

Cahier des charges

Opérateur / Opératrice So Mobilité

Présentation du dispositif

■ Concept

So Mobilité est le site d'information de référence en Nouvelle-Aquitaine dédié à la mobilité internationale des jeunes et des professionnels de la jeunesse. Il couvre tous les grands domaines liés à la mobilité internationale (études, stages, jobs, volontariat/bénévolat, vacances...) et propose de nombreux services : actualités, agenda, témoignages, boîte à outils, articles d'information, foires aux questions, cartographie/annuaire des acteurs de la mobilité en Nouvelle-Aquitaine, plateforme de prise de rendez-vous, espace pro...

Piloté par Info Jeunes Nouvelle-Aquitaine (CRIJ) et soutenu par l'Etat et la Région Nouvelle-Aquitaine, le site est issu des travaux du Comité régional de la mobilité européenne et internationale (COREMOB) Nouvelle-Aquitaine.

Parmi les outils disponibles sur le site So Mobilité, **la plateforme de prise de rendez-vous permet aux jeunes jusqu'à 35 ans, résidents sur le territoire régional, d'être conseillés gratuitement sur leurs projets de mobilité internationale lors d'entretiens personnalisés. Il s'appuie sur un réseau d'experts présents dans des structures à but non lucratif de Nouvelle-Aquitaine, conventionnés et formés par le CRIJ Nouvelle-Aquitaine. Ces conseillers, appelés aussi « opérateurs », sont amenés à informer, orienter et conseiller les jeunes néo-aquitains souhaitant partir à l'étranger.**

Ainsi, les jeunes prennent rendez-vous avec un opérateur So Mobilité directement en ligne pour échanger avec lui au cours d'un entretien d'une heure environ (en présentiel ou à distance). Au cours de l'entretien, l'opérateur tente d'en savoir plus sur la situation du jeune (parcours, expériences professionnelles, loisirs, passions, niveau de langue, budget...) et ses projets de mobilité (zone géographique, domaine d'intervention...).

La plateforme effectue ensuite un système de « *matching* », c'est-à-dire un croisement entre le profil du jeune et les fiches dispositifs de mobilité disponibles dans la base de données So Mobilité. Les jeunes repartent ainsi avec des informations détaillées sur les programmes les plus appropriés à leurs attentes.

Au-delà des fiches sur les dispositifs, les jeunes sont aussi automatiquement « abonnés » à des offres concrètes de mobilité (offres de stage, de volontariat...), qui sont rattachées aux dispositifs sélectionnés et intégrées dans la base de données So Mobilité. Les candidats pourront ainsi voir en continu dans leur espace candidat si de nouvelles offres sont disponibles. Les offres intégrées cibleront davantage les offres d'organismes de Nouvelle-Aquitaine, les offres atypiques, celles des réseaux des opérateurs, ainsi que celles ajoutées directement par des organismes extérieurs.

Les objectifs de la plateforme de prise de rendez-vous sont donc d'apporter une information de premier niveau aux bénéficiaires et de les accompagner gratuitement dans leurs recherches d'opportunités à l'étranger. Il ne s'agit pas d'un service organisant des départs à l'étranger clé en main, permettant l'envoi de jeunes à l'international, versant des aides financières, ou encore faisant la promotion d'un seul type de mobilité.

Le présent cahier des charges vise donc à présenter le rôle du CRIJ Nouvelle-Aquitaine vis-à-vis de la plateforme de prise de rendez-vous et du réseau des opérateurs So Mobilité, ainsi que le rôle attendu des opérateurs dans le cadre de ce service de rendez-vous.

■ **Coordination et réseau des opérateurs en région**

Coordination

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le CRIJ Nouvelle-Aquitaine assure le pilotage et la gestion du site So Mobilité. Il gère également le réseau des opérateurs So Mobilité en région, tout en assurant en parallèle le rôle d'opérateur sur ses trois sites territoriaux (sites de Bordeaux, Limoges et Poitiers).

