



Université François Rabelais - Tours  
UFR Arts et Sciences Humaines  
Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation

Année Universitaire 2009-2010

# **Enjeux des interactions dans la relation d'accompagnement**

**Contribution à l'étude de la distance interpersonnelle entre conseillers et  
jeunes dans le cadre d'une PAIO**

Présenté par  
*Armelle Loupias*

Sous la direction de Marie-Hélène Doublet, Chargée de cours  
En vue de l'obtention du Master Professionnel 2<sup>ème</sup> année –Arts, Lettres & Langues  
Mention – Langues, Education et Francophonie  
Spécialité – Fonction d'accompagnement en formation  
Mention Professionnelle Ingénierie de la Formation

## ***SOMMAIRE***

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>INTRODUCTION : DU TRAJET AU PROJET .....</b>	<b>- 4 -</b>
<b>PARTIE I : CONCEPTUALISATION DE L'ETUDE DE LA DISTANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>CHAPITRE I : PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT EN PAIO.....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>CHAPITRE II : L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN DIFFICULTE D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE.....</b>	<b>- 27 -</b>
<b>CHAPITRE III : DE LA DISTANCE PROFESSIONNELLE A LA CREATION DU LIEN DANS LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT.....</b>	<b>- 47 -</b>
<b>CHAPITRE IV : L'INTERACTION SOCIALE .....</b>	<b>- 60 -</b>
<b>CONCLUSION PROBLEMATISEE.....</b>	<b>- 83 -</b>
<b>PARTIE II : ETUDE INTERACTIONNELLE DE LA DISTANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT .....</b>	<b>- 87 -</b>
<b>CHAPITRE V : ENTRE OBSERVATION ET ENTRETEN : UNE ANALYSE A PLUSIEURS NIVEAUX .....</b>	<b>- 88 -</b>
<b>CHAPITRE VI : INTERACTIONS ENTRE UN JEUNE ET SA CONSEILLERE .....</b>	<b>- 112 -</b>
<b>CHAPITRE VII : PAROLES D'UN JEUNE ET D'UNE CONSEILLERE .....</b>	<b>- 125 -</b>
<b>CHAPITRE VIII : INTERPRETATION ET PRECONISATIONS.....</b>	<b>- 153 -</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>- 174 -</b>
<b>ANNEXE 1 : LES MISSIONS LOCALES ET PAIO.....</b>	<b>- 179 -</b>
<b>ANNEXE 2 : LES ENTRETIENS.....</b>	<b>- 215 -</b>
<b>ANNEXE 3 : ANALYSE DES ENTRETIENS.....</b>	<b>- 257 -</b>
<b>INDEX DES AUTEURS .....</b>	<b>- 376 -</b>
<b>INDEX DES TABLEAUX.....</b>	<b>- 377 -</b>
<b>INDEX DES FIGURES.....</b>	<b>- 378 -</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE.....</b>	<b>- 379 -</b>

## ***Remerciements***

Je souhaitais avant toute chose remercier les personnes qui m'ont accompagné durant ce travail. Ces personnes qui ont contribué à ce résultat et m'ont soutenu pendant tout ces moments de doute, de joie, de fatigue. Celles qui m'ont aiguillé, et encouragé.

Sincères remerciements à :

- Marie-Hélène Doublet, pour m'avoir accompagné tout au long du chemin malgré l'éloignement et la distance physique nous séparant. Mais aussi pour m'avoir conduit à l'élaboration de ce travail à travers les obstacles à franchir.
- Noel Denoyel et Sébastien Pesce pour leur soutien et accompagnement.
- Mme Katia Bistué, Chargée de projet à la Mission Locale des Graves (33), pour sa contribution et son aide dans la rédaction de ce travail.
- Le responsable de la structure ainsi que mes collègues de travail qui m'ont accueillis, épaulés et permis d'avancer dans ma recherche.
- Mes proches, amis, famille, les FAC14 sans qui tout ce travail n'aurait pas été possible.

Merci à tous

## ***INTRODUCTION : DU TRAJET AU PROJET***

Ma question de recherche interroge les pratiques d'accompagnement des conseillers en insertion sociale et professionnelle intervenant en Missions Locales et PAIO<sup>1</sup> face à un public de jeunes en difficulté. Cette question émerge de plusieurs anecdotes de situation de travail en CIPPA<sup>2</sup> et en PAIO qu'il me semble alors pertinentes d'exposer pour mieux comprendre la problématique et l'enjeu de la recherche.

Deux situations particulières m'amènent à ce questionnement. La première se déroule lors de mon stage de Master 1 où j'intervenais dans un CIPPA (action de la MGIEN<sup>3</sup>) auprès des jeunes dans les modules de vie sociale et professionnelle et parfois en entretien individuel. La majorité des intervenants avait pour habitude de tutoyer les jeunes, ce que je fis à mon tour. Ce jour, lors d'une session de groupe, alors que je tutoyais les jeunes je me rendais compte que la barrière entre le « vous et le tu » était plus ou moins grande selon ce que les jeunes en faisaient eux.

En effet, parfois des jeunes me tutoyaient et, je pensais qu'il était difficile de les ramener au vouvoiement dans le sens où ce n'était pas par manque de respect et dans le sens où moi-même je les tutoyais. Néanmoins, accorder dans une situation de groupe le tutoiement à une personne m'amène forcément à l'accorder aux autres, et dans ce cas, c'est plus délicat. Durant cette situation, un jeune est venu m'interpeler en me tutoyant mais ici la barrière n'était plus du tout respectueuse, comment le lui faire comprendre? En effet, ne pouvant lui demander de rester au vouvoiement alors que d'autres me tutoient, je n'ai pas su relever tout de suite ce qui pour moi était un manque de respect.

Après réflexion sur ce moment, je me suis rendue compte des difficultés pouvant être rencontrées auprès des jeunes, je n'avais pas posé de cadre au début de ma relation avec les jeunes ou de contrat sur la façon dont nous communiquerions dans nos échanges quotidiens. Ce que j'entends par ici, c'est que lors de ma première rencontre avec les jeunes

---

<sup>1</sup> PAIO signifie Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation

<sup>2</sup> CIPPA signifie Cycle d'Insertion Professionnel Par Alternance.

<sup>3</sup> MGIEN signifie Mission Générale d'Insertion de l'Education Nationale



aucunes conditions, règles relatives à notre relation jeune/formatrice n'ont été posées. Ce qui m'a sûrement porté préjudice.

Je me pose alors la question de l'impact de l'asymétrie des échanges entre accompagnants et jeunes. Aujourd'hui dans beaucoup de structure, l'on tutoie les jeunes tout en ayant en retour de leur part un vouvoiement. Mais, quel impact ce déséquilibre a-t-il dans la communication avec les jeunes? Je parle ici de déséquilibre car nous n'accordons pas tous la même importance au tutoiement et vouvoiement.

Comment les accompagnants vont-ils alors palier ces différences de perception de codes sociaux ? Certains vont en effet le prendre comme une marque d'autorité, de respect, de statut, d'âge,... Mais, le tutoiement peut s'opérer dans une relation respectueuse et confiante tout autant que l'inverse. A nous de connaître ce que mettent les personnes que l'on rencontre sur ces codes qui sont propres à chaque culture, âge, milieu social dans lequel chacun grandit.

Suite à cette anecdote je pars alors pour cette recherche de Master 2 avec une réflexion sur l'utilisation des codes sociaux dans l'accompagnement des jeunes. Ce travail sera pour moi un élément de réponse sur ma pratique professionnelle mais aussi un support pour tout professionnel s'intéressant aux relations entre jeunes et accompagnants. En effet, même si cette étude s'effectuera au sein d'une PAIO, le champ pourra s'ouvrir aux jeunes en particulier, à savoir dans les écoles, collèges, lycées, au travail...

La deuxième anecdote est quant à elle apparue au cours de mon stage de Master 2 dans une logique de questionnement sur le sujet de la recherche. En effet, depuis le début du stage j'ai pu suivre un nombre important de jeunes, et être observée lors d'un entretien de premier accueil, à savoir l'entretien où l'on installe la relation et analysons la demande et situation du jeune.

Lors de cet entretien j'étais (à ma demande) observée par une collègue de travail. J'intervenais comme pour tout entretien en posant le cadre, et expliquant le déroulé de l'entretien ainsi que les objectifs auprès du jeune. Arrivée à la fin de l'entretien et me trouvant dans une position de novice dans le métier, je me suis alors tournée vers ma collègue pour obtenir des informations concernant la/les réponse(s) que l'on pouvait apporter au jeune face à sa demande. Dès lors, ma position de conseiller référent s'est vue, d'après moi, être compromise du fait que jusqu'à la fin de l'entretien le jeune ne s'en est remis quasiment qu'à ma collègue pour obtenir des informations.

Cette deuxième situation me pose alors question sur les pratiques de l'accompagnant face à un public en demande d'aide et d'accompagnement. Ajoutée à la première anecdote, j'en ressors alors la question de la crédibilité, de la distance et des actes professionnels à mettre en œuvre pour établir un lien avec le jeune. En tant que jeune professionnelle, stagiaire au moment de l'entretien, il me semble alors pertinent d'aller chercher des informations concernant ce lien, cette distance qui se crée avec le jeune. Les questions que je me pose alors sont de l'ordre de ma légitimité dans le cadre de cet entretien, de la place que j'ai prise en faisant intervenir ma collègue.

Cette situation amène aussi la question de la réponse à donner au jeune dans l'entretien. Il n'est pas nécessaire d'en avoir une précise. Le jeune vient avec une demande, demande à laquelle nous ne sommes pas toujours, nous professionnels en mesure de répondre. Généralement, ces jeunes viennent pour obtenir des informations sur les aides, sur les formations, les emplois... Nous, conseillers ne sommes pas tous en mesure d'y répondre dans l'immédiat, nous ne connaissons par exemple pas tous les métiers. D'ailleurs, cette non connaissance parfaite du milieu professionnel dans lequel s'engage le jeune est aussi une façon pour nous de lui montrer que nous ne sommes pas si différents. Le besoin d'aller chercher des informations est présent en chacun d'entre nous, ce qui, au final nous rapproche des jeunes et leur montre que nous sommes finalement comme eux.

Ceci étant, se permettre de dire au jeune « je ne sais pas, je vais me renseigner » est aussi une marque d'accompagnement de celui-ci. En effet, je vais t'aider, t'accompagner dans tes recherches pour t'amener là où tu veux aller et pour cela je vais me documenter.

Dans la situation précédente, c'est ce que j'ai fait, j'ai demandé à ma collègue de l'aide tout comme je l'aurais fait si elle n'avait pas été là, à échéance différée évidemment. Me serais-je moi-même effacée lors de cette demande pour lui laisser la place, moi qui la voyait, elle comme experte du métier comparé à moi stagiaire ? Cette question laisse alors penser que lors des échanges, interactions que l'on a, le verbal n'est pas uniquement vecteur de compréhension des places, mais que l'attitude, la façon d'être, le retournement vers ma collègue peuvent tout autant l'être. Mon ressenti sur cette situation m'amène à penser que peut-être j'aurais laissé entrevoir à ce jeune un sentiment d'infériorité de ma part face à cette demande. De ce fait, le jeune a accordé une plus grande confiance à ma collègue au moment de cet entretien.

Toutes situations peuvent engendrer un retrait de la personne, une mise à distance de celle-ci face à l'accompagnement que nous lui proposons. Y a-t-il des façons de ne pas en arriver là ? Le jeune décide de son accompagnement, et nous le savons tous, des liens se créent ou pas, le jeune peut ne pas se sentir en confiance avec nous et demander à changer de conseiller. Néanmoins, cet enseignement m'a permis d'arriver à un questionnement concernant la distance qui va s'instaurer entre soi et le jeune afin que celui-ci se sente en confiance, accompagné et entre « de bonnes mains » pour établir et avancer dans son parcours professionnel. Le jeune doit donc, par le biais notamment de situations de communication (dans lesquelles nous nous interrogeons à la fois sur le verbal et le non verbal), être en mesure de sentir que nous sommes investis, sérieux et en mesure de l'aider et l'accompagner comme il le souhaite.

Toutes ces questions me rapprochent de fait à ma recherche de l'an passé qui concernait l'impact du genre dans les pratiques d'accompagnement des jeunes en difficulté. Questionnement que l'on peut à nouveau mettre en lien avec cette question de bonne distance, lien à établir avec le jeune dans les rapports de confiance que l'on cherche à mettre en place. Cette recherche préalable me semble alors avoir introduit cet intérêt pour les modes de communication, car dans cette étude, le travail a montré que l'apparence, l'attitude, mais aussi le physique peuvent avoir une influence sur l'accompagnement, et ce, dans ce que l'on en fait, nous conseillers, mais aussi dans les représentations que les jeunes ont. Certains vont s'en inquiéter, d'autres non. L'un des formateurs m'avait notamment fait

remarquer que dans les premiers moments de la rencontre avec les jeunes il était dans une dynamique de séduction avec eux pour les captiver. Quels sont alors les intentions des conseillers dans le premier entretien qu'ils ont avec le jeune ? Comment agissent-ils pour établir cette distance avec le jeune qu'ils s'apprêtent à accompagner ?

Pour mener à bien cette recherche, dans une première partie nommée « conceptualisation de l'étude de la distance dans l'accompagnement », nous allons présenter les concepts qui semblent pertinents de connaître et travailler pour avancer dans cette étude. Nous développerons ainsi les concepts d'accompagnement, d'interactions sociales et de distance. Cette partie est introduite par un historique de la création des Missions Locales et PAIO ainsi que la définition et description des actions menées par ces structures. Nous présenterons les professionnels de l'accompagnement (les conseillers en insertion sociale et professionnelle) et leur public de jeunes en demande et besoin d'insertion.

Notre deuxième partie nommée « Etude interactionnelle de la distance dans l'accompagnement » permettra de comprendre notre démarche pour étudier ce phénomène de communication dans l'élaboration d'une distance suffisante à la relation conseiller/jeune. Comment l'étude de divers entretiens menés dans une PAIO auprès d'un jeune et d'une conseillère permet alors de mettre en lien leurs propos aux concepts étudiés dans la partie précédente et qu'en ressortons-nous ?

Enfin, la troisième partie fait état des préconisations qui émergent de cette étude, de ces réflexions autour de l'accompagnement, la distance, les interactions entre un jeune et son conseiller dans le cadre d'une PAIO ou d'une Mission Locale.

**Partie I :    CONCEPTUALISATION DE  
L'ETUDE DE LA DISTANCE DANS  
L'ACCOMPAGNEMENT**

# **CHAPITRE I : PRATIQUES d'accompagnement en PAIO**

Notre recherche s'effectue dans une PAIO de la région Centre. Dans ce chapitre nous faisons état de la création de ces structures, de leur rôle et fonctionnement. Pour cela, une définition générale des Missions Locales et PAIO nous permettra d'introduire par la suite les acteurs de ces structures : à savoir les jeunes et les conseillers en insertion sociale et professionnelle.

## **I. Les Missions Locales et PAIO**

### **I.1 Définition**

Les Permanences d'accueil, d'information et d'orientation, tout comme la Mission Locale, s'adressent aux jeunes de 16 à 25 ans qui sont sortis du système scolaire avec ou sans qualification et qui rencontrent des difficultés d'insertion dans la vie sociale et professionnelle. Missions Locales et PAIO font parties du même réseau ; la Mission Locale concernant plus particulièrement un regroupement de villes (milieu urbain) et les PAIO une ville (milieu rural). En annexe p.191 est joint un tableau comparatif des PAIO et Missions Locales pour comprendre les caractéristiques qui les différencient ainsi que la charte des Missions Locales p. 180 et celle spécifique à la région centre en p.183.

Ces institutions prennent en charge l'aide à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et occupent une place centrale parmi toutes les institutions de ce type. Il s'agit à la fois d'un lieu de médiation, d'aide et d'écoute des difficultés rencontrées par les jeunes. Un accompagnement y est mis en place, il est personnalisé, renforcé et assuré par un référent. Si le jeune le souhaite, le conseiller référent sera alors, celui qui le suivra tout le long de son parcours. De ce fait, Missions Locales et PAIO garantissent l'accès au droit à l'accompagnement pour ces jeunes. Pour cela, elles mettent en œuvre des actions leurs

permettant de s'insérer dans la vie active, dès lors, des projets d'orientation, de formation, de qualification sont proposés à ce public ; tout ceci étant réalisé en fonction des besoins et possibilités du marché du travail et du secteur.

Le rôle des PAIO est alors de fournir aux jeunes les informations nécessaires à leur demande d'insertion. Pour cela, des stages, des actions de mobilisation (module d'orientation) sont mis en place pour qu'ils puissent définir et avancer dans leur projet. De ce fait, une collaboration avec les partenaires est nécessaire. Il s'agit alors de diriger les jeunes vers des centres de formation, des entreprises ou toutes autres structures utiles et adaptées à leurs situations.

Les PAIO s'établissent à partir d'organismes existants et fonctionnent grâce à des financements publics (Conseils Régionaux, Collectivités, Mairies, Europe, etc.) dans le cadre d'une convention signée entre le préfet de région et l'organisme qui sert d'appui à la permanence. Ce sont les collectivités locales ou l'administration qui choisissent ou non de créer ces permanences d'accueil sur leur territoire et selon leurs besoins. De ce fait, chaque PAIO fonctionne sous la responsabilité d'un directeur et est aussi dotée d'un conseil d'administration, présidé par un élu et constitué de représentants de différentes institutions et organismes. Alors, selon les orientations politiques de ce conseil d'administration les PAIO se verront adoptées des objectifs, fonctionnement différent d'une structure à l'autre. Pour cela, sont établis des contrats d'objectifs<sup>4</sup> tous les ans afin de mettre en place des actions spécifiques et, ainsi déterminer les besoins de chacun.

