés, la Cellule emploi a travaillé avec des entreprises pour qu'elles accueillent des participants en découverte de l'entreprise ou de

métiers. A cette occasion, ces entreprises ont été invitées à endosser les badges de micro-compétences correspondants à ce qu'elles recherchent sur ces postes ou dans les filières sous tension. C'est une manière d'amener les entreprises à identifier que ces compétences sont travaillées dans le programme et inversement, les participants peuvent identifier que les compétences qu'ils ont acquises sont recherchées par ces entreprises. Cela peut les inciter à franchir la porte à la découverte de ces métiers. Grâce au travail de la Cellule Emploi, quatorze entreprises ont endossé un TOP 5 des badges "micro-compétences" du programme Territoires Partagés.

Ces entreprises apparaissent sous forme d'étoiles sur la Mini Maps Compétences, et apparaissent comme validées lorsque le ou la participante a les compétences en question.

Nous avons également été en discussion avec les organismes de formation qui souhaitent badger. Il y a plusieurs choses à explorer.

Les badges qui ont été créés à l'occasion de Territoires Partagés pourront être partagés, ce qui représente un gain de temps sur la conception mais qui permet aussi de bénéficier d'une visibilité plus grande : ils seront plus faciles à identifier. Ils peuvent aussi être endossés de manière à tisser un écosystème de reconnaissance. A terme, tout comme le travail qui a été fait avec les entreprises, nous pourrions imaginer déposer un dossier de candidature à une formation ou à une VAE à travers un CV de badges endossés par les structures de cet écosystème.

Sur cette fin de programme, l'objectif était de faire reconnaître au maximum les badges qui ont été délivrés dans le cadre de Territoires Partagés, par les collectivités, les entreprises, les organismes de formation, les partenaires, etc. Voici un exemple des endossements que l'on peut trouver actuellement sur les badges de Territoires Partagés à travers le projet Butaï :

LE PROJET



LES SAVOIRS



ENDOSSÉS PAR:
STRUCTURE D'ACCUEIL
PARTENAIRES

LES COMPÉTENCES



ENDOSSÉS PAR:
RÉGION NORMANDIE
STRUCTURES DU CONSORCIA
EMPLOYEUR

En CONCLUSION

Retour d'expérience de Nabil Znagui, participant de Territoires Partagés :

Je participe à des ateliers et je reçois des Open badges qui attestent de ma présence et des compétences que, éventuellement, je développe dans ces ateliers. Pour moi, c'est comme un tableau de bord. Le candidat ou le participant détient les manettes de son destin : il jongle, il navigue avec ses compétences, ce qui lui manque et ce qu'il peut développer. On peut cumuler certains badges et on se retrouve avec un badge de la région, ce qui est intéressant. Ce qui est important pour moi, en tant que personne éloignée du milieu du travail, c'est que ça donne une reconnaissance et permet de se rendre compte qu'on a des choses à donner, qu'on a des compétences. Bien évidemment, pour mon cas, chaque participant a son expérience, mais moi j'ai eu par le passé pas mal de diplômes et acquis des compétences qui dormaient. Ces badges et ces ateliers commençaient à les réveiller un petit peu et à les secouer. J'en suis ravi parce que ça remonte le moral. En plus, quand on assiste à des ateliers, quelques fois, on reçoit le badge et on se dit « ah ouais j'ai cette qualité ? bizarre ça ! » et je me rends compte que c'est vrai, je l'ai développée pendant l'atelier et avec l'accord de ma référente qui me rend beaucoup service et qui m'aide sur ce plan-là, on choisit les ateliers et on cumule les badges petit à petit.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Une vidéo

“Badgez vos compétences :

Accompagnement social et Open badges”

animé par Pauline (Le Dôme) et Juliette (CIBC) qui prennent appui sur deux projets PIC 100% Inclusion (Territoires Partagés & L'Activateur de Potentiels) en la présence de Nabil Znagui, participant de Territoires Partagés, dans le cadre de la Semaine du badge de la Région Normandie.

Une vidéo

“Usage des Open Badges sur le projet Territoires Partagés”

dans le cadre des Webinaires d'OBF Academy, en présence de Sylvain Moussaoui, participant de Territoires Partagés.

Un article

Ouest France

avec Antoine Pichon, participant de Territoires Partagés, dans le cadre de la Semaine du badge de la Région Normandie.

Crédits

Réalisation et rédaction :
Pauline DUCOULOMBIER

Chiffres clés des **OPEN BADGES** Territoires Partagés



150
badges créés

14

TOP
5

Entreprises
ont endossé
5 badges

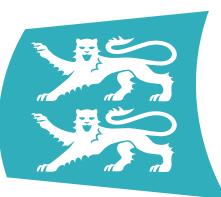
des
compétences
requises
dans leur
entreprise.



47
badges
micro-compétences



4
badges
méta badges
de compétences clés



RÉGION
NORMANDIE

Ces badges sont
rattachés au dispositif
**“La Normandie badge
les compétences”**
(4 métas badges Région)

Chiffres clés des **OPEN BADGES** Territoires Partagés