L'équipe So Mobilité du CRIJ Nouvelle-Aquitaine se compose de :

- Coordination Nouvelle-Aquitaine + Référent Site de Bordeaux : Adrien DE SOUSA
- Référente Site de Limoges : Alicia BEUCHER
- Référente Site de Poitiers : Annalisa LETTIERI

Le rôle de coordination du CRIJ Nouvelle-Aquitaine consiste à :

- Gérer le site internet So Mobilité et ses évolutions techniques, ainsi que les réseaux sociaux So Mobilité,
- Gérer les fiches dispositifs sur les programmes de mobilité internationale rédigées en partenariat avec les opérateurs, et les actualiser,
- Collecter les offres de mobilité et les rentrer dans la base de données,
- Alimenter la banque de médias (à destination des opérateurs) de tout support utile à la compréhension de la plateforme,
- Apporter une assistance technique aux opérateurs So Mobilité en cas de dysfonctionnement de la plateforme, de renseignements sur les dispositifs de mobilité ou toute autre demande en lien avec So Mobilité,
- Créer des supports de communication So Mobilité et les fournir gratuitement aux opérateurs,
- Promouvoir So Mobilité auprès des organismes extérieurs,
- Valoriser les événements ou communications de la structure partenaire en lien avec So Mobilité,

- Proposer une formation initiale à effectuer obligatoirement par l'opérateur So Mobilité avant le début des services dans la structure. Ces formations seront l'occasion pour les opérateurs de parfaire leurs connaissances sur les dispositifs de mobilité internationale, sur les techniques d'entretien, ainsi que sur l'outil numérique So Mobilité en lui-même,
- Animer le réseau des opérateurs So Mobilité, les former et organiser des temps de vie du réseau, d'échanges d'expériences et de réflexion sur l'évolution de la plateforme,
- Effectuer un bilan global annuel du dispositif.
- Faire l'interface avec les partenaires financiers.

Réseau des opérateurs en région

Le CRIJ Nouvelle-Aquitaine propose d'étendre le réseau des opérateurs So Mobilité afin d'offrir une plus grande proximité de service aux jeunes néo-aquitains.

Devenir opérateur So Mobilité est une opportunité pour les partenaires : renforcement de leur mission d'information et d'accompagnement auprès des jeunes, meilleure identification sur le territoire en tant qu'acteur de la mobilité européenne et internationale, gain de visibilité, participation au développement d'une offre de services novatrice...

Le réseau des opérateurs est principalement ouvert aux structures Info Jeunes. Néanmoins, d'autres entités en dehors du réseau Info Jeunes peuvent demander à devenir opérateur So Mobilité sous certaines conditions (expertise avérée sur la mobilité, équilibre géographique, indisponibilité de la structure Info Jeunes, fréquence importante des entretiens, engagement à promouvoir tous les dispositifs de mobilité, accueil libre et gratuit...).

Devenir opérateur / opératrice So Mobilité

▪ Missions

- Effectuer les entretiens avec les jeunes et se tenir à leur disposition après le rendez-vous pour assurer un suivi minimal dans leurs recherches,
- Mettre à jour le profil du jeune rencontré dans la plateforme le cas échéant,
- Partager auprès des référents So Mobilité du CRIJ Nouvelle-Aquitaine de nouveaux dispositifs et offres de mobilité sortantes (pour ajout à la base de données régionale), et aider à leur actualisation le cas échéant. L'opérateur pourra intégrer de lui-même des offres de mobilité dans la plateforme,
- Compléter et faire parvenir au CRIJ Nouvelle-Aquitaine d'éventuels documents nécessaires au suivi du dispositif (statistiques, questionnaires d'évaluation...),
- **Participer obligatoirement à la formation initiale « Opérateur So Mobilité » avant le début des services So Mobilité** dans la structure partenaire (frais d'hébergement et de restauration pris en charge par le CRIJ, à l'exception du transport qui reste à la charge de la structure partenaire dans le cas de formations en présentiel), ainsi que dans la mesure du possible aux temps collectifs du réseau des opérateurs,
- Participer à d'éventuels groupes de travail pour faire évoluer la plateforme le cas échéant,

- Faire remonter toute question ou problème technique au coordinateur,
- Diffuser les supports de communication So Mobilité envoyés par le CRIJ Nouvelle-Aquitaine au sein de sa structure (accueil, réseaux sociaux, sites internet...) afin que le dispositif So Mobilité soit bien identifié et que les supports soient accessibles par les jeunes et les acteurs de jeunesse (notamment en installant les affichages fournis),
- Faire connaître So Mobilité sur le territoire et auprès des partenaires locaux (par exemple en organisant des sessions d'information...).