Suite à cela, un budget sera alloué à la structure pour l'année à venir et des objectifs en termes de chiffres seront déterminés en fonction de la population reçue l'année passée mais aussi en fonction des besoins qui semblent être à venir.

---

<sup>4</sup> Ci-joint en annexe p.203 un exemple d'un CPO (contrat pluriannuel d'objectif)

## **I.2 Contexte d'apparition**

Pour comprendre le rôle et les fonctions des Missions Locales et PAIO il est important de rappeler le contexte d'apparition et de création de celle-ci. L'inspirateur des Missions Locales n'est autre que le professeur Bertrand Schwartz. En effet, en 1981, le premier ministre socialiste Pierre Mauroy fait appel à lui pour établir un rapport sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Il s'agit alors de faire un rapport sur la situation du chômage et des sorties scolaires sans diplôme des jeunes afin de mettre en œuvre une politique d'insertion sociale et professionnelle reposant sur la création de structures locales, partenariales et transversales pour améliorer la situation.

Dans son rapport, B. Schwartz fait état d'une hétérogénéité des situations sociales des jeunes. La diversité des profils notamment en matière de qualification professionnelle amène à la création de dispositifs d'insertion et de formation permettant aux jeunes sortis du système scolaire sans qualification d'obtenir une seconde chance. De ce fait, il serait envisagé de « garantir une qualification professionnelle et sociale pour les jeunes de 16 à 18 ans et de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes de 18 à 21 ans »<sup>5</sup>.

De plus, B. Schwartz insiste sur le fait qu'il faut pour ces jeunes un endroit dans lequel ils pourront solutionner leurs problèmes avec l'aide d'un tiers. En effet, pour parvenir à stabiliser leur projet et par la suite s'insérer, il est préférable d'être en mesure de leur offrir une structure. L'investissement que le jeune met lorsqu'il se présente à ces structures n'est pas évident pour lui, c'est pourquoi l'auteur parle d'un lieu où seront traités les problèmes de façon globale.

Le 25 Mars 1982 les Missions Locales sont créées suite à cette dégradation de la situation de l'emploi des jeunes sur l'ensemble du territoire français (ordonnance n°82-273 du 26 Mars 1982)<sup>6</sup>. En effet, l'objectif principal de ces institutions est alors de « résoudre le problème de la précarité juvénile en aidant les 16-18 ans (et les 16-25 ans à partir de

---

<sup>5</sup> B. Schwartz, 1981, *L'insertion des jeunes en difficulté*, Paris, La documentation française, p.33

<sup>6</sup> Ordonnance à retrouver en totalité en annexe p.198



1984) à intégrer le marché du travail. »<sup>7</sup>. Il est alors question de la mise en place d'un lieu où les jeunes seraient accueillis, écoutés et suivis. Les communes et groupement de communes vont alors pouvoir créer, à partir de financements débloqués par l'Etat, des Missions Locales et PAIO. Ces structures dépendent alors d'une administration de mission, la DIIJ<sup>8</sup>, rattachée au Ministère du travail.

Les Missions Locales et PAIO ont le statut d'association (loi 1901, association d'intérêt public et à but non lucratif), elles ont aussi un rôle de coordination, de médiation entre les différents acteurs œuvrant pour l'insertion.

Circulaire N°1671 du 9 Avril 1982

Objet : mise en place des Missions locales

« Elles suivent les jeunes pendant leur période de formation ; elles les aident à construire un itinéraire d'insertion sociale et professionnelle et en assurent le suivi. Elles sont un relais entre le jeune et les organismes de formation.

Elles se préoccupent de l'ensemble des problèmes d'insertion sociale qui se posent aux jeunes : vie quotidienne, logement, loisirs, santé, etc.

Elles recherchent, en relation notamment avec l'ANPE, les organismes de formation et les employeurs, des réponses inédites aux problèmes d'insertion, de formation et d'emploi qui se posent localement aux jeunes. »

---

<sup>7</sup> A. Jellab, 1997, *Le travail d'insertion en Mission Locale*, Paris, L'Harmattan, p.74

<sup>8</sup> DIIJ signifie : Délégation Interministérielle à l'Insertion des jeunes.

### **I.3 Evolution des Missions Locales**

#### ***I.3.1 De 1982 à aujourd'hui***

Depuis 1982, ces structures ne cessent d'évoluer. Les jeunes sont encore aujourd'hui en demande et passent chaque jour la porte de ces structures pour être écoutés, conseillés, accompagnés. Les situations de crise influent notamment sur la fréquentation des Missions Locales et PAIO, en effet, les jeunes et d'autres publics fragiles sont les plus touchés dans ces périodes. Prenons l'exemple le plus proche étant celui de la crise économique de 2009, où, les Missions Locales ont toutes connues une augmentation d'accueil entre 10 et 25% avec souvent des jeunes en situation d'urgence.

Voici, un historique de l'évolution des Missions Locales et PAIO permettant de comprendre où ces structures en sont actuellement.

« **1989** - Consolidation de l'existence des Missions Locales et développement de leur nombre et création d'un Conseil national des Missions Locales, instance de consultation sur les questions d'insertion des jeunes, composé de 17 élus présidents de Missions Locales et de 18 représentants des Ministères (loi n°89-905 du 19 Décembre)<sup>9</sup>

**1990** - Adoption de la Charte des Missions Locales par la Conseil national (12 décembre) qui rappelle les principes sur lesquels s'engagent les partenaires dans toute Mission Locale :

- une volonté de travailler ensemble sur un territoire,
- une intervention globale au service des jeunes
- un espace d'initiative et d'innovation
- une démarche pour construire des politiques locales d'insertion et de développement.

**1991** - Constitution de carrefours pour l'emploi et la formation des jeunes (3 septembre). Ces carrefours jeunes ont pour objectif de mobiliser de façon optimale l'ensemble des dispositifs dans la construction des parcours des jeunes. Ils doivent faciliter le

---

<sup>9</sup> Loi à retrouver en totalité en annexe p.200

renforcement entre la formation et l'emploi.

**1993** - Régionalisation de la formation professionnelle continue des jeunes (loi quinquennale du 20 décembre 1993). La compétence du dispositif de formation des jeunes demandeurs d'emploi (le Crédit Formation Individualisé) est transférée aux Conseils Régionaux devenus un acteur essentiel dans l'insertion des jeunes.

Dans le cadre de la loi quinquennale, les Missions Locales et PAIO peuvent être labellisées espaces-jeunes dans le cadre d'une convention conclue entre l'Etat, l'ANPE, le Conseil régional et la Mission Locale ou la PAIO. L'objectif est de développer leur fonction liée à l'emploi direct, d'unifier et de simplifier le service apporté aux jeunes.

**1995** - Convention régionale pour la mise en place des espaces jeunes.

**1998** - Participation des Missions Locales et PAIO à la promotion des Nouveaux services - nouveaux emplois (emplois-jeunes)

**1998** - La loi d'orientation du 29 juillet 1998, en instituant le programme TRACE, la met en œuvre pour les jeunes les plus éloignés de l'emploi.

**2000** - Protocole 2000 des Missions Locales (20 avril) : réaffirme et complète les principes de la charte des Missions Locales.

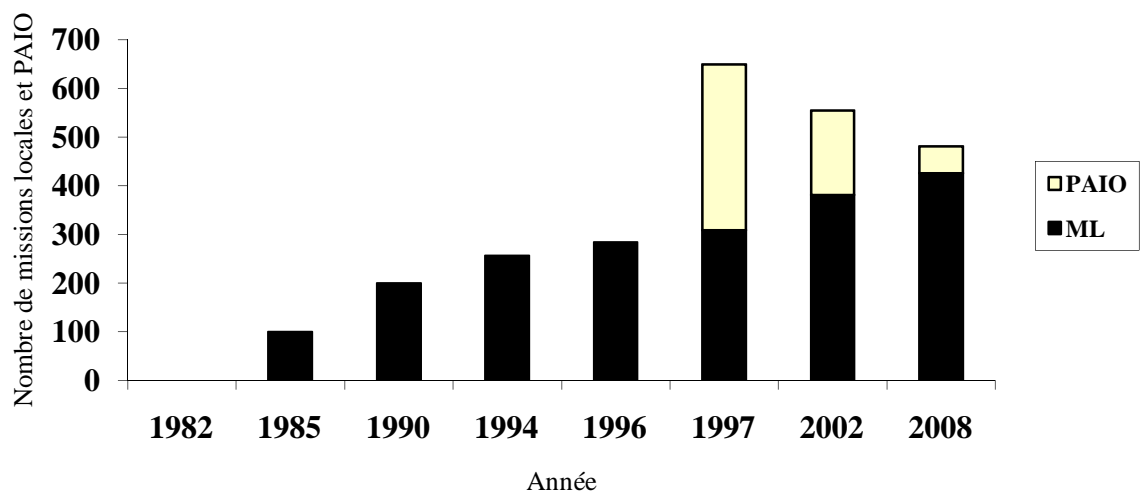
**2001** - Une convention collective des Missions Locales et PAIO a été signée le 21 février 2001, entre le syndicat national des Missions Locales et PAIO et les organisations »<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> <http://www.missionlocale-argentan.fr/web/presentation/historique.php>

### ***1.3.2 Quelques chiffres***

Nous terminerons cet historique par un graphique reprenant des chiffres concernant le déploiement des Missions Locales et PAIO depuis leur création. Ceci nous permettant de voir combien ces structures représentent une réelle nécessité pour notre société et les jeunes qui y sont accompagnés.



**Histogramme 1 : Evolution du nombre de Missions Locales de 1982 à 2008**

## II. Acteurs de la structure

Les principaux acteurs de ces institutions sont d'une part les conseillers en insertion sociale et professionnelle et d'autre part les jeunes. Dans ces structures les objectifs sont que les jeunes se sentent accueillis, écoutés et intéressants pour autrui. Ils viennent dans l'espoir de trouver une solution adaptée à leur problème. C'est pour cela que dès leur arrivée, un suivi personnalisé et individuel avec un conseiller référent est mis en place.

Les rapports entretenus entre ces deux acteurs se veulent non-directifs et au service des jeunes. En effet, les Missions Locales et PAIO ont été créées dans le but de venir en aide aux jeunes et les accompagner dans leur vie quotidienne ainsi que dans l'accès à l'emploi et plus particulièrement pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent. De ce fait, les professionnels de ces structures visent à autonomiser les jeunes dans leurs démarches d'insertion afin qu'ils soient les propres acteurs de leur vie.

Dès 1969, B. Schwartz concevait le dispositif des Missions Locales en envisageant la finalité de rendre les jeunes acteurs de leur projet : « Les objectifs fixés à l'éducation permanente sont de rendre toute personne capable de devenir agent de changement, c'est-à-dire de mieux comprendre le monde technique, social, culturel qui l'entoure et d'agir sur les structures dans lesquelles elle vit et de les modifier ; d'apporter à chacun une prise de conscience de son pouvoir en tant qu'être agissant, de faire des êtres autonomes dans le sens d'être capable de se situer et de comprendre leur environnement, de l'influencer et de comprendre le jeu relatif entre l'évolution de la société et la leur, d'être capable de "riposter" à l'évolution et à la mutation de notre société. »<sup>11</sup>.

C'est donc aux conseillers de développer les moyens nécessaires aux jeunes, dans un travail co-construit avec eux, afin qu'ils se réalisent en tant qu'êtres acteurs autonomes de leur cheminement et projet de vie. « Il faut que d'une part, les adultes soient à l'écoute du comportement des jeunes, et que d'autre part, on donne à ces derniers les instruments

---

<sup>11</sup> B. Schwartz, 1969, *Pour une éducation permanente*. Education permanente. Mars, pp.63-86

individuels et collectifs nécessaires, au premier rang de ceux-ci, l'autonomie, la gestion d'eux-mêmes, de leur travail, de leur vie»<sup>12</sup>

### **II.1 Les conseillers en insertion sociale et professionnelle.**

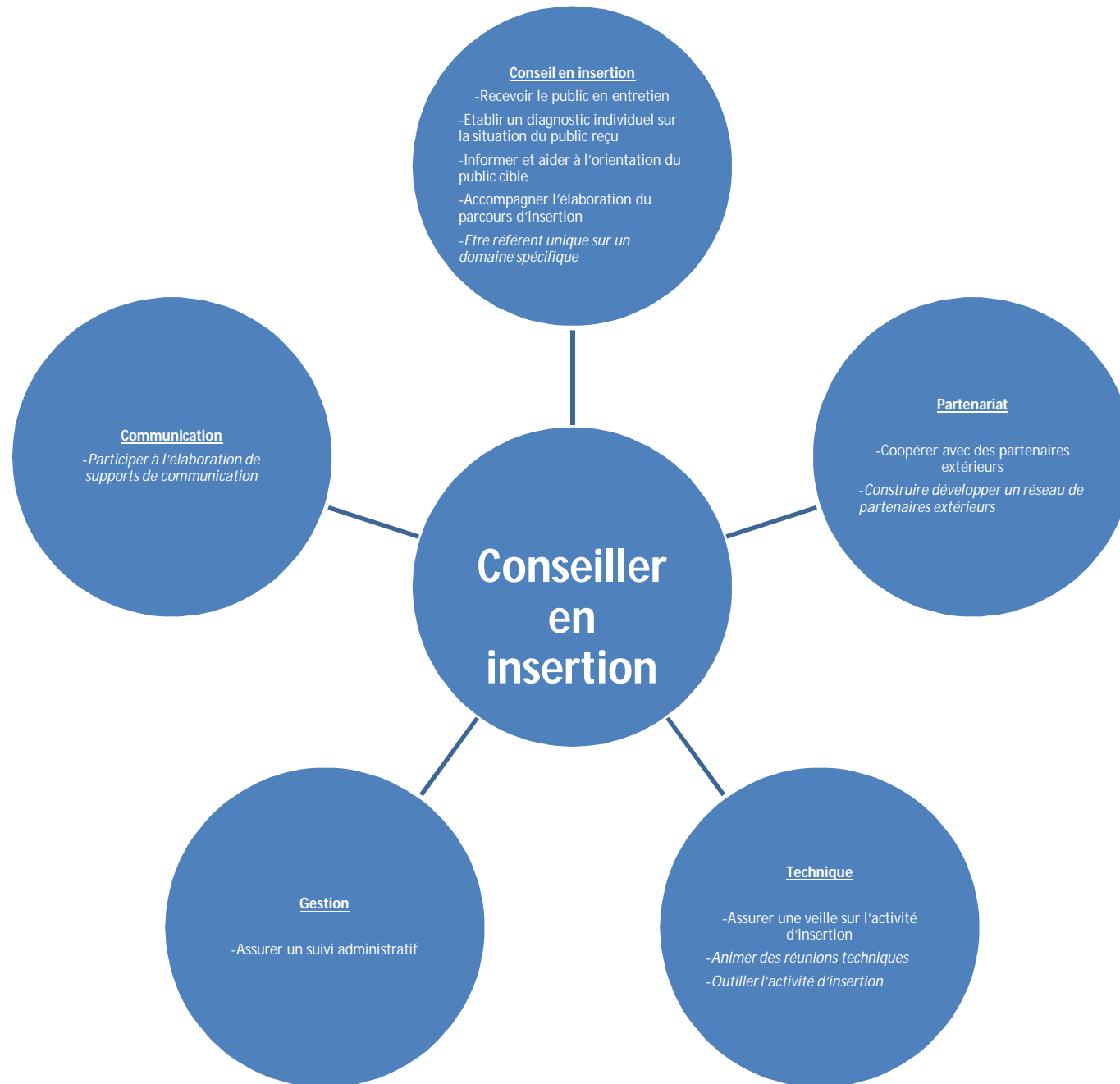
Les conseillers d'insertion sociale et professionnelle ont pour missions principales d'accueillir et accompagner les jeunes afin de répondre à leurs demandes aussi diverses qu'elles soient. Il va être nécessaire de Co-construire avec le jeune son parcours professionnel et l'adapter à sa situation actuelle (en fonction du marché de l'emploi, du contexte social du jeune et de ses compétences), l'aide apportée est individualisée. Il s'agit alors d'entretien de face à face entre le jeune et un conseiller qui l'accompagnera le temps nécessaire à la construction de son projet.

Il existe différents niveaux de postes, à savoir celui de conseiller en insertion niveau 1 et conseiller insertion en niveau 2. Nous retrouverons alors au poste inférieur les chargés d'accueil et au poste supérieur les chargés de projet. Dans la convention collective relative au PAIO et Mission Locale<sup>13</sup> sont décrit en annexe cinq axes définissant les fonctions des conseillers en insertion. Nous avons décidé de les représenter sous la forme d'un schéma avant de faire un résumé de chaque mission.

---

<sup>12</sup> B. Schwartz, 1981, *L'insertion des jeunes en difficulté*. Paris : La documentation française.

<sup>13</sup> Convention collective étendue, Missions locales et PAIO IDCC : 2190, Journaux officiels, 2006.



**Figure 1 : Les différentes axes du métier de conseiller en insertion sociale et professionnelle**

Sur ce schéma sont distinguables différentes fonctions relatives à des axes spécifiques. Les fonctions inscrites en italiques se réfèrent aux domaines de compétences supplémentaires demandées aux conseillers niveau 2. Chaque domaine englobe une quantité d'actions que le conseiller doit être en capacité d'exercer.

L'axe **conseil en insertion** constitue la plus importante partie du métier comme nous pouvons le remarquer dans le schéma. En effet, comme nous pouvons le constater cet axe est celui qui comporte le plus de point à travailler avec et pour le jeune. Il va alors s'agir ici pour le conseiller d'être capable de recevoir les jeunes en entretien (premier entretien, entretien sur rendez-vous ou entretien immédiat) afin de les informer sur ce que la structure et eux même sont en mesure de leur apporter. Pour cela le professionnel va donc devoir prendre en compte le mode de communication des jeunes afin de faciliter les échanges et la relation. De ce fait, il doit avec le jeune établir le cadre de cette relation conseiller/jeune et rappeler les missions de la structure tout en précisant que les informations seront confidentielles. Dès lors, le conseiller va alors pouvoir écouter le jeune afin d'établir un diagnostic de la situation et y amener des réponses concrètes (ceci pouvant se faire à partir de recherches multiples). Les jeunes seront alors informés et aidés dans leur choix, ceci en fonction des solutions apportées par le conseiller mais aussi en fonction des attentes et demandes du jeune. L'orientation vers d'autres structures pourra être proposée ainsi que des propositions d'accompagnement spécifique. Cet accompagnement se fait alors par l'élaboration d'un projet et la mise en œuvre de celui-ci par des actions à conduire seul ou avec le conseiller.

Le conseiller doit donc être en mesure de recevoir les jeunes et adopter avec eux un accompagnement adapté à leur demande et ce, le temps nécessaire à la réalisation du projet du jeune.

L'axe **partenarial** concerne l'aspect représentation de la structure. Le conseiller doit être en mesure de la représenter et de la faire connaître auprès d'un réseau qu'il va se créer. De ce fait des actions pourront être menées entre les Missions Locales, PAIO et autres structures (Organismes de formations, centre d'information sur les droits, agence



pour l'emploi, centres sociaux, entreprises, associations culturelles sportives, bénévoles, etc.).

L'axe **technique** consiste pour les conseillers à la mise en place d'actions spécifiques en direction des jeunes, partenaires ou professionnelles. Ceci permettant d'informer sur les missions et prestations proposées par la structure. De ce fait, le conseiller doit en permanence se tenir informé des nouveaux dispositifs, lois, idées relatives à l'insertion des jeunes.

L'axe **gestionnaire** se veut quant à lui administratif, il s'agit ici d'être en mesure de constituer et mettre à jour les dossiers des jeunes sur un logiciel, et pouvoir transmettre des fiches de liaison lors d'orientation vers les partenaires. Dans toutes les structures du réseau PAIO/Mission Locale, le logiciel de référence est le logiciel « Parcours 3 ». A travers celui-ci l'Etat et les financeurs peuvent avoir accès aux résultats en temps réel. Les conseillers sont dans l'obligation de noter toute leur activité sur le logiciel. Ils sont aujourd'hui une des catégories de professionnels dont les pratiques sont les plus observées.

Enfin, l'axe **communication**, qui lui concerne uniquement les conseillers niveau 2, consiste à l'élaboration de supports de communication tels que des affiches, sites internet, mais aussi par la participation à des forums, rencontres, colloques.

Le conseiller en insertion sociale et professionnelle est au service des jeunes qu'il reçoit. La partie accompagnement constitue un pilier du métier et reste aux yeux des conseillers la plus importante. On voit d'ailleurs par la description des axes qu'elle est la plus conséquente et détaillée. Nous repérons ici l'accompagnement comme faisant partie intégrante de l'axe conseil en insertion.

## **II.2 Les jeunes en difficulté d'insertion sociale et professionnelle**

Les jeunes rencontrés ont des profils hétérogènes, les conseillers Missions Locales et PAIO reçoivent tous les jeunes de 16 à 25 ans en situation de déscolarisation faisant parti de leur territoire. Il n'y a pas de catégorie spécifique, selon les milieux (ruraux, urbains) les profils de jeunes reçus varient. En effet, dans son ouvrage, A. Jellab nous dit que des jeunes de niveau IV<sup>14</sup> peuvent parfois plus solliciter notre aide que ceux de niveau infra V, ceci dépendant toutefois du milieu dans lequel ils évoluent. En effet, selon la localisation, les besoins et possibilités du secteur diffèrent, engendrant des rencontres diverses et variées.

Tous ces jeunes ont des demandes spécifiques se rapportant la plupart du temps à une nécessité de trouver un emploi pour subvenir à leurs besoins. Il peut s'agir alors de demandes de formation, d'aide à la recherche d'emploi, ou même d'aides financières voir d'accompagnement social. Néanmoins, les demandes des jeunes ne sont pas toujours très claires, ils sont dans le doute, dans une impasse, les conseillers sont alors présents pour analyser avec eux la situation et la demande afin de proposer et conseiller des solutions adaptées.

Néanmoins, les problématiques de ces jeunes ne sont pas toutes les mêmes. Si beaucoup viennent avec la même demande « trouver du travail », ils sont dans des situations différentes (difficulté de logement, situation d'urgence, problèmes financiers...). Cette diversité de problématique engendre alors un travail, avec le jeune, différent. Certains auront besoin d'un seul petit coup de pouce, d'autre d'un accompagnement plus ou moins long pour analyser et organiser le trajet à accomplir et accéder sereinement à une situation stable.

---

<sup>14</sup> Les catégories de niveaux se rapportent au niveau scolaire des jeunes. Il existe 6 niveaux :

- Niveau I et II : 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> cycle de l'enseignement supérieur (Licence ou +).
- Niveau III : 1<sup>er</sup> cycle de l'enseignement Supérieur à Bac +2.
- Niveau IV : Niveau terminale avec ou sans le bac, enseignement supérieur sans diplôme.
- Niveau V : CAP-BEP-2<sup>nd</sup>e ou 1<sup>ère</sup>.
- Niveau Vbis : Sorti avant CAP-BEP après 3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup>.
- Niveau VI : Sorti avant la 3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup>.

Nous ne visons pas dans notre recherche un profil particulier de jeunes, nous allons plutôt nous orienter sur la relation qui peut s'établir entre un jeune et son conseiller lors des entretiens. Néanmoins, il est vrai que les jeunes reçus aujourd'hui ont des profils hétérogènes, les difficultés rencontrées ne sont pas toujours de même nature (insertion sociale, insertion professionnelle, financières, etc...), et avec ou sans diplôme beaucoup de passent la porte de ces structures d'accueil. Après, l'accompagnement à mettre en place sera plus ou moins long suivant l'avancement et le cheminement du jeune dans son parcours. Certains auront besoin d'un accompagnement renforcé, d'autres, juste d'un petit coup de pouce.

### **III. Les entretiens**

Dans leur pratique, les conseillers sont amenés à effectuer des entretiens individuels (et parfois collectifs) auprès de ce public de jeunes en difficulté face à l'insertion. Nous allons dès à présent définir ce qu'est pour nous un entretien pour ensuite dans le chapitre sur l'accompagnement cibler l'entretien de Tenir Conseil qui est une démarche particulière d'entretien non spécifique aux pratiques des conseillers Missions Locales et PAIO.

Dans ce métier de conseiller, il est important de connaître et maîtriser le déroulement des entretiens. C'est durant ces temps que les jeunes vont nous faire état de leur situation tout en ayant parfois une demande spécifique. Mais qu'est ce qu'un entretien ?

Un entretien est à distinguer d'une conversation entre deux personnes. Nous connaissons actuellement une multitude d'entretiens, qu'il s'agisse d'entretien d'embauche, d'entretien d'évaluation, d'entretien professionnel...tant d'entretien que de façon de les mener (entretien directif, semi-directif, d'explicitation, etc...). Pour mener à bien ces échanges, il est important de connaître le déroulement méthodologique de l'entretien.

Tout entretien qui se veut professionnel doit contenir trois parties : l'ouverture, le cœur et la clôture. Celles-ci permettent au conseiller et au jeune de savoir où ils se dirigent mais aussi de délimiter un cadre. On entend alors ici par cadre le fait que les deux interlocuteurs connaissent la position que chacun occupe, c'est un peu comme les règles du jeu de l'entretien. Dans les trois parties nommées ci-dessus, nous devons être en capacité de repérer plusieurs actions du conseiller pour que l'entretien soit réussi et professionnel. Nous nous sommes servis, pour lister ces actions, du document de M.H Doublet :

- « Des / un objectif (s) opérationnel(s) c'est-à-dire mesurable(s)
- Si les /l'objectif(s) est construit ensemble (co-construction)
- Si le cadre est posé (règles du jeu)
- Si l'adhésion de la personne est effective (elle a compris, elle est d'accord avec les objectifs et moyens proposés, elle perçoit le gain de ce travail)
- Si la structure est maîtrisée par le conseiller (introduction, objectif de travail, conclusion). »<sup>15</sup>

Dans le métier de conseiller, l'entretien qui peut être intéressant de connaître et qui dans notre étude nous semble pertinent de décrire est l'entretien professionnel de Tenir Conseil<sup>16</sup>. Cet entretien n'est pas utilisé par l'ensemble des professionnels du conseil en Mission Locale et PAIO, mais représente un des choix de pratique fait par certains de ces conseillers. Il s'agit ici d'un entretien durant lequel les jeunes vont venir chercher des conseils, informations, réponses, ou simplement de l'écoute.

---

<sup>15</sup> M.H. Doublet, 2008, *Les fondamentaux de l'entretien*. p.1

<sup>16</sup> A. Lhotellier, 2000, *Tenir Conseil*. Paris, Seli Arslan.

## **IV. Conclusion du chapitre**

Cette partie nous permet de mieux cerner et comprendre les objectifs de ces structures d'accueil pour jeunes en difficulté. En effet, définir ces structures, les acteurs ainsi que les missions de chacun à l'intérieur du dispositif nous amène à une meilleure compréhension du métier de conseiller en insertion. Il nous semble alors important de retenir certains points pour continuer et avancer dans notre travail :

- Les PAIO et Missions Locales sont des lieux d'accueil pour aider et accompagner les jeunes dans leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle. Il est alors nécessaire de connaître leur fonctionnement et les missions de chacun.

- Ces acteurs de l'accompagnement sont au service des jeunes, ils doivent leur permettre d'avancer et cheminer leur projet. Comme nous l'avons précisé, la partie accompagnement constitue un pilier du métier, le conseiller se doit alors d'être un accompagnant bienveillant et à l'écoute du jeune.

- Enfin, il existe plusieurs façon d'aborder les entretiens avec le jeune, au conseiller de les mener à bien. Les points importants étant alors la pose du cadre, la co-construction, l'adhésion du jeune et la maîtrise de la structure par l'accompagnant.

Tout ceci nous ramène alors à notre question de départ sur les intentions des conseillers lors des premiers entretiens avec les jeunes. Nous avons défini ces acteurs d'une part mais qu'en est-il de la place de chacun dans l'accompagnement proprement dit ?

De ce fait, définir le concept d'accompagnement nous semble alors pertinent pour la suite de notre recherche. Comprendre la relation qui s'établit entre l'accompagnant et l'accompagné semble être un point important dans l'étude des places.

## **CHAPITRE II : L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN DIFFICULTE D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE**

### **I. L'accompagnement**

L'accompagnement est un terme aujourd'hui couramment utilisé, que ce soit dans les domaines de l'insertion, du sport, de l'éducation, de la musique, de la formation, etc...

Nous nous intéressons particulièrement à ce concept car il nous semble être un pilier du métier de conseiller en insertion professionnelle. En effet, ces intervenants sont au service des jeunes en difficulté, et vont devoir dans un laps de temps plus ou moins long les accompagner et les diriger vers un futur plus stable.

Nous avons décidé de traiter ce concept en le définissant au travers de son étymologie et des études, écrits, réalisés en science de l'éducation, tout en ciblant le contexte des Missions Locales. A savoir, l'accompagnement des jeunes en difficulté d'insertion sociale et professionnelle.

Notre recherche sur l'impact du genre dans l'accompagnement des jeunes en difficulté effectuée pour l'obtention du Master 1 nous permet alors de reprendre ce concept et de l'affiner au regard de l'importance que nous lui accordons dans cette nouvelle étude.

### **I.1 Etymologie et définition**

D'après G. Le Bouëdec le terme accompagnement trouve son origine autour des années 1970-1980<sup>17</sup>, il provient du latin « *companion* » qui signifie « celui qui mange son pain avec » et qui donne son origine au mot « compain » puis « copain » et enfin « compagnon ».

G. Pineau s'intéresse également à l'étymologie de ce terme pour ensuite le développer. Cette provenance du mot « compagnon » définit alors la relation de partage, d'échange, de communication.

A partir de ces années 1980 les situations de crises seront gérées par l'accompagnement, d'où l'émergence de pratiques et termes différents tels que *counseling*, *coaching*, *mentoring*, *sponsoring*... L'accompagnement se retrouve, notamment dans le contexte des PAIO, lié à la relation d'aide et de conseil. Ceci implique une proximité mettant en relation deux personnes au sein d'une institution, à savoir le conseiller Mission Locale et le jeune suivi. Il vise à aider ces jeunes dans une démarche ou un projet professionnel.

D'après C. Niewiadomski<sup>18</sup> « accompagner c'est l'acte de se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui ». Plus précisément, pour définir ce qu'il entend par accompagner une personne en difficulté il reprend une définition de G. Le Bouëdec (2001) : « c'est participer avec lui au dévoilement du sens de ce qu'il vit et de ce qu'il recherche »<sup>19</sup>. L'accompagnant ne va donc pas uniquement donner des conseils, solutions aux jeunes comme nous pouvons le comprendre dans les textes mais, il amène par le biais des entretiens, l'accompagné dans une démarche d'analyse et de compréhension de sa situation. L'accompagnant va donc devoir diriger l'accompagné dans son parcours tout en lui laissant une marge suffisante d'autonomie pour que celui-ci construise son

---

<sup>17</sup> G. Le Bouëdec, in Sous la direction de J-P. Boutinet, G. Pineau, 2002-4, *L'accompagnement dans tous ses états*, Éducation permanente 153, p.7

<sup>18</sup> C. Niewiadomski, *ibid.*, p.167.

<sup>19</sup> C. Niewiadomski, *ibid.*, p.169.



cheminement selon ses désirs, ses projets. Il n'est pas question dans ce cas de diriger le jeune vers ce que nous attendons de lui, mais vers ce que lui envisage. Nous sommes ici pour lui faire prendre le bon chemin.

La définition du concept d'accompagnement par M. Roberge passe aussi par celle du métier d'accompagnant qui « désigne la personne qui accompagne, qui est présente auprès de l'autre, qui va à la suite de quelqu'un, d'un groupe »<sup>20</sup>. L'accompagnement est conçu comme un art et un métier à la fois.

L'auteure entend alors par ce métier d'accompagnant un art des relations, la création de liens va permettre à l'accompagné d'avancer sur son chemin au rythme qu'il souhaite tout en prenant en compte les besoins et objectifs qui lui sont propres. Elle désigne alors ce métier comme un art de part le fait, qu'il faut prêter attention à la singularité de chaque être humain car aucun n'a les mêmes attentes, mêmes histoires de vie et aucun ne prendra le même chemin pour arriver là où ils veulent se diriger. C'est en cela que l'accompagnement qui sera prodigué à chacun deviendra unique.

Dans l'ouvrage de G. Pineau, B. Lietard nous propose différentes approches conceptuelles de l'accompagnement. De là il ressort trois modes de travail : « normatif et intégratif où l'individu est en dominante objet ; relationnel centré sur le sujet et enfin transactionnel entre des agents sociaux »<sup>21</sup>. Ceci nous permet, d'après lui, d'analyser de manière plus claire les différentes pratiques exercées dans l'accompagnement. Pour mieux comprendre ces approches nous avons décidées de les illustrées :

- Approche normative et intégrative : ce type d'approche était longtemps utilisé dans l'orientation scolaire et professionnelle. Néanmoins, il recouvre plusieurs conceptions où l'accompagnant peut être vu comme un gourou, un expert, spécialiste... Ici, le sujet est considéré comme un objet que l'on peut manipuler.

---

<sup>20</sup> M. Roberge, *ibid.*, p.102

<sup>21</sup> B. Lietard, in G. Pineau, 1998, *Accompagnement et histoire de vie*, Paris, L'Harmattan. p.113

- Approche relationnelle : ce type d'approche privilégie la relation accompagnant/accompagné. Il s'agit d'une démarche fondée sur l'écoute, l'empathie, l'authenticité...
- Approche transactionnelle : il est ici question de mettre en lien la personne, l'environnement, le contexte et le temps. On va ici prendre en compte le sujet dans sa globalité pour l'accompagner au mieux. Tout ce qui est en relation directe avec le sujet nous importe, on va rechercher avec lui des liens pertinents pour faire évoluer son projet.

Ces approches nous amènent à appréhender le sujet de différentes manières, à nous de choisir celle que l'on considère la plus adaptée à notre métier d'accompagnant et à la situation dans laquelle nous nous trouvons.

Dans l'ouvrage de M. Paul, nous retrouvons aussi trois formes distinctes d'accompagnement, à savoir :

- « - *l'accompagnement de conseil* qui suppose une autonomie suffisante pour qu'il y ait une demande explicitement formulée ;
- *l'accompagnement de guidance* qui correspond au suivi nécessaire à une personne momentanément fragilisée :
- *l'accompagnement de partage* qui consiste en la prise en charge provisoire d'une personne se trouvant dans une passe difficile »<sup>22</sup>.

Ces différentes approches nous permettent alors de comprendre qu'accompagner n'est pas si simple. Il existe aujourd'hui plusieurs registres d'accompagnement. C'est à l'accompagnant lui-même de « jouer » de ces différentes places qu'il peut occuper, et permettre alors au jeune d'avancer à son rythme.

---

<sup>22</sup> M. Paul, 2004, *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, Paris, L'Harmattan. p.74

Accompagner c'est alors un art de la relation, on entend ici «art » du fait qu'il faut changer de place en fonction du moment, du contexte, du jeune. M. Paul caractérise dans son ouvrage l'accompagnement par :

- « - l'articulation d'une pluralité de logiques guidant l'action,
- le choix d'un registre postural approprié à une personne « à un moment donné »,
- un ensemble de caractéristiques propres à la relation elle-même,
- un invariant : nul n'est objet de l'autre,
- un fondement anthropologique. »

On retrouve ici le fait que l'accompagnant doit prendre le jeune dans sa globalité, il ne doit pas le voir comme un objet de travail mais comme une personne semblable à lui. Une relation va alors s'instaurer entre l'accompagné et l'accompagnant permettant un cheminement ensemble vers l'endroit où le sujet veut aller.

## **I.2 L'accompagnant**

Dans l'accompagnement il y a un accompagné et un accompagnant. Le tout étant de connaître les fonctions que l'accompagnant remplit. Pour cela, il doit connaître son public, ainsi que les besoins et attentes de celui-ci.

C'est en s'appuyant sur les propos de C. Rogers que B. Lietard nous définit l'accompagnant, celui-ci doit « *être* la personne qu'*il* est », être soi-même dans l'animation avec ses enthousiasmes, ses rejets et ses ennuis pour les sujets, thèmes, thèses et théories qu'il présente et non l'incarnation abstraite d'une exigence scolaire ou sociale »<sup>23</sup>. Il nous parle alors d'un accompagnant authentique, qui ne triche pas et ne répond pas à une commande spécifique, il fait référence à une personne dans sa globalité avec tout ce qui l'a construite.

---

<sup>23</sup>B. Lietard, 1998, *op. cit.*, p.117

L'accompagnant est « la personne qui accompagne, qui est présente auprès de l'autre, qui va à la suite de quelqu'un, d'un groupe »<sup>24</sup>. L'accompagnant doit savoir quelles places lui et autrui occupent respectivement. Cela dépendant de la situation, il peut alors occuper trois places distinctes : celle du registre de l'écoute, celle du registre de l'analyse et celle du registre de l'influence.

Dans le cadre des PAIO et Missions Locales, nous pouvons rapprocher ces places à des moments différents de l'accompagnement. Au début de l'entretien, l'accompagnant va être à l'écoute du jeune, de sa demande. Ensuite, une phase d'analyse va lui permettre avec le jeune de mieux comprendre la situation, et enfin, par le biais de propositions le conseiller va influencer le jeune vers un chemin pour mener à bien son projet. On ne parle alors pas d'influence sur la décision finale du jeune mais bien sur le chemin qu'il doit prendre, les décisions qui lui semblent pertinentes. Nous proposons aux jeunes des solutions, des directions qu'il va par la suite décider ou non de suivre. C'est le jeune lui-même qui devient acteur de son projet.

L'accompagnant se doit donc d'être présent à chaque instant tout en laissant de la place à l'autre, c'est-à-dire que le jeune doit sentir durant l'accompagnement qu'il est maître de son trajet, l'accompagnant propose des solutions tout en restant à l'écoute des demandes, angoisses, doutes du jeune qu'il accompagne.

G. Le Bouëdec<sup>25</sup> distingue lui aussi trois registres différents pour penser l'accompagnement et le travail de l'accompagnant qui vont l'amener à des postures différentes selon le moment. Ces trois registres se retrouvent alors sous formes d'actions, ils ne sont pas figés : diriger (se placer au-dessus), suivre (se placer derrière), accompagner (se placer à côté) et s'en remettent alors à trois fonctions :

---

<sup>24</sup> M. Roberge, 2002-4, *op. cit.*, p.102

<sup>25</sup> G. Le Bouedec, A. Du crest, L. Pasquier & R. Stahl, 2001, *L'accompagnement en éducation et formation : un projet impossible ?*, Paris, L'Harmattan. p.141

- Accueillir et écouter (registre de l'écoute) : ce qui implique une grande empathie tout en refusant de se mettre à la place de l'autre. Refus de fusion, de mise à distance pour rester soi-même. Comme nous l'avons expliqué auparavant l'accompagnant doit être authentique et fidèle à lui même. Il ne doit pas chercher à se mettre à la place de l'accompagné, il doit rester neutre aider le jeune dans son projet.

- Participer au dévoilement du sens (registre de l'analyse): fonction de clarification, discernement, l'accompagnant aide le jeune à mieux comprendre la situation afin de clarifier la demande.

- Cheminer à ses côtés (registre de l'influence) : le jeune s'engage dans un chemin et l'accompagnant est à ses côtés pour confirmer le sens dans lequel il se dirige.

Toujours en nous appuyant sur les propos de G. Le Bouëdec, nous allons définir ces différents temps, qui peuvent aussi être vu comme des temps d'accueil, d'écoute, et font partie intégrante de l'accompagnement :

- **Ecouter** : écouter l'autre c'est le faire exister.

- **Eveiller** : éveiller au monde, à l'inconnu, s'ajuster. Faire découvrir à l'accompagné des choses qu'il ne soupçonnait pas.

- **Confronter** : ceci va permettre à l'accompagné de progresser sur lui-même, affiner ses choix. Ici la décentration, la provocation, l'interpellation sont utiles. Le conflit peut parfois être facteur d'évolution.

- **Influencer avec intégrité** : nous avons forcément des projets pour l'autre, on cherche à l'influencer. A chacun de savoir ce qui peut être dit et entendu ; à l'accompagné de l'accepter ou non.

Ces différents temps vont permettre au jeune et à l'accompagnant d'établir une relation, pour cela, l'accompagnant doit savoir « jouer » avec ces temps et modeler sa posture face à l'accompagné.

Nous parlions jusqu'alors uniquement de registres d'accompagnement, mais, passer d'un registre à l'autre serait d'après nous en étroite relation avec la posture. M. Paul nous donne une définition de la posture comme étant « la manière de s'acquitter de sa fonction (ou de son *poste*). C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. »<sup>26</sup> Ceci permettra alors au conseiller de mettre le jeune en confiance, à la fois parce que celui-ci verra qu'il peut être écouté, dirigé, éclairé, mais aussi accompagné dans ses démarches.

Il existe donc plusieurs formes d'accompagnement. Selon son orientation, l'accompagnant va privilégier telle ou telle forme pour mener à bien sa fonction. Nous parlons alors de postures, c'est l'accompagnant qui va choisir comment interagir avec les jeunes pour établir une relation de confiance, un lien avec la personne qui est devant, à côté, ou derrière lui.

Cette nécessité de passer d'une posture à l'autre dans les situations d'accompagnement n'est pas simple, et tout l'art de l'accompagnement réside dans le choix d'une posture en fonction du contexte et de l'individu. Tout cela va évoluer en rapport avec la fonction que l'accompagnant va devoir adopter à un instant *t*. En effet, il va parfois être dans une position où il devra diriger, superviser ou suivre. Tant de postures qu'il doit être capable de connaître, d'intégrer et de maîtriser.

L'accompagnant doit donc être authentique, il doit reconnaître l'accompagné tel qu'il est, en lui accordant toute confiance dans sa démarche pour ne pas le protéger sans cesse dans son parcours,. Simplement l'accompagner de différentes manières en fonction des situations.

---

<sup>26</sup> M. Paul, 2004, *op. cit.*, p153

## II. Relation accompagnant/accompagné

Dans l'accompagnement des jeunes en difficulté, une relation va s'instaurer entre l'accompagnant et l'accompagné. Cette relation est complexe de part la pluralité des places que l'accompagnant va se voir définir.

En effet, les différentes situations amènent l'accompagnant à se trouver dans des positionnements relationnels divers, à savoir derrière, à côté, au dessus. M. Paul<sup>27</sup> nous dit alors que ces positionnements sont caractéristiques d'une posture spécifique. De là, être *à côté* signifie accompagner, être *derrière* signifie suivre et être *au-dessus* signifie diriger.

Elle définit alors la relation d'accompagnement par « un ensemble de caractéristiques propres :

- Asymétrique : elle met en présence au moins deux personnes d'inégales puissances,
- Contractualisée : elle instaure une communication dissymétrique sur fond de parité,
- Circonstancielle : elle répond à une situation particulière,
- Temporaire : elle constitue une période délimitée par un début et une fin,
- Co-mobilisatrice : elle sollicite un cheminement en commun. »<sup>28</sup>

Nous entendons alors par ces caractéristiques, que la relation entre un conseiller et le jeune qu'il accompagne se veut :

- Asymétrique : chacun à un rôle propre dans ces échanges, le conseiller est ici en tant que professionnel et le jeune en tant que demandeur.

---

<sup>27</sup> Ibid., p.74.

<sup>28</sup> Ibid., p.308

- Contractualisée : chacun est présent dans un but commun.
- Circonstancielle : le jeune est venu avec une demande plus ou moins précise à un moment de son trajet.
- Temporaire : la relation durera le temps que le jeune se sente en capacité de continuer son chemin seul.
- Co-mobilisatrice : le jeune et son conseiller vont cheminer ensemble pour trouver la solution adaptée à la situation problème.

Dans la relation entre les deux acteurs de cet accompagnement, les questions de posture, de place, de position nous interrogent. N. Denoyel nous parle dans son ouvrage de « réciprocité interlocutive et accompagnement dialogique »<sup>29</sup>. D'après ses dires, un professionnel de l'accompagnement doit être en mesure d'identifier trois niveaux qui sont :

- Identifier la complémentarité des places d'acteurs : l'accompagnant doit savoir quelle place lui et l'accompagné occupent dans leur relation d'accompagnement.
- Assumer la réciprocité réflexive : l'accompagnant sait que l'accompagné et lui savent des choses, et que chacun apporte ses connaissances à l'autre.
- Clarifier la perception d'une mutualité coopérative : les deux protagonistes vont cheminer ensemble pour arriver là où l'accompagné veut aller.

Nous entendons par ces trois instances que l'accompagnant doit être en capacité de se dire que le jeune et lui sont acteurs du trajet à parcourir et qu'ils se trouvent ensemble dans une démarche de réflexion sur ces actions à produire. Nous revenons une fois de plus sur ce qu'entend C. Niewiadomski quand il dit qu'accompagner « c'est l'acte de joindre... »<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> N. Denoyel, 2007, *Penser l'accompagnement adulte*, Paris, Puf, p.149

<sup>30</sup> C. Niewiadomski, 2002-2004, *op.cit.*, p.167.



N. Denoyel nous parle alors de parité de la relation et disparité des places. Afin de mieux comprendre ceci nous nous sommes appropriée le tableau qu'il présente<sup>31</sup>. Nous l'avons alors croisé avec les différentes actions qui sont, d'après notre expérience et connaissances, importantes et source d'avancement dans la relation d'accompagnement des jeunes en PAIO.

Avant de faire état du tableau réaménagé, nous avons décidé de présenter les travaux de N. Denoyel en commençant par le tableau dont nous nous sommes inspirée.

<i>Disparité des places (niveaux)</i>	<i>Parité dans la relation (processus)</i>		
	<i>Co-actorialité</i>	<i>Co-réflexivité</i>	<i>Co-intentionnalité Co- autorialité/coopération</i>
<b>Complémentarité</b> (niveau du partenariat)	Chacun sa place d'acteur <b>Complémentarité actorielle identifiée</b>		
<b>Réciprocité</b> (Niveau de l'interlocution)		Chacun sa « zone proximale de développement » <b>Réciprocité réflexive assumée</b>	
<b>Mutualité</b> (niveau du collectif)			Chacun ses objets d'auteur Chacun son œuvre <b>Mutualité coopérative clarifiée</b>

**Tableau 1 : Ingénierie des différents niveaux et processus à l'œuvre dans la fonction d'accompagnement**

Il nous semble alors important de mettre des mots sur ceux qu'il nous propose afin de mieux cerner son apport. Lorsqu'il interroge la notion de parité dans la relation il en vient aux actions menées par l'accompagnant et l'accompagné. Des actions qui sont communes et entraînent alors une co-construction par les deux acteurs en passant par :

<sup>31</sup> N. Denoyel, *op. cit.*, 2007, p.159

- La co-actorialité : dans cette situation chacun est acteur de son projet, l'accompagné par son besoin d'être accompagné dans une situation dans laquelle il est bloqué, l'accompagnant par son statut professionnel va devoir lui venir en aide et exercer au plus juste son métier.

- La co-réflexivité : chacun connaît ses besoins, attentes et va devoir mettre en place des choses pour aller au-delà de cela, N. Denoyel reprend ici la théorie de Vygostky d'une « Zone proximale de développement » dans laquelle chacun va aider l'autre à aller augmenter ses capacités en s'aidant des connaissances d'autrui sans lesquelles ils ne pourraient avancer. L'accompagné réfléchit sur les propositions qui lui sont faites et l'accompagnant, lui, repense son accompagnement pour se joindre au plus près du jeune dans son projet.

- La co-intentionnalité : c'est ensemble que l'accompagné et l'accompagnant vont devenir auteurs de leur cheminement, de l'avancement du projet de l'autre. Tous les deux ont une même intention, amener l'accompagné dans une situation plus confortable et sécurisante.

L'asymétrie présente dans la relation se voit rééquilibrée de part d'un côté la disparité des places et de l'autre la parité dans la relation. De ce fait, l'accompagné et l'accompagnant se trouvent dans des positions confortables mutuellement et peuvent établir une relation de confiance tout en gardant par cette disparité des places une distance<sup>32</sup> suffisante à cette relation.

N. Denoyel et M. Paul nous permettent alors de mieux cerner la complexité des rapports dans la relation accompagné/accompagnant. Nous avons pour cela décidé de reprendre leurs explications dans un seul et même schéma se basant sur celui de N. Denoyel pour illustrer cette relation.

---

<sup>32</sup> La notion de distance sera traitée dans le chapitre suivant en passant par diverses théories comme celle de E.T Hall concernant la proxémie ainsi qu'un apport philosophique d'E. Fink mais nous aborderons aussi la distance professionnelle selon Prayez.

<i>Disparité des places</i>	<i>Parité contractualisée dans la relation</i>		
	<i>Co-actorialité</i>	<i>Co-réflexivité</i>	<i>Co-intentionnalité</i>
Complémentarité Asymétrie	Chacun sa place, chacun apporte sa connaissance à l'autre		
Réciprocité Co-mobilisatrice		Réflexion commune sur le projet à mener	
Mutualité			Création d'outils personnels pour mener à bien ce projet

**Tableau 2 : Signification des places dans la co-construction du projet d'insertion du jeune en situation d'accompagnement en PAIO.**

### III. Actes professionnels

#### ***III.1 Une posture spécifique***

Comme nous l'avons dit précédemment, accompagner c'est « l'acte de se joindre », et, comme nous avons pu le remarquer, c'est aussi passer d'un positionnement à l'autre. On peut se trouver devant, au dessus, au même derrière le jeune, et ce en fonction du moment, de la demande, du besoin du jeune.

L'accompagnant doit donc savoir maîtriser ces différentes postures. M. Paul définit la posture comme étant « la manière de s'acquitter de sa fonction « (*ou de tenir son poste*). »<sup>33</sup> Ceci engendre alors que l'accompagnant doit être en mesure de s'adapter et s'ajuster à la singularité de chaque accompagné. En ceci, l'accompagnant doit être capable de passer d'un registre à l'autre.

Dans son ouvrage M. Paul nous décline trois registres de l'accompagnement à partir de l'analyse sémantique du mot « :

- Conduire : accompagner (qqn) quelque part ;
- Guider : accompagner (qqn) en montrant le chemin, en veillant à la marche ;
- Escorter : accompagner pour guider, surveiller, protéger (ou honorer) en protégeant la marche. »<sup>34</sup>

Ces trois registres se réfèrent alors à une conduite posturale de la part de l'accompagnant, il va se situer soit au dessus ou en arrière (conduire), soit en avant ou à côté (guider), soit au-dessous ou en arrière (escorter).

---

<sup>33</sup> M. Paul, *op. cit.*, p.153

<sup>34</sup> Ibid., p. 68

Mais, dans la posture d'accompagnement, il ne s'agit pas uniquement de passer d'un registre à l'autre. De part ces interventions, l'accompagnant va aussi se présenter à l'autre comme « expert » ou « facilitateur ». On parle alors d'expert quand l'accompagnant va mettre en avant ses compétences professionnelles et, dans le cadre des Missions Locales et PAIO notamment, l'expert va donc se centrer sur le problème que vivent les jeunes pour le résoudre. Dans le cas où l'accompagnant se présente en facilitateur, il va ici se centrer sur la personne qui vit le problème, et ainsi, chercher à faciliter aux jeunes la compréhension de leur situation.

L'accompagnement étant aujourd'hui utilisé dans beaucoup de domaines, nous pouvons voir alors apparaître différentes fonctions se rapportant aux métiers qui se veulent d'accompagnement. Dans le cadre des Missions Locales et PAIO, les professionnels n'ont pas pour fonction d'être accompagnant, il s'agit de conseillers en insertion sociale et professionnelle. Nous trouvons alors ici comme fonction principale celle du conseil, et, si l'on regarde la convention collective relative à ces structures c'est bel et bien la fonction la plus importante de leur métier.

Comme nous l'avons précisé tout au long de ce chapitre, plusieurs registres émergent de ce terme d'accompagnement. Aussi important les uns que les autres ils nécessitent alors une compréhension et maîtrise de la part des conseillers. Dans le cadre de leur métier, ils doivent accompagner les jeunes tout en les aidant dans le cheminement de leur parcours par le biais de conseils. Mais qu'entendons-nous par « conseil ». Nous avons pour cette fin de chapitre décidé de sensibiliser les lecteurs à cet acte du conseil dans l'accompagnement.

### ***III.2 Le Tenir Conseil***

Les conseillers d'insertion sont des accompagnants mais, comme tout professionnel portant le titre de conseiller connaissent-ils la démarche du conseil ? Cette démarche n'est pas toujours claire, les conseillers en insertion sociale et professionnelle n'ont pas tous eu de formation leur permettant d'identifier les démarches de conseil. En effet, il existe des

démarches différentes, et, à chacun de s'approprier celle qui lui correspond. Encore faut-il les connaître et avoir été informé et formé à celles-ci.

A. Lhotellier développe dans son ouvrage la démarche du « Tenir Conseil » et, dans un article il nous explique que « Tenir Conseil n'est pas donner des conseils ». Comme nous l'indique le titre, selon l'auteur lorsque l'on conseille quelqu'un nous ne lui donnons pas de conseils, nous « tenons conseil » avec lui.

Dans ce métier, le conseiller se voit apporter des conseils aux jeunes, mais, ces conseils ne sont pas des ordres à suivre. A. Lhotellier fait la comparaison avec le modèle médical : le médecin en position d'expert diagnostique et prescrit face à un patient passif dont la seule collaboration consiste à apporter des informations utiles. Dans le cadre des entretiens nous ne sommes pas tous prescripteurs de conseils. Certains ont cette conception du métier, d'autre pas. A. Lhotellier défend la démarche du Tenir Conseil qui va permettre aux personnes de devenir acteurs de leur trajet, cheminement. L'autre n'est pas un objet à qui l'on va donner des ordres sans même le consulter et en discuter avec lui.

Le conseil est pour l'autre un vrai travail sur lui pour agir sur une situation dans laquelle il se trouve en difficulté. Pour que ce conseil soit utile il faut alors qu'il ait du sens et qu'il en produise dans l'existence de cet autre. Le Tenir Conseil « se définit comme une démarche par rapport à l'autre, par rapport au savoir et son élaboration dans la singularité radicale d'une situation pour fonder un agir sensé ».<sup>35</sup>

De ce fait, la démarche du Tenir Conseil nécessite une maîtrise et un savoir faire qui se réalisent à partir de différentes actions « :

- La création d'une communication dialogique (en entretien ou en groupe).
- Le travail du sens d'une situation problème.

---

<sup>35</sup> A. Lhotellier, (2004), *Tenir conseil n'est pas donner des conseils*. p.3

- L'élaboration d'une décision fondatrice d'une action responsable autonomisante. »<sup>36</sup>

Cette démarche permet alors d'ouvrir un chemin vers lequel le conseiller et le jeune vont ensemble se diriger. Ceci nécessite alors de suivre ces actes selon le rythme, les besoins de la personne que l'on accompagne. Ces diverses actions constituent un ensemble d'actes importants dans la construction de l'autre.

Dans ces accompagnements, la communication avec l'autre est le plus important. Le métier de conseiller se base en priorité sur la parole et l'écoute de et avec l'autre. Cette communication qu'A. Lhotellier nomme communication dialogique permet alors une confrontation des points de vue et un échange sur la situation qui met les deux protagonistes (dans le cadre d'entretien individuel) en travail mutuel. L'important ici étant le co-travail du sens, et ce, se déroulant selon un temps plus ou moins long.

Les notions de temps et de sens prennent alors toute leur importance. Chacun avance à son rythme dans la découverte, l'analyse, et la construction de sens et solutions. Il s'agit alors pour chacun d'aller à son rythme et de construire soit même le temps nécessaire à cela. Le travail du sens quant à lui correspond à l'agir sensé, passer chaque étape dans l'ordre pour déterminer par la suite les actes utiles à la découverte du sens de la situation. Cela dans le but de tenir des conseils pour solutionner les difficultés rencontrées par autrui.

---

<sup>36</sup> Ibid., p.4

### **III.3 L'entretien professionnel de Tenir Conseil**

Afin de mener à bien l'entretien de Tenir Conseil que sont amenés à faire les conseillers, ceux-ci doivent alors bien connaître la structure de celui-ci et les fondamentaux. Il s'agit d'agir au mieux pour que le jeune se sente en confiance mais aussi pour que son conseiller et lui soient d'accord sur le déroulement de ces entretiens.

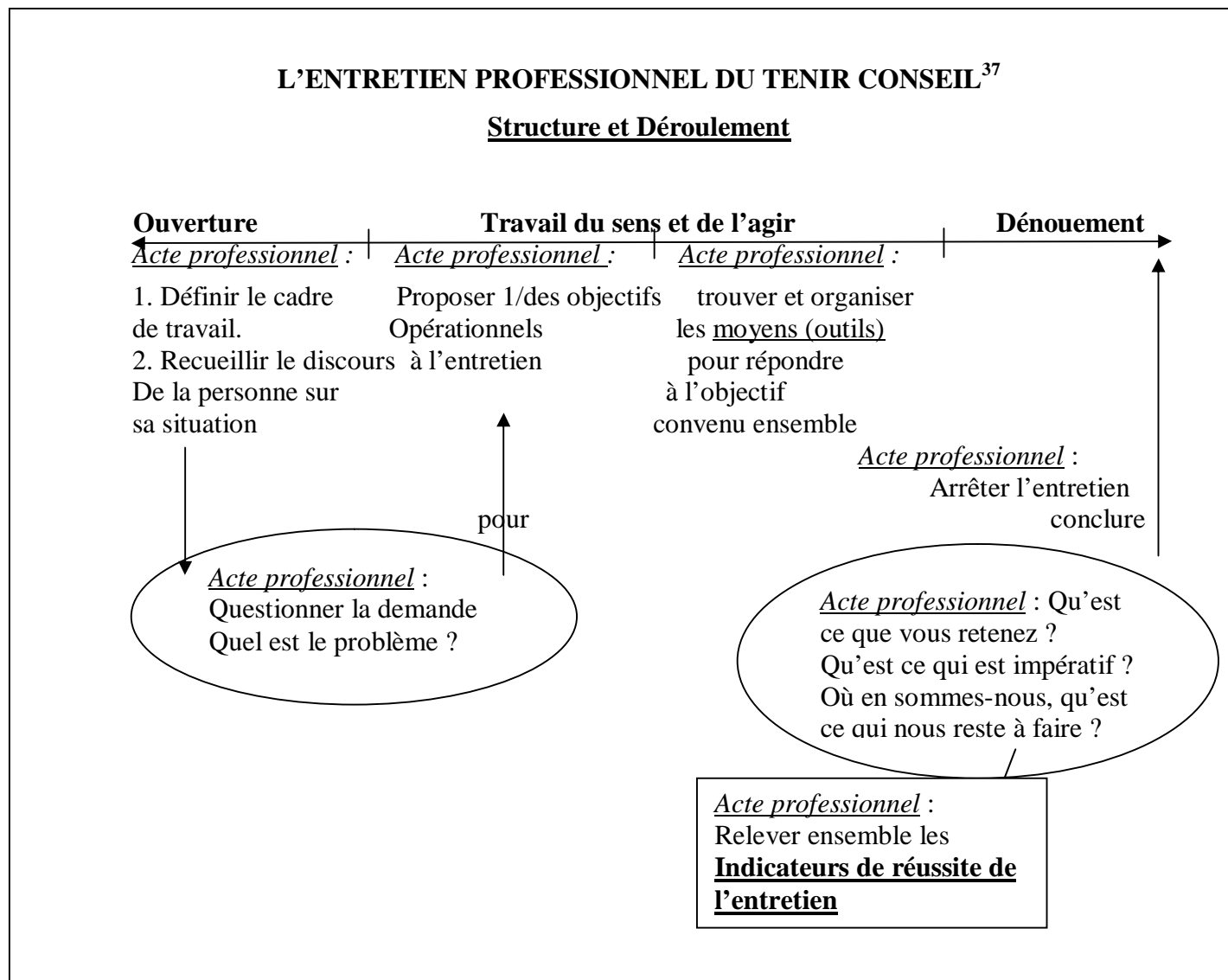
Un bon entretien se structure en trois parties aussi importantes les unes que les autres qui vont nous permettre de poser un cadre et d'installer la relation conseiller/jeune :

- **L'ouverture** : il s'agit ici de la partie introductive de l'entretien. Le conseiller doit définir et poser le cadre, nous entendons par cela qu'il se présente, qu'il présente la structure mais aussi qu'il parle du comment l'entretien va se dérouler (temps, prise de note, confidentialité...) et qu'il s'assure de l'adhésion du jeune à cette manière de travailler. Dès lors, le jeune va pouvoir exposer sa situation. Le conseiller lui, restera dans une posture d'écoute tout en prenant éventuellement des notes et posera par la suite des questions sur ce qu'attend le jeune concernant sa demande.
- **Le travail** : Une fois la situation exposée, le jeune et le conseiller vont travailler ensemble sur celle-ci pour traiter le problème. Le conseiller propose des outils de travail au jeune pour que celui-ci puisse avancer et organiser sa réflexion mais aussi prendre des décisions concernant sa situation. C'est un moyen pédagogique pour créer de l'engagement et que le jeune devienne acteur de son projet, le conseiller est là pour lui donner des outils, des pistes de travail et l'accompagner dans cette quête de solution.
- **La fermeture** : Cette étape là est fondamentale dans l'entretien, elle permet de faire un point sur l'avancement de la situation avec le jeune. Nous entendons ici de faire un bilan sur l'avancement du travail effectué, ceci dans le but de voir où cela mène le jeune, mais aussi de permettre au jeune de s'exprimer sur ce qu'il



retient et trouve important dans cet entretien. Cette étape prend du sens à la fois pour le jeune (évolution du travail, réflexion sur le projet, vision du trajet à effectuer) et pour le conseiller (point de vue du bénéficiaire, effet de l'entretien sur le jeune, s'assurer de la cohérence des actions réciproques...).

Pour illustrer cette structure de l'entretien nous avons décidé de reprendre le schéma que M.H Doublet met dans son article sur les fondamentaux de l'entretien. Il nous permet alors de comprendre cette logique de l'entretien du Tenir Conseil et de mieux le cerner.



**Figure 2 : L'entretien professionnel du Tenir Conseil**

<sup>37</sup> A. Lhotellier, 2000, *op. cit.*,

## **IV. Conclusion du chapitre**

Ce chapitre nous permet de comprendre ce concept d'accompagnement et sa complexité. Nous parlons alors de complexité de par cette diversité de registres, postures, manières d'appréhender l'accompagnement.

Dès lors, plusieurs points nous semblent importants à retenir pour mener à bien notre projet :

- L'accompagnement implique une proximité mettant en relation deux personnes.
- La création de liens dans l'accompagnement est importante pour que l'accompagné avance dans son cheminement.
- Il existe différentes manières d'appréhender le sujet.
- L'accompagnant doit être en mesure de connaître les places que lui et l'accompagné occupent.
- La relation accompagnant/accompagné suppose un modelage des places dans l'accompagnement.
- Parité dans la relation et disparité des places permettent d'instaurer un équilibre dans l'accompagnement et une distance propice à celui-ci.

Tout ceci nous amenant dans notre recherche à l'étude de la distance, qu'entendons-nous dans ce terme ? Existe-t-il réellement une bonne distance ? Nous avons dans ce chapitre appris que l'accompagnant se doit de jouer avec les places qu'il peut prendre au cours de l'accompagnement pour mener à bien son travail. N'en serait-il pas alors de même pour ce qui est de la distance ? N'avons-nous pas à jongler entre les distances dans la relation avec le jeune. C'est pourquoi, nous nous intéressons alors à ce nouveau concept qu'est la distance.

# CHAPITRE III : DE LA DISTANCE PROFESSIONNELLE A LA CREATION DU LIEN DANS LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT

## I. Définitions

Nous nous intéressons à cette notion de distance de part son rapport avec la mise en place de stratégies et d'actes professionnels par le conseiller face aux jeunes qu'il reçoit dans les situations d'entretien. En effet, ces intervenants utilisent des procédés divers dans leur pratique qui leur permettent de tenir à une certaine distance le jeune. Et, cette distance renvoie à ce que Hall étudie dans la proxémie.

### I.1 Distance : proxémie

La distance n'est autre qu'un « intervalle qui sépare deux points. Fig. Différence. – LOC. *Prendre, garder ses distances*, éviter tout engagement, ou toute familiarité avec quelqu'un. *Tenir à distance*, ne pas laisser approcher. »<sup>38</sup>

Cette définition nous permet d'appréhender de différentes manières ce concept. En effet, il peut s'agir de la distance physique que l'on peut distinguer entre les personnes durant les entretiens. Mais il peut aussi s'agir de la distance symbolique qui sépare ces deux personnes de part leur statut, le contexte, leur âge, leur culture et tant d'autres paramètres invisibles.

La notion de distance symbolique, celle que l'on met en place entre l'accompagnant et l'accompagné nous interroge notamment, mais, il est nécessaire aussi de passer par cette

---

<sup>38</sup> Larousse de poche, 1996, Larousse. P. 202

distance physique pour comprendre les intentions de chacun dans les situations interlocutives que l'on peut observer.

Cet intérêt pour l'étude de la distance à la fois symbolique et physique nous amène alors à travailler cette notion en abordant en parallèle la notion de proxémie développée par E.T Hall. En effet, l'auteur nous amène sur ce sujet lorsqu'il se pose la question des distances pouvant être observées durant nos contacts avec autrui. D'après lui, cette distance échappe au niveau de notre conscience. L'étude de ce qu'il nommera la proxémie, nous montre que ces distances sont au contraire significatives et précises selon les situations dans lesquelles nous nous trouvons. C'est en s'appuyant sur les travaux de Hediger, concernant les territoires utilisés et occupés par les oiseaux et mammifères ainsi que leurs comportements entre eux, que E.T Hall fait le lien entre les distances constantes observées chez ces animaux et celles repérées chez l'homme.

La question ici est alors de voir à combien de distances l'homme peut avoir recours et comment pouvons-nous les distinguer. Pour amener les réponses à ces questions, nous avons choisi de rappeler auparavant comment cette théorie de la proxémie s'est organisée.

## **1.2 Théorie de E.T Hall**

Le développement de cette théorie s'est organisé autour du terme de proximité qui est apparu en 1479 du mot latin *proximitas*, de *proximus* qui signifiait « ressemblance, affinité, parenté ». A partir du XVIème siècle, ce terme vient également qualifier la position d'objets dans l'espace. Dès lors, on y rattache trois domaines que sont l'espace, le temps et le droit qui caractérisent tous trois qualitativement la distance. La proximité est alors « un jugement de valeur qui porte sur une perception de la distance ».

Vient en 1963 la proxémie nommée et étudiée par l'anthropologue E.T Hall désignant la distance physique qui s'établit entre des personnes prises dans une interaction. L'étude de cette notion renvoie alors à la « proxémique, l'étude de la perception et de

l'usage de l'espace par l'homme. »<sup>39</sup> et devient rapidement une branche à part entière de la sociologie.

Dans ces travaux, E.T Hall traite de la proxémie en observant les différentes cultures de notre monde. En effet, il s'intéresse aux distances, aux positions, et aux orientations des individus dans divers moments. Dans les relations il va distinguer quatre types de distance <sup>40</sup>:

- **La distance intime** : celle des rapports affectueux (proche à 45 cm).

« la présence de l'autre s'impose et peut même devenir envahissante par son impact sur le système perceptif »<sup>41</sup>. Beaucoup de paramètres entrent en jeu dans cette distance (vision, odorat, rythme respiratoire, température corporelle...).

- **La distance personnelle** : celle de la conversation (45 cm à 125 cm).

« petite sphère protectrice, ou bulle, qu'un organisme créerait autour de lui pour s'isoler des autres »<sup>42</sup>. Il s'agit alors de l'espace que l'on conçoit suffisant pour se protéger d'autrui dans des situations de conversation.

- **La distance sociale** : celle des rapports institutionnels (1,2 m à 3,6 m).

« les détails visuels intimes du visage ne sont plus perçus, et personne ne touche ou n'est supposé toucher autrui, sauf à accomplir un effort

---

<sup>39</sup> E. T. Hall, in Bateson, Goffman, Hall, Jackson, Schefflen, Sigman, Watzlawick, 1981, La nouvelle communication : textes recueillis et présentés par Yves Winkin, Paris, Le Seuil. p.191

<sup>40</sup> E.T. Hall, 1971, La dimension cachée, Paris, Le Seuil. p.146

Les quatre types de distance exposés ci-après ressortent d'une étude effectuée par Hall (observations et entretiens) auprès d'individus adultes (hommes et femmes) de classe moyenne ne présentant aucuns signes de colère, excitation ou dépression. Les entretiens étaient neutres.

Il est à noter que les distances sont approximatives et peuvent varier selon les sujets, elles comportent toutes deux modalités (proches et lointaines).

<sup>41</sup> Ibid., p.147

<sup>42</sup> Ibid., p.150

particulier »<sup>43</sup>. Nous sommes ici dans des rapports strictement professionnels où la distance marque « la limite du pouvoir sur autrui ».

- **La distance publique** : (3,6m à plus de 7,5m).

« la distance publique, située hors du cercle où l'individu est directement concerné ».<sup>44</sup> Ici les détails tels que la couleur des yeux deviennent indéterminables, les réactions de fuites deviennent plus possible.

Les types de distance qui, dans notre recherche nous intéressent le plus sont ceux qu'il nomme : la distance personnelle et la distance sociale.

D'après E.T Hall, l'utilisation que l'homme a de l'espace et du temps se rapporte à une « forme de communication à laquelle on obéissait comme si elle était partie intégrante des sujets et dès lors universellement valide »<sup>45</sup>. Par cela, il entend alors que tout arrangement de l'espace ou gestion du temps permet de communiquer à autrui certaines choses. Pour l'illustrer, il donne l'exemple des Américains qui, parfois remarquent que les gens se trouvent trop près pour leur parler, ou que les personnes semblaient être distante et froide si elles se reculaient pour obtenir une distance de conversation pour eux convenable, etc... Ces incompréhensions rendent alors parfois les conversations et interactions brutales entre cultures différentes.

Comme nous avons pu l'exposer précédemment, toutes ces conceptions divergent selon la culture à laquelle l'individu appartient, ce qui constitue la bonne distance à adopter. De ce fait, pendant les entretiens menés par l'accompagnant, les différences de cultures peuvent jouer un rôle dans l'établissement de cette distance avec autrui. L'accompagnant se doit alors d'être vigilant dans ses observations, intentions et façons d'être face, aux jeunes qu'il reçoit.

---

<sup>43</sup> Ibid., p.152

<sup>44</sup> Ibid., p.155

<sup>45</sup> E.T. Hall, in Bateson, Goffman, Hall, Jackson, Scheflen, Sigman, Watzlawick, 1981, *op. cit*, p.193

Lors d'entretien (notamment en PAIO), ce que l'on va dire « est lié à la distance et à la situation, ainsi qu'aux relations entre les participants, leurs émotions et leurs activités »<sup>46</sup>. Néanmoins, l'homme n'est pas pourvu pour autant d'un mécanisme lui permettant de définir le type de distance dans lequel il se trouve ni comment celui-ci se met en place. Et, comme nous l'avons dit précédemment, chaque culture établit ses distances à sa manière, difficile donc de repérer comment est définie celle d'une ethnie différente.

Lors des conversations, entretiens, le type de distance en jeu peut néanmoins évoluer de façon à augmenter ou diminuer. Outre le langage, tous les sens vont entrer en jeu dans l'établissement de la distance : « ils sont à la proxémique ce que l'appareil vocal (dents, langue, palais dur, palais mou, cordes vocales) sont à la phonétique. »<sup>47</sup>

La question que nous nous posons à l'heure actuelle est de comprendre quels sont les enjeux de cette distance dans l'accompagnement. Plus particulièrement, comment vont-ils évoluer et par qui. L'accompagnant et l'accompagné ont un rôle dans l'établissement de celle-ci qu'elle soit personnelle ou sociale (les deux types que nous avons reconnu comme les plus spécifiques à cette pratique). Dans la partie suivante nous essayons alors de faire un lien entre théorie et pratique pour mieux cerner ce phénomène et pouvoir le comprendre.

---

<sup>46</sup> Ibid., p.216

<sup>47</sup> Ibid., p.219

## **II. Distance et proxémie dans l'accompagnement**

### ***II.1 Entretien PAIO et distance***

Comme nous venons de l'exprimer, les travaux de E.T Hall nous permettent de comprendre comment une situation banale d'interaction entre deux personnes peut, selon les cultures, être comprise de manières différentes. Mais, il n'en reste pas moins que d'autres paramètres entrent en jeu dans ces situations et doivent être perçus par l'accompagnant comme déterminants dans l'établissement de sa relation avec le jeune.

En effet, chaque jeune arrive lors d'un entretien avec une demande, un besoin particulier. L'accompagnant va dès lors devoir comprendre cette situation et mettre en place des actions pour répondre aux besoins du jeune. De plus, ce public se constitue la plupart du temps de jeunes en difficulté et en attente de solutions, d'aides, d'accompagnement pour mener à bien leur projet. Il faut alors que l'accompagnant prenne en compte tout ce que le jeune va lui dire, lui exposer de sa situation.

Le premier entretien va être un moment important dans l'établissement de la relation entre le jeune et son conseiller. Ici, l'accompagnant va devoir permettre au jeune de s'exprimer sur sa demande et l'écouter pour cibler la situation. Cet entretien va aussi être un moment clé pour que le jeune sache si, oui ou non, il peut faire confiance à cette personne face à lui, si l'accompagnant va, ou non, pouvoir l'aider et l'accompagner dans son cheminement.

L'établissement d'une distance suffisante est alors ici primordial. Nous parlons de distance entre le jeune et son conseiller, qu'elle soit physique mais aussi symbolique. C'est par cette parité dans la relation, et cette symétrie dont nous parle N. Denoyel que la distance va s'établir. L'accompagnant va alors devoir mettre en place des stratégies, astuces pour que le jeune se sente en confiance avec lui et se laisse guider sur son chemin.



Rappelons tout de même ce que nous entendons être un entretien en PAIO. Les jeunes à leur arrivée ne savent pas vraiment non plus ce à quoi ils vont être confrontés. Déjà en difficulté d'insertion ces jeunes se trouvent alors face à l'inconnu, ce qui peut parfois les effrayer. En quoi consiste un entretien, quels en sont les enjeux ?

Comme nous l'avons expliqué dans le premier chapitre, l'entretien est à distinguer de la conversation, il s'agit ici d'un entretien entre un jeune et son conseiller, pas entre deux amis ou deux membres d'une même famille. La finalité de cet entretien étant que le conseiller reçoive des informations relatives à la situation de la part du jeune. Comparé à un dialogue simple entre deux personnes, ici le conseiller ne doit pas faire d'interprétation hâtive à propos de la situation de jeune, il se doit d'être neutre. De plus, le jeune a besoin d'être écouté, il est donc important de le mettre à l'aise, en confiance pour qu'il puisse s'exprimer durant l'entretien sans réticence. Le conseiller va donc devoir prendre en compte le jeune dans sa globalité.

Si l'on reprend la théorie de E.T Hall, les distances les plus appropriées à ce type d'entretien seraient la distance sociale et la distance personnelle, de conversation. Néanmoins, nul n'est à l'abri d'avoir recours à un autre type de distance durant l'entretien. Nous ne retiendrons toutefois que ces deux distances pour notre étude. Il s'agit alors de mettre en place avant l'entretien avec le jeune une distance physique et symbolique suffisante pour que chacun s'y retrouve. Cet espace que le conseiller va mettre en place va leur permettre, à lui et au jeune, de se protéger l'un de l'autre dans ces situations d'entretien.

E.T Hall conçoit deux modes de distances personnelles et sociales, à savoir le mode proche et le mode lointain. Pour permettre de comprendre les différences entre chacun de ces modes nous avons décidé de les reprendre sous un tableau :

Type de distance	Distance personnelle Conversation		Distance sociale Rapports institutionnels	
Type de contact	Zone limite de non contact physique direct. Elle marque l'affectivité et la proximité quotidienne des individus dans leur vie publique.		Relations interpersonnelles directes. Au delà de tout contact physique direct, jusqu'aux limites de portée de la voix sans effort.	
Mode	Proche	Lointain	Proche	Lointain
Type de rencontre	Contact marquant l'intimité et l'affectivité des personnes en public.  Distance de la confiance.	Distance des discussions personnelles entre amis.  Selon l'expression anglaise « tenir quelqu'un « à une longueur de bras » <sup>48</sup> »  Quelqu'un hors champ peu entendre mais en faisant un effort	Relations interpersonnelles les personnes se connaissent et se côtoient sur un projet commun.  (Travail, réunion informelle...)	Relations interpersonnelles formalisées (entretiens...). Les positions sont définies par une culture des règles sociales (Rapports hiérarchiques...).
Rapport à la PAIO	CONFIDENCE D'UN JEUNE VERS SON CONSEILLER	PROXIMITE GEOGRAPHIQUE DES JEUNES	ENTRETIEN LE PROJET DU JEUNE	RAPPORT CONSEILLER JEUNE

**Tableau 3 : Distance personnelle et distance sociale dans le cadre d'entretien PAIO**

Néanmoins, au fur et à mesure de ou des entretiens cette distance peut évoluer, et ce en fonction des rapports, liens, échanges que peuvent avoir les deux protagonistes. C'est le conseiller qui jugera alors pertinent ou non de modifier cette distance pour obtenir une situation d'échange saine.

De plus, nous ne venons pas tous d'une culture similaire, et, c'est cette culture qui nous amène à percevoir, selon nos sens, nos sentiments face à l'espace donné. Donc, en fonction de notre culture, éducation nous n'aurons pas forcément le même rapport à l'espace, la distance que l'on met envers l'autre. Ensuite, les paramètres affectifs peuvent aussi entrer en jeu, ainsi que les contextes dans lesquels les individus se trouvent. Il est

<sup>48</sup> E.T. Hall, 1971, La dimension cachée, Paris : Le seuil, p151

donc important d'apprendre à connaître la personne que l'on a face à nous, de prendre en compte ces origines, et de l'écouter attentivement pour ne pas bloquer la communication.

## **II.2 Distance professionnelle**

Les travaux de P. Prayez sur la distance professionnelle dans la relation soignant/soigné nous aident à comprendre qu'il n'est pas si évident de maîtriser une posture professionnelle.

En effet, partant des quatre distances définies par E.T Hall (publique, sociale, personnelle et intime) il explique notamment - par le biais de la relation du soignant au corps du soigné - comment l'on peut dans ses situations d'échanges mettre en place une distance symbolique lorsque la distance physique se veut trop proche.

Dans la relation de soin, il va de soi que la distance physique concerne la sphère intime (les deux protagonistes se veulent très proches de part la relation du soin). Dans le cadre des PAIO, les relations seront plutôt du type sociale, voir personnelle. Rappelons alors que : la distance personnelle engendre la possibilité pour chacun d'être touché par l'autre, ce qui de ce fait laisse sous entendre un sentiment de confiance suffisant. Pour la distance sociale les protagonistes échangent uniquement avec des mots à voix haute. Nous pourrions alors estimer qu'il s'agirait du contact d'approche dans le cadre des PAIO, à savoir le premier entretien, et que la distance personnelle s'instaure au fil du temps, au fur et à mesure que le lien entre conseiller et jeune s'installe.

Dans son livre, P. Prayez nous parle donc du passage de cette distance physique à la distance symbolique. Ce qu'il entend par distance symbolique s'illustre par un exemple qu'il nous donne : « il est banal en société de se trouver à plusieurs, serrés les uns contre les autres, dans un espace ne permettant pas les désengagements physiques. Ainsi, dans un transport en commun aux heures de pointes (ou dans un ascenseur...) est-on obligé de supporter une intimité physique sans désirer, le moins du monde, vivre une réelle intimité

affective avec tous les gens qui nous entourent »<sup>49</sup>. Dès lors, il nous explique que l'on met en place un tas de stratégies nous permettant de palier à ce déséquilibre. De même pour les médecins, certains, vont lors d'une consultation parler à voix haute même lorsqu'il ausculte son patient, de ce fait, la distance physique qui se veut ici intime et parfois gênante se trouvera alors moins engagée. Alors, en distance personnelle, parler fort nous permet un éloignement symbolique resituant les choses dans leur contexte pour les protagonistes, « pour mettre de la distance symbolique là où la distance physique s'est abolie ».<sup>50</sup>

Comment, les conseillers en insertion sociale et professionnelle vont-il pouvoir mettre en place une distance propice à un bon accompagnement ? Ces questions se rapportent alors aux postures, registres, places que l'accompagnant va prendre durant les entretiens qu'il aura avec les jeunes. Quelle place pour quel type de distance ? Il nous semble alors pertinent de travailler une dernière partie de chapitre consacré aux rapports entre places et distances dans l'accompagnement.

---

<sup>49</sup> P. Prayez, 2005, Distance professionnelle et qualité du soin.

<sup>50</sup> Ibid.

### III. Rapport entre places et distances dans l'accompagnement.

Dans le chapitre précédent les différentes théories abordées nous ont permis de comprendre la pluralité de registres et places nécessaires pour effectuer un bon accompagnement.

Ce modelage permanent des places amène à penser la question de la distance que nous interrogeons ici. En effet, si l'on reprend à la fois les théories de E.T Hall et celles de M. Paul, nous devons être en capacité d'établir une corrélation entre places et distances dans la relation d'accompagnement.

Reprenons tout d'abord les dires de M. Paul qui nous invite à mettre en lien les trois registres de l'accompagnement à trois situations de la posture d'accompagnement<sup>51</sup> :

conduire	Guider	escorter
accompagner est se situer		
au-dessus ou en arrière	en avant ou à côté	en « entourant » et soutenant au-dessous ou en arrière

Nous ressortons de ce tableau qu'accompagner nécessite des changements de places permanents. Ces changements permettent alors à l'accompagnant de se situer différemment face à l'accompagné et ajuster son comportement en fonction des situations. Dans une même situation il est possible d'avoir à faire à tous les registres, dans ce cas, il est indispensable de maîtriser et connaître les enjeux de chacun ainsi que les bénéfices sur l'accompagné.

Ce qui nous intéresse dans cette recherche est de comprendre comment intervient la notion de distance à travers ces registres et places et comment se matérialise-t-elle ? M. Paul nous éclaire lorsqu'elle parle d'ajustement à la situation. Comme nous avons pu le voir l'accompagnant va, en fonction du contexte, de la situation, des attentes du jeune,

---

<sup>51</sup> M. Paul, 2004, *op cit.*, p152

devoir définir « le caractère interactif de la relation d'accompagnement »<sup>52</sup> . Elle entend par ici qu'il va choisir une position à adopter pour être à une distance suffisante du jeune, ceci afin de ne pas se substituer à lui. La relation d'accompagnement va donc engendrer un va et vient constant entre proximité et distance avec autrui.

En effet, dans l'établissement du projet du jeune ou du chemin à parcourir, conseiller et jeune vont travailler ensemble, ce qui implique alors une certaine proximité dans l'action. Mais, afin de ne pas se substituer à l'autre, l'accompagnant va devoir se mettre à une distance suffisante du jeune. C'est en cela que nous entendons que le conseiller va, par un changement de place (au-dessus, au-dessous, à côté) pouvoir créer une distance propice à l'accompagnement.

---

<sup>52</sup> Ibid., p.133

#### **IV. Conclusion du chapitre.**

Ce chapitre nous permet de faire un point sur les différentes distances pouvant être mises en place dans les relations d'interactions avec autrui. Il en va de soi que, selon le contexte, le degré de familiarité, l'institution, le type de distance va varier et évoluer. Même si ces types de distances sont décrits par E.T Hall exclusivement du point de vue physique (en mètre) nous ne pouvons exclure la distance symbolique.

P. Prayez nous en parle très bien dans ces travaux lorsqu'il explique les actions pouvant être mise en place pour remédier à un besoin d'ajustement des places dans la relation de soins. Il peut en être pareil dans les entretiens de conseils. En effet, le conseiller va adapter son comportement, le ton de sa voix, le débit pour mettre à l'aise le jeune.

L'institution fait que chacun se trouve dans des places précises : le jeune est le demandeur, et le professionnel est Le conseiller. Dès lors, un type de distance spécifique à la situation est en jeu, mais, par les interactions et les propos le conseiller peut faire évoluer cela.,

De plus, l'évolution de ces distances amène un positionnement du conseiller à diverses places selon le moment de l'accompagnement. Il va alors se retrouver (symboliquement) à côté, au dessous ou au dessus du jeune, et ce, en fonction de la situation. Nous retenons alors plusieurs points dans ce chapitre :

- La distance n'est pas uniquement une question de distance physique dans l'espace, il peut s'agir aussi de distance symbolique.
- Cette distance peut évoluer au fur et à mesure de l'accompagnement, elle n'est pas fixe.
- Il est possible d'assimiler distance et position d'accompagnement, du fait de l'évolution de cette distance, le conseiller va se voir attribuer plusieurs places.

## CHAPITRE IV : L'INTERACTION SOCIALE

*« Face au caractère éculé du langage courant quotidien, écouter les sonorités plus secrètes, les indications verbales d'une plus grande profondeur de monde, d'une plus grande puissance d'être, peut avoir un sens profond »<sup>53</sup>*

Nous reconnâtrons que, lors de rencontres entre un jeune et son conseiller, l'acte principalement utilisé n'est autre que la parole. Nous avons alors décidé de nous intéresser aux théories de l'énonciation. A savoir la façon dont on utilise le langage lors de nos échanges ; mais aussi aux théories de l'interaction sociale, ou, à la façon dont nous mettons en place des modes spécifiques de communication en fonction de notre interlocuteur.

### I. La communication : un moyen d'établir une relation

#### I.1 L'interaction sociale : Structure

« Toute personne vit dans un monde sociale qui l'amène à avoir des contacts, face à face ou médiatisés, avec les autres. »<sup>54</sup>. C'est alors que les deux personnes vont, par leur connaissance des actes verbaux ou non mettre en place des systèmes de communication pour établir une relation selon leur choix. Les locuteurs ont alors une intention précise face à cette situation et vont tenter de véhiculer une action « par le message, les effets qu'il vise chez l'allocutaire »<sup>55</sup> et ceci parfois inconsciemment et involontairement au moment de l'acte.

Dans tout entretien avec le jeune, le conseiller se trouve dans une relation d'interaction où les deux protagonistes sont dans une situation d'échanges, de

---

<sup>53</sup> E. Fink, 1994, *Proximité et distance*. Grenoble : J. Million. P225

<sup>54</sup> E. Goffman, 1974, *Les rites d'interaction*. Paris, minuit. p9

<sup>55</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *L'interaction sociale*. Paris, PUF. p43



communication. Pour établir un lien communicationnel avec le jeune il est important de connaître et maîtriser le cadre dans lequel se déroule l'interaction.

D'après E. Marc et D. Picard, l'interaction est structurée par plusieurs niveaux de communication que sont :

✓ **Le sens et la signification** : dans un message ces deux types d'information sont perceptibles. La signification est ici ce que l'on comprend explicitement par les mots, si je dis : « tu sais, on m'a dit que ce n'était pas toujours bon dans ce restaurant », mon allocataire va, en terme de signification comprendre : « des gens n'apprécient pas toujours la cuisine de cet établissement ». En revanche, le sens conduit plutôt à une signification implicite que le locuteur veut amener à l'autre. Il s'agirait donc, dans ces propos de comprendre : « je n'ai pas très envie d'aller manger dans ce restaurant ».

✓ **Le contenu et la relation** : le contenu du message n'est autre que les informations, jugements, opinions,... que l'on cherche à transmettre. Néanmoins, ce contenu amène plus ou moins directement une relation entre les interlocuteurs. En effet, on peut entrer dans des relations diverses telles que inconnu à inconnu : « avez-vous du feu s'il vous plaît ? » le contenu est ici une demande d'information, mais en même temps, le locuteur cherche à entrer en relation avec la personne. Autre cas de figure, une relation mère/enfant ou mari/femme. L'enjeu étant bien évidemment d'être rigoureux dans « l'utilisation » de ces niveaux, puisqu'une confusion entre eux pourrait amener des différents entre interlocuteurs. Ce rapport contenu/relation ne va donc pas être identique suivant le contexte de la communication.

✓ **Le rapport de place** : lorsque la relation est définie dans le cadre de la communication, souvent la distribution des places se fait automatiquement. Dans ce cas on exprime à l'autre quelle place nous occupons et quelle place nous souhaitons qu'il occupe.

Dans notre étude ces niveaux nous intéressent car ils nous apportent des informations concernant les intentions des deux protagonistes dans leur relation de communication.

Comme nous l'avons exprimé précédemment, chaque message délivré par un locuteur est doté d'une intentionnalité consciente ou non. De là, le discours implique une action que le locuteur cherche à exercer sur son allocutaire afin de lui transmettre quelque chose. On cherche alors à donner du sens à l'information que l'on souhaite faire passer. Mais, au-delà du sens du message en termes de signification, nous voulons aussi transmettre un contenu et établir une relation avec la personne qui est face à nous.

C'est cette relation qui nous importe beaucoup dans notre étude, en effet, nous cherchons à comprendre comment celle-ci s'instaure au travers de mots, de phrases et donc au travers de ce *face à face*<sup>56</sup>. Nous utilisons ce terme de *face* dans le même sens que E. Goffman quand il définit la face comme « étant la valeur positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adopté au cours d'un contact particulier. » Donner une bonne image de soi, c'est adopter une conduite dans le but de donner une image positive de soi, en fonction de la situation dans laquelle on se trouve. Dans cet entretien entre le jeune et le conseiller, chacun des deux protagonistes va alors délivrer un message dans lequel se trouve un contenu, une demande mais aussi en ayant le projet plus ou moins direct d'établir une relation avec l'autre. Pour cela, il paraît alors important de définir cette relation qui s'instaure entre les interactants.

Dans notre étude, nous nous intéressons à la relation qui s'instaure entre un conseiller et le jeune qu'il s'apprête à suivre. Si l'on s'en remet aux travaux de E. Marc et D. Picard, les difficultés de communication peuvent provenir des sens implicites de nos interactions, en effet, parfois chacun d'entre nous ne donnent pas la même signification, interprétation à une même phrase, il faut être vigilant dans nos échanges (ex : faire attention dans nos intentions, si l'on utilise souvent la négation par exemple sans vouloir

---

| <sup>56</sup> E. Goffman, 1974, *op cit.*, p.9

être négatif envers le jeune, celui-ci peut mal le prendre et penser qu'on le prend pour ce qu'il n'est pas, alors il se refermera : « *tu n'as pas ton numéro sur toi ? Qui devrais être : as-tu ton numéro avec toi ?* ». ».) Il s'agit alors ici de faire la différence entre le contenu (les mots sémantiques) et le contenant des mots (la négation ou le non sémantique, les mots outils). Nous reprendrons plus précisément cette distinction dans la partie suivante sur les théories de l'énonciation.

Néanmoins, si d'entrée nous sommes capable mutuellement d'identifier les attentes de l'un et de l'autre et de se mettre d'accord sur la relation qui doit s'instaurer dans le cadre de ces rencontres alors la communication sera saine.

Pour instaurer cette compréhension du rapport entre contenu et relation dans la communication il est nécessaire de connaître et exprimer la position que l'on souhaite occuper et celle que l'on souhaite voir occupée par l'autre sans pour autant l'explicitier clairement. En effet, ces rapports de places peuvent aussi se faire automatiquement de part nos connaissances extérieures des rôles des interactants. En l'occurrence, dans les situations d'entretiens en PAIO les jeunes confèrent un rôle de conseiller à celui qui le reçoit, il s'agit alors d'une relation demandeur/conseiller. Cette définition des places représente alors un enjeu de la communication qui renvoie particulièrement à la définition que donne E. Goffman de la notion de *face*.

Ces rapports de place peuvent une fois de plus être symétriques ou complémentaires comme nous l'expliquons à travers le chapitre sur la parité des places où nous reprenons les dires de N. Denoyel.

En effet, nous pouvons dans les situations d'interaction entre un jeune et son conseiller, percevoir à la fois des rapports symétriques et complémentaires. E. Marc et D. Picard nous apprennent que lors des rapports symétriques « les interactants se situent comme pairs » et, lors des « rapports de complémentarité [...] les comportements et les

messages sont de nature différentes ; ils s'ajustent cependant les uns aux autres »<sup>57</sup>. On retrouve alors dans ces rapports des similitudes avec la relation d'accompagnement que l'on instaure avec le jeune. En effet, les rapports de complémentarité amènent à un échange de savoirs, de connaissances.

Ce rapport de complémentarité amène aussi la question de hiérarchie entre les deux positions, une hiérarchie par une position de supériorité d'un des deux interlocuteurs, ce qui suppose un mouvement perpétuel des places engendrant la mise en place d'un équilibre par l'utilisation de modes de communication différents.

L'interaction va se jouer sur ces différents tableaux de rapports, il faut alors trouver un équilibre dans celle-ci afin d'obtenir une parité des rôles dans l'échange et mettre à l'aise les interlocuteurs et surtout le jeune qui vient demander de l'aide.

De plus, dans le cadre des PAIO les jeunes viennent tout en sachant que la rencontre avec le conseiller se fera dans une institution déjà existante. E. Marc et D. Picard nous disent alors que cette appartenance à une institution amène les interlocuteurs à l'utilisation différente de ces modes de communication. Ce contexte particulier de la PAIO va donc apporter « à la relation un code, des représentations, des normes de rôles et des rituels qui permettent la relation et lui donnent ses caractéristiques significatives. »<sup>58</sup>. De cela nous comprenons que le contexte et l'institution vont avoir une influence sur la relation qui s'établira entre le jeune et son conseiller.

Dès lors, Il nous semble important et intéressant de comprendre comment, dans le cadre d'une structure spécifique cette relation va s'établir. Les auteurs nous informent sur la forme, le contenu et la façon dont vont circuler les messages dans l'organisation. Premièrement, la forme des communications va différer en fonction des codes spécifiques à l'institution (entretien, usage de ton, de vocabulaire, périodicité...) mais aussi en fonction du statut des interactants. Ensuite, il y a le contenu qui dans ce cas va être influencé par

---

<sup>57</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *op cit*, p.47

<sup>58</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *op cit*, p.103

l'organisme, un conseiller n'est pas censé donner un cours de cuisine ou mécanique mais des conseils, informations aux jeunes.

Enfin, les interlocuteurs vont dans l'organisation, se définir chacun par le rôle qu'ils ont à jouer dans l'entretien. De ce fait, un rapport dynamique va s'instaurer entre les deux protagonistes, dans lequel mutuellement ils attendent des questions et réponses. Comme nous l'avons vu dans la théorie de N. Denoyel, les rôles vont donc impliquer une complémentarité et un ajustement mutuel face à la situation.

Pour terminer, Bateson nous dit alors qu'« il faut considérer la relation entre deux individus comme capable de se modifier de temps à autre, même sans intervention extérieure, et examiner non seulement les réactions de A au comportement de B, mais aussi comment ces réactions affectent la conduite de B et l'effet de cette dernière sur A. »<sup>59</sup>

### **1.2 Théorie de l'énonciation : les actes de langages par Austin**

La parole étant un acte prégnant dans les métiers tel que celui de conseiller en insertion sociale et professionnelle, M.H. Doublet nous expose dans sa thèse la théorie de l'énonciation d'Austin. Il nous semble intéressant de s'y arrêter pour comprendre les mécanismes de l'énonciation et interaction lors d'entretien.

Austin nous apprend que le langage permet d'accomplir des actes, en ce sens il entend que la parole est une forme et un moyen d'action sur autrui. Pour comprendre comment l'on peut agir sur autrui par l'utilisation de simples verbes, comment l'on peut faire quelque chose simplement en le disant. Austin nous explique alors que le fait par exemple de dire à quelqu'un « je te promets » n'est autre que d'accomplir l'acte de promettre. C'est donc par la façon que l'on a d'utiliser ces énoncés que l'on peut accomplir des actes.

---

| <sup>59</sup>G. Bateson, 1981, *La nouvelle communication*. Paris : Seuil. p.189

Lors de son énonciation le locuteur accomplit trois actes de langage qu'Austin<sup>60</sup> définit comme :

- Acte locutoire : il s'agit ici de l'acte de « dire quelque chose ». Nous comprenons ces mots de par leur sens et grammaire.

- Acte illocutoire : il s'agit ici d'effectuer un acte en « disant quelque chose », on peut alors poser une question à quelqu'un pour obtenir des informations mais aussi pour faire parler une personne timide. De là, une relation va s'instaurer entre les interactants.

- Acte perlocutoire : il s'agit ici de l'acte effectué « par le fait de dire quelque chose ». On cherche alors à agir sur autrui, notre énonciation à ce moment va produire quelque chose sur notre interlocuteur.

« Toute communication est une situation qui met en jeu des acteurs sociaux, des positions et des relations entre un émetteur, un ou plusieurs récepteurs et le contexte externe et interne de la communication »<sup>61</sup>. M.H Doublet nous apprend alors ici que ce n'est pas la langue qui donne du sens au discours mais que, au contraire c'est celui à qui l'on s'adresse qui va décoder ce que l'on veut lui dire. Nous pouvons dès lors entendre que la façon que l'on a de parler, les mots utilisés, l'intonation, permettent alors à la fois de faire passer des messages, agir sur autrui, mais aussi de se définir dans une place, un positionnement plus ou moins précis. C'est cela que nous allons dès à présent tenter de montrer.

---

<sup>60</sup> J.L. Austin, & G. Lane, 1970, *Quand dire c'est faire*. Paris : Le Seuil. (Original work published 1962).

<sup>61</sup> M.H. Doublet, 2006, Etude des interactions conseiller/bénéficiaire dans le bilan de compétences.

## II. Les rites d'interaction

### **II.1 Théorie des interactions verbales.**

C'est à nouveau dans la thèse de M.H. Doublet que nous trouvons des travaux pertinents concernant l'étude des interactions. Elle y décrit notamment la théorie de Kerbrat-Orecchioni qui définit deux dimensions dans le système d'expression de la relation interpersonnelle.

Ces deux dimensions concernent l'axe de la distance et celui de la domination, ou du système de places, et, vont nous permettre de comprendre comment, dans l'interaction nous pouvons établir une distance avec autrui et se positionner face à lui.

#### **❖ La relation « horizontale » : axe de la distance**

Cet axe nous montre que dans l'interaction, les deux protagonistes peuvent être plus ou moins proches, ceci dépendant de leur connaissance mutuelle mais aussi du lien qui les unit à un moment  $t$  ainsi que de la nature de la situation communicative. Nous comprenons par là que selon que l'on connaisse la personne face à nous, que l'on soit dans une situation particulière avec un rapport à celle-ci précis, nous n'auront pas le même comportement. Kerbrat-Orecchioni caractérise alors cette relation par des propriétés et marqueurs verbaux différentes que nous allons expliquer.

✓ **Gradualité** : nos comportements diffèrent en fonction de la situation dans laquelle nous nous trouvons, ils varient d'un extrême à l'autre entre le familier et l'étranger.

✓ **Symétrie** : la relation interpersonnelle nécessite dans cet axe horizontal d'être symétrique, de façon à ce que chacun soit dans une position confortable. Il s'agit dès lors d'une relation minimisant la différence et donc égalitaire.

Viennent alors quelques actes verbaux permettant d'établir une distance plus ou moins importante.

✓ **Termes d'adresse** : Nous entendons ici, le « tu » et le « vous » réciproque. Le tutoiement induisant une proximité relative entre les interactants, et le vouvoiement une certaine distance. Néanmoins, ces règles vont varier en fonction de la culture, de l'âge, du lien familiale et d'autres facteurs influant sur leur utilisation et signification.

✓ **Thèmes abordés** : lors de l'interaction, divers sujets vont être abordés. En fonction de ceux-ci la relation va évoluer. Il se peut parfois qu'autrui vienne à se confier, parle de choses personnelles voire intimes, ce qui peut mettre son interlocuteur dans une situation difficile à gérer.

✓ **La langue** : il s'agit ici de savoir si le langage utilisé par les interactants est familier, soutenu, spécialisé... Selon le langage utilisé nous pourrions déterminer le type de relation qui s'est instaurée.

✓ **Les actes de langage** : il s'agit ici de la façon dont nous allons formuler nos phrases, dans quels contextes, etc...

Cet exemple de marqueurs verbaux peut néanmoins être biaisé par la culture, l'âge des interactants. En effet, nous ne donnons pas tous la même signification à nos façon de nous exprimer, il est alors important de mettre en œuvre des procédés pour réajuster ce décalage qui parfois peut exister.

### ❖ **La relation « verticale » : axe de la domination, ou du système des places**

Cette dimension concerne plus particulièrement la position occupée par les interactants. Nous entendons alors par position celle du dominant et du dominé. Ce



système de place dépend de plusieurs paramètres tels que l'âge, le statut, le rôle des personnes en interaction mais pas seulement. Ce système peut d'ailleurs varier en fonction de la situation, il n'est pas figé. De ce fait, nous reconnaissons que la relation interpersonnelle va pouvoir évoluer, ce qui induit un rapport de place en perpétuel mouvement.

Kerbrat-Orecchioni va alors définir des taxèmes verbaux et non verbaux qui correspondent respectivement aux choix lexicaux, syntaxiques, structuraux de l'interaction et à la prosodie. Elle les définit alors comme « l'ensemble des unités dont la fonction essentielle est d'exprimer la relation socio-affective existant entre les interactants »<sup>62</sup>. Pour notre recherche nous avons choisi de nous intéresser aux taxèmes verbaux :

✓ **La forme de l'interaction** : choix de la langue, type d'interaction. Ici, c'est celui qui décide de la forme de l'interaction qui se met en position plus ou moins haute.

✓ **La structure de l'interaction** : c'est celui qui parle qui est en position haute en rapport à l'autre, le temps de parole et le débit donne cette position. De là, c'est à celui qui se veut être dans une position dominante de gérer ces tours de parole entre lui et son interlocuteur, il doit être capable de prendre et garder la parole.

✓ **Le contenu de l'interaction** : l'auteur entend ici le choix des thèmes abordés durant l'interaction (qui aborde les thèmes ? qui les décide ?), mais elle entend aussi les signes de négociation des opinions de chacun (qui a raison ? qui a le savoir ?). Les actes de langage sont tout aussi importants, en fonction de la nature de son acte (ex : menaçant), le locuteur va se mettre dans une position haute face à son interlocuteur. Enfin, tout comme pour l'axe horizontal, l'utilisation des termes d'adresses joue un rôle dans la distribution des places, s'ils sont réciproques ils supposent une relation d'égalité, dans le cas contraire ils reflètent une relation hiérarchique.

---

<sup>62</sup> C. Kerbrat-Orecchioni, 1992. *Les interactions verbales*. Paris : Armand Colin.

L'apport de cette théorie nous permet de comprendre que les interactions ont un rôle déterminant dans la relation que l'on établit avec son interlocuteur. Il faut être capable de s'ajuster et s'adapter aux modes de communication d'autrui, et ce par l'établissement de procédés que l'on mettra en place pour que chacun soit dans une position confortable.

## **II.2 Enjeux des rituels et stratégies dans l'interaction**

Précédemment nous avons remarqué que l'institution et le contexte dans lequel nous nous trouvons permet de mettre en place une codification de nos comportements se traduisant alors par une ritualisation de la communication. Dès lors, il semble pertinent dans cette partie de traiter de ces notions de rituels et des stratégies interlocutives pour comprendre les enjeux qu'ils ont dans l'interaction.

### ***II.2.1 Le rituel***

Un rituel c'est avant tout « un ensemble de comportements codifiés, fondés sur la croyance de l'efficacité constamment accrue de leurs effets, grâce à leur répétition. »<sup>63</sup> Il s'agit alors d'utiliser nos croyances pour adapter nos comportements à l'interaction à venir. Prenons ces exemples d'un sourire appuyée, traduisant de la bienveillance, l'inclinaison de la tête signifiant que l'on écoute notre interlocuteur, et tant de gestes anodins qui permettent la création d'un lien entre les interlocuteurs. De ce fait, l'utilisation de ces rituels nous permet d'adopter un code de conduite plus ou moins précis en fonction du contexte.

Tous ces signaux doivent cependant être clairs afin que chacun y voit une même signification. « En effet la posture, les gestes, les mimiques servent comme les formules verbales, à marquer la reconnaissance, l'ouverture ou la fermeture de la communication [...]. »<sup>64</sup> . Durant l'entretien, ces signes vont donc permettre de marquer différentes

---

<sup>63</sup> Le petit Larousse, 1996, Larousse, p894

<sup>64</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *op cit*, p120

fonctions, ils peuvent être d'appartenance, de reconnaissance, de déférence voir de ponctuation.<sup>65</sup>

Dans le cadre de la communication, les rituels viennent alors à se distinguer en fonction du cadre, de la situation et des acteurs en présence. En effet, ils vont être dépendants du contexte dans lequel l'interaction se déroule.

Si l'on reprend les dires de E. Goffman sur la notion de *face*, il paraît alors compréhensible que, lors de la communication chaque participants cherchent à montrer une image positive d'eux même. Et, c'est dans ce cadre là que les rituels entrent en jeu, leur fonction va être de « sauvegarder la face des interactants »<sup>66</sup>.

La tenue des acteurs, leur maintien corporel, leur habillement ainsi que leur façon de parler et de se présenter à autrui instaure une vision de leur moi chez leur interlocuteur. Si face à nous nous avons une personne qui s'avachie dans son siège, on pense rapidement qu'il ne sait pas se tenir en public et manque de civilité. Mais, les rituels ne consistent pas uniquement en la reconnaissance d'une image positive de soi, il s'agit aussi de permettre la création d'une relation, d'un lien entre les acteurs.

Ce qui nous intéresse dans notre recherche concerne notamment l'instauration de cette relation qui n'est pas aisée à mettre en place. Le risque d'être rejeté par l'autre est toujours présent, et, c'est pourquoi chaque interlocuteur doit faire en sorte d'établir la « bonne distance » envers l'autre. La fonction du rituel est alors ici de minimiser les risques et faciliter le rapprochement des faces des interactants tout en les protégeant.

---

<sup>65</sup> Les signes d'appartenance renvoient alors à une manifestation d'appartenance à un groupe social (type d'habillement), les signes de reconnaissance renvoient quant à eux la prise en compte de l'autre, ceux de déférence marquent la prise en compte du statut de l'autre, et enfin les signes de ponctuation amène à l'ouverture ou la clôture d'une nouvelle séquence.

<sup>66</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *op cit*, p123

On comprend alors pourquoi dans l'entretien il est important de mettre en place un rituel consistant à poser un cadre face à la situation dans laquelle nous sommes, mais aussi ouvrir et fermer la communication de manière adéquate et systématique. De ce fait, certains moments de l'interaction vont être particulièrement ritualisés (présentation, rapprochement, ouverture, fermeture, départs,...).

Le rituel va donc permettre la mise en place de comportements prédéterminés et réguler les échanges. Généralement, lors de ces situations de communication, la fonction première est d'échanger, de participer à l'entretien, la conversation. Il en serait irrespectueux vis-à-vis de l'autre de n'y montrer aucun intérêt. D'autant plus dans les situations d'interaction de conseil (PAIO), il est important que le jeune se sente écouté et pris en compte.

Une typologie des rituels nous permet alors de comprendre ce qu'ils sont réellement et comment ils sont utilisés par les interlocuteurs. Quatre types de rituels sont recensés dans l'ouvrage d'E. Marc et D. Picard :

✓ **Les rituels d'accès** : ces rituels amènent l'ouverture et la fermeture de l'interaction, ils permettent l'instauration d'un contact ou la séparation. En fonction du type de relation les signes vont différer d'un simple « bonjour ! » à un « salut ! », on ne salue pas de la même manière un collègue, un ami, un conseiller ou un patron. Concernant les rites de séparations, ils vont eux aussi se manifester de manières différentes en fonction du temps passé au contact de l'autre. Plus la séparation va être longue, plus cet au revoir prendra des tournures d'un adieu appuyé et chaleureux.

✓ **Les rituels de confirmation** : ces rituels consistent à répondre aux attentes mutuelles des interactants, à savoir leurs besoins d'attention, et d'intérêts mais aussi à confirmer l'image que chacun veut donner de lui. Dans ces rituels sont décrits plus en détail celui de la *déférence* (faire savoir au bénéficiaire comment on le considère). Mais aussi, les *rituels d'évitement* qui consiste à la mise à distance d'autrui afin de ne pas empiéter son espace personnel, montrer qu'il existe une barrière entre soi et autrui, une

juste distance. Tout en sachant que cet espace, distance peut être réelle ou simplement symbolique. Viennent ensuite dans ces rituels de confirmation, les *rituels d'entretien* puis les *rituels de ratification*. Les rituels d'entretien permettant d'entretenir les relations établies par des moments informels (repas, sorties, fêtes,...) ce qui est rare dans le cadre des interactions de conseils en PAIO. Quant aux rituels de ratification ils permettent de marquer envers une personne que son changement de statut n'altère en rien la relation établie (mari/veuf, femme/mère,...).

✓ **Les rituels de réparation** : dans le cadre d'échanges, ces rituels permettent de changer la signification d'actes pouvant être offensant en actes acceptables. Ceci permet de protéger l'interlocuteur d'une décision prise au préalable ou dans le futur pour ne pas le heurter. De ce fait ce rituel peut prendre la forme d'une justification, d'une excuse ou d'une prière. Ce rituel nécessite alors un gros travail pour remédier à un état de déséquilibre entre les interlocuteurs.

✓ **Les transgressions** : ce dernier rituel n'est autre que le fait de transgresser aux rituels habituels. Ceci pouvant avoir plusieurs raisons, à savoir le besoin de montrer son désintérêt envers la personne, être dû à une mauvaise maîtrise des codes sociaux. De ce fait la transgression va prendre différentes formes : celle d'un *manquement* aux règles habituelles, d'un non respect des règles (ne pas saluer, ne pas s'excuser,...), celle d'une action portant atteinte à autrui (insolence, violence, offense,...), ou encore celle de l'intrusion dans le territoire d'autrui (occuper toute la place, parler à très haute voix, poser des questions indiscrètes,...).

Les transgressions de rituels vont avoir pour conséquences uniquement des sanctions sociales ou psychologiques. La personne va alors être perçue comme sans-gêne, malpolie, maladroite, etc.... et entraîner un sentiment de gêne, malaise ou embarras de la part des interactants.

Ceci étant dit, l'interaction sociale se constitue alors d'un minimum de ritualité, sans cela il serait naïf de croire à une communication spontanée. Cette ritualisation de la

communication « joue un rôle fondamental [...] de régulation des échanges et de conciliation d'exigences contradictoires, inhérentes à la vie sociale (contact et distance, réciprocité et hiérarchie, autonomie et partage). »<sup>67</sup> Tout ceci se rapportant à ce que nous avons pu voir d'après les propos de N. Denoyel.

### ***II.2.2 Les stratégies***

Chacun use de sa propre stratégie pour utiliser les différents styles interactifs existants. Néanmoins, une maîtrise et connaissance des rites et codes sociaux est importante pour le bon déroulement de l'interaction.

Dans leur ouvrage, E. Marc et D. Picard nous détaillent les différentes stratégies et rituels pouvant être mise en œuvre, ils dénombrent trois types de stratégies :

✓ **Les stratégies préventives** : celles-ci visent à prévenir un éventuel incident dans l'échange, voir une rupture, l'interlocuteur doit faire face aux éventuels risques. Dans ce cas il va devoir prendre en compte les situations au cas par cas, et poser le cadre dès le début de l'entretien pour éviter les incidents.

✓ **Les stratégies de protection** : ici l'interlocuteur va faire en sorte de ne pas mettre l'autre dans une situation de mal être, ce qui renvoie à ce que l'on nomme « le tact ». Les auteurs donnent l'exemple simple du fait de frapper à la porte, qui permet de ne pas surprendre autrui lorsque l'on vient à son bureau. L'évitement fait partie de ces stratégies de protection, il s'agit alors de faire comme si de rien n'était ou reconnaître un évènement gênant tout en niant cette gêne (ex : rire d'une gaffe).

✓ **Les stratégies visant à la réparation** : ces stratégies permettent alors de réparer les incidents qui n'ont pu être évités par les stratégies de protection. Ces stratégies permettent alors de réparer une gaffe, une offense ou un incident gênant.

---

<sup>67</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *op cit*, p136

Cette synthèse des stratégies et rituels pouvant être utilisés dans la communication nous permettent de comprendre les enjeux de la communication dans les entretiens entre jeunes et conseillers. Mais, la communication ne se fait pas uniquement par la parole, d'où l'importance de terminer cette partie en définissant les actes de communication non verbaux aussi mis en jeu.

### III. Communication non verbale

Dans notre recherche, nous nous intéressons aussi au langage non verbal, à savoir le langage du corps. En effet, lorsque deux personnes sont en interaction il n'y a pas seulement les paroles qui entrent en jeu dans leur communication. Les gestes, les postures, les mimiques, la tonalité de la voix et d'autres paramètres tout aussi importants entrent en jeu. De ce fait, il nous semblait important d'aborder cette dernière partie dans ce chapitre.

#### ***III.1 Les paramètres entrant en jeu***

Différents paramètres vont donc permettre de communiquer avec autrui sans utiliser la parole. Ces paramètres, ou facteurs non verbaux peuvent néanmoins être en relation avec ce moyen de communication. Dans leur ouvrage, E. Marc et D. Picard nous classifient ces différents types de signifiants afin de nous illustrer comment, par des gestes simples, postures, mimiques nous communiquons à l'autre des choses.

Ils distinguent alors trois types de signifiants :

✓ **L'indice** : celui-ci va traduire un état émotionnel ou affectif en rapport pour la plupart du temps à l'interaction. Distinguable par les mimiques, les gestes et la posture, ils permettent alors de contrôler la nature et qualité de l'émotion (mimiques faciale) ainsi que son degré d'intensité (gestes, postures). Il est vrai que le visage est, pour ce signifiant la zone la plus parlante le regard et la bouche étant les régions les plus expressives. Il n'en reste pas moins que, certains gestes sont tout autant des indices. Comme pour la communication verbale nous avons des codes sociaux propres à notre culture. Pour les indices comme la gestuelle il en est de même, en revanche, les expressions faciales sont universelles et, tous sommes en capacité de les reconnaître quelque soit notre culture. Enfin, les attitudes corporelles sont aussi des indices dans l'expression d'un état émotionnel, celles-ci nous permettent de comprendre la relation qui unit deux personnes (serrer les mains, enlacer quelqu'un).



✓ **Le symbole** : il s'agit ici d'élaborer un certain comportement corporel nous permettant d'exprimer quelque chose. Un geste que l'on va faire permet de représenter une image, un objet, tout ceci induisant un apprentissage préalable et peut donc différer en fonction des cultures. De plus, la tenue peut faire partie de ces comportements symbolique, on choisit ces tenues en fonction d'un message que l'on veut faire passer, l'exemple serait alors celui des entretiens d'embauche où en général chacun apporte une attention particulière à sa tenue pour bien présenter.

✓ **Le signe corporel** : ce signe permet, tout comme les signes langagiers de transmettre un message, supposant alors l'existence d'un code commun entre les interactants. Deux catégories de signes corporels sont distinguées, celle d'origine indicielle et celle d'origine symbolique. Les signes d'origine indicielle se rapporteraient au fait d'utiliser un indice - ex : le sourire - souvent utilisé dans les interactions sociales pour signifier non pas la joie ou le bien-être mais de la sympathie, de la reconnaissance envers l'autre. Enfin, le plus simple des signes symboliques serait celui de la salutation des personnes, se tendre la main est alors une preuve de politesse. Ou alors le pouce lever d'un auto-stoppeur, tout le monde sait pourquoi la personne fait ce geste sur le bord de la route, ce sont des symboles.

Ces différents registres peuvent bien évidemment se succéder dans l'interaction, ce qui rend très complexe le décodage de cette communication non verbale qui accompagne souvent la communication verbale. De plus, ces comportements expressifs que nous adoptons ont des fonctions précises dans l'interaction.

✓ **Les fonctions de communication** : ici les signaux vont permettre un échange supplémentaire d'information tout en accompagnant nos propos de gestes, de mimiques pour marquer notre état affectif, mais ils permettront aussi de provoquer un effet sur l'interlocuteur.

✓ **Les fonctions relationnelles et régulatrices** : ici les signaux ont une importance dans l'élaboration d'une relation entre les interlocuteurs et donc dans les échanges qu'ils

entretiennent. De ce fait, nous pouvons savoir quelle relation lient les personnes, mais ces signaux permettent aussi de maintenir ce lien, cette relation et réguler les échanges.

✓ **Les fonctions symboliques** : nous retrouveront ces fonctions notamment dans le cadre de rituel. En effet, nous pouvons prendre comme exemple le signe de croix, les mains jointes, qui prennent un sens dans les rites religieux.

Dans le tableau ci-dessous sont récapitulées ces différentes fonctions

<b>Fonction des signaux corporels</b>	<b>Fonctions associées</b>	<b>Exemples</b>
<b>Communication</b>	Quasi linguistique	Agiter sa main pour dire au revoir Montrer le pouce pour dire OK
	Etalement du langage	Accompagner nos mots par des gestes mimant l'objet dont on parle.
	Expressive	Les mimiques faciales traduisent de l'état émotionnel qui s'accompagne de la parole
	Impressive	Provoque un effet sur l'interlocuteur, séduction, affirmation, tape sur l'épaule,...
<b>Relationnelle et régulatrice</b>	Définition de la relation	Signes du lien, distance réduite = relation de sympathie.
	Phatique	Etablissement et maintien de la communication. Hochement de tête, écarquillement des yeux, toucher pour prêter attention...
	Régulation des échanges	Assure la distribution, le partage et le maintien de l'interaction. Intonation de la voix peut appeler à un changement de tour de parole, la prise de parole se fait quant à elle par une avancée du buste. Permet de maintenir la bonne distance.
<b>Symbolique</b>	Valeur symbolique à l'intérieur d'un rituel	Rites religieux, signes de croix, mains jointes...

**Tableau 4 : Récapitulatif illustré des fonctions relatives aux signaux corporels en jeux dans les situations d'interaction**

### **III.2 Interférence entre interactions verbales et corporelles**

Difficile de ne pas terminer ce chapitre sans parler des enjeux de ces deux formes d'interactions, sans faire état d'une communication globale. Généralement ces deux activités vont dans le même sens, en effet, plus un échange se veut intense dans le débit de parole plus cela va se ressentir et se percevoir physiquement sur la personne.

De plus, les gestes soutiennent parfois la parole et l'accompagne, nous retrouvons les gestes paraverbaux qui permettent de souligner les traits phonétiques, syntaxiques ou idéiques. Les gestes expressifs vont quant à eux donner une dimension supplémentaire à la parole, à savoir un changement d'intonation et de mimique pour signifier par exemple un certain humour, ou une volonté de persuasion par l'intensification des gestes voir du regard. Enfin, les gestes illustratifs permettent de transposer un objet, symbole par cette correspondance.

Le langage corporel et le langage verbal ne vont pas toujours pour autant aller dans le même sens ou avoir des rôles équivalents dans la communication. Dès lors, deux niveaux sont définis, le niveau énergétique et le niveau informationnel. Ce premier niveau constitue les pulsions, motivations, mouvements affectifs se rapportant à l'expression. Le second concerne la nature sémiotique des échanges. De ce fait, les deux langages n'auront pas la même importance, la parole s'exprime à travers un système formel qu'est le langage relevant alors d'une codification particulière. L'expression corporelle va en revanche se rapporter à une codification analogique pouvant faire l'objet de plusieurs interprétations. Nous retrouverons dans ce système de communication une ambiguïté systématique avec laquelle les interlocuteurs vont parfois jouer.

Le système non verbal se veut donc moins volontaire et plus inconscient que la parole. C'est ainsi que nous pouvons percevoir pendant des conversations des expressions verbales et corporelles totalement inappropriées l'une envers l'autre. Alors, « on peut se

demander aussi s'il n'existe pas un mode de communication propre à l'échange corporel ». <sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> E. Marc, D. Picard, 1989, *op cit*, p173

## **IV. Conclusion du chapitre**

Pour conclure ce chapitre il nous semble une fois de plus pertinent de faire un point sur ce que nous retenons d'important pour notre recherche dans ce chapitre. La parole est l'outil principal des conseillers en insertion, il paraissait inconcevable de ne pas l'aborder.

Cette partie nous a alors permis de comprendre les systèmes d'interaction dans lesquels nous communiquons. Appréhender l'autre dans son intégralité et prendre le soin d'adapter notre langage face à lui joue un rôle important dans l'établissement d'une relation. Divers paramètres entrent alors en jeu dans la communication, tant sur le plan verbal que sur le plan non verbal. Les points essentiels que nous retenons se rapportent alors à cette notion de distance dont nous parlions précédemment mais aussi à la notion de places à travers lesquelles chacun va se voir passer :

- L'appartenance à une institution amène les interlocuteurs à utiliser les modes de communication différemment. Le contexte de la PAIO apporte des codes, normes, rôles caractéristiques de la structure amenant un cadre particulier.

- Les rôles de chacun dans la structure impliquent une complémentarité et un ajustement mutuel face à la situation. Chaque interlocuteur va donc se définir (par l'interaction) par le rôle qu'ils ont à jouer dans l'entretien.

- L'axe de la distance est présent dans les interactions et permet une proximité plus ou moins grande entre les protagonistes. Cet axe permet à chacun de moduler leurs comportements verbaux et non verbaux en fonction de la situation.

- L'axe du système des places permet, quant lui, à chacun d'occuper une position qui leur convient. Tout ceci dépendant de l'âge, de la structure, du statut et rôle de chacun. Il n'est en aucun cas figé, les places peuvent évoluer en fonction des besoins. Les rapports de place sont alors en perpétuels mouvements.

- Le temps et le débit de parole sont importants dans la compréhension des places de chacun, il est donc nécessaire pour le conseiller de prendre en compte ce paramètre dans ces échanges avec le jeune.

- L'utilisation des termes d'adresse permet à la fois de mettre une distance entre les interlocuteurs mais aussi de jouer un rôle dans la relation établie avec autrui.

Tant de paramètres autant importants les uns que les autres pour comprendre les intentions de chacun dans les situations d'interaction, notamment dans les entretiens en PAIO où il est important que le jeune et le conseiller établissent une relation de confiance pour cheminer ensemble vers le projet du jeune. La place occupée ainsi que l'équilibration vers une juste distance permettront alors à cette relation de confiance d'être saine, et en accord avec le trajet à effectuer par le jeune.

## ***CONCLUSION PROBLEMATISEE***

L'étude des différents concepts qui précède, nous permet de mieux appréhender notre recherche. Comprendre le fonctionnement des structures d'accueil telles que les PAIO et Missions Locales ainsi que l'accompagnement qui peut y être mis en place nous éclaire quant à notre question de départ. Il semble alors utile, à cette étape de la recherche de rappeler notre premier questionnement. Il s'agissait de comprendre d'une part les intentions des conseillers lors de la première rencontre avec le jeune. Mais aussi de savoir comment ils agissaient pour établir cette distance face à ceux qu'ils s'apprêtent à accompagner.

Cette deuxième question est celle, qui après lecture et appropriation