■ Conditions d'exercice

- Être dans une structure où tout ou partie des activités sont axées en direction des jeunes (au moins jusqu'à 35 ans),
- Désigner au moins un opérateur So Mobilité au sein de sa structure,
- Signaler au CRIJ Nouvelle-Aquitaine tout ajout, retrait ou changement de personnel en charge des services So Mobilité au sein de la structure partenaire,
- **Prévoir au minimum 3 créneaux individuels d'1h par semaine** (en présentiel et/ou à distance) pour les entretiens So Mobilité (exemple : le vendredi matin de 9h à 12h, pour 3 entretiens possibles d'une heure). Ces plages horaires seront visibles par le jeune qui pourra réserver un créneau directement via la plateforme (dans un délai de 48h). *Il n'est pas demandé de réaliser obligatoirement 3 entretiens par semaine, mais de réserver au minimum 3h dans la semaine pour d'éventuels entretiens So Mobilité. Il est donc possible que tous les créneaux de la semaine ne soient pas utilisés. Possibilité de créneaux horaires modulables : créneaux récurrents, créneaux ponctuels, créneaux d'absences de courte durée, créneaux d'absences de longue durée,*
- **Garantir aux jeunes un accès libre, gratuit, sans engagement et sans condition de résidence géographique (au niveau de la Nouvelle-Aquitaine) aux entretiens So Mobilité. La structure s'engage également à accueillir en rendez-vous So Mobilité tous les jeunes néo-aquitains jusqu'à 35 ans inclus.**
- Faire que les entretiens So Mobilité se déroulent dans un espace isolé (exemple : un bureau fermé) avec un ordinateur, une connexion internet, une webcam et un micro (pour les entretiens par visioconférence), voire des enceintes. Le jeune doit être reçu dans un espace confidentiel. Les entretiens peuvent aussi se faire par téléphone.
- **Traiter tous les domaines liés à la mobilité internationale durant les entretiens** (études, stages, emploi, volontariat...), que les demandes des jeunes concernent l'Europe ou le hors Europe,

■ Profil de l'opérateur

- Avoir un intérêt pour la mobilité européenne et internationale,
- Connaître les dispositifs de mobilité ou avoir une démarche d'amélioration de ses connaissances sur les programmes de mobilité existants,
- Maîtriser les outils informatiques de base (bureautique, communication à distance, emailing),
- Être à l'écoute, savoir conseiller, orienter et mener des entretiens,
- Être force de proposition sur d'éventuelles évolutions de la plateforme.

■ Durée du partenariat

Le conventionnement sera valable pour l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre) à compter de la date de signature de la convention de partenariat avec le CRIJ Nouvelle-Aquitaine. La convention sera renouvelable annuellement par tacite reconduction.

■ Dispositions financières

Le CRIJ Nouvelle-Aquitaine ne propose pas de rémunération pour les services So Mobilité effectués par les opérateurs et leur structure hôte. En revanche, le CRIJ assurera gratuitement la formation, la veille et la diffusion d'informations sur la mobilité, de même qu'il fournira une assistance technique et des supports de communication gratuitement aux opérateurs So Mobilité.

■ Modalités de sélection des opérateurs

Le réseau des opérateurs est principalement ouvert aux structures Info Jeunes. Néanmoins, d'autres entités en dehors du réseau Info Jeunes pourront demander à devenir opératrices So Mobilité sous certaines conditions (expertise avérée sur la mobilité, équilibre géographique, indisponibilité de la structure Info Jeunes, fréquence importante des entretiens, engagement à promouvoir tous les dispositifs de mobilité, accueil libre et gratuit...).

Pour sélectionner les structures souhaitant proposer les services So Mobilité sur leur territoire, le CRIJ veillera notamment à :

- la bonne représentation et au bon équilibre géographique des opérateurs sur le territoire,
- la capacité logistique et en ressources humaines de la structure candidate à être opérateur So Mobilité.

Pour plus d'informations

- Mail général So Mobilité : contact@somobilite.fr
- Coordination Nouvelle-Aquitaine et Référent CRIJ Bordeaux : Adrien DE SOUSA / 06 27 80 43 51
- Référente CRIJ Limoges : Alicia BEUCHER / 06 46 37 89 48
- Référente CRIJ Poitiers : Annalisa LETTIERI / 07 82 17 61 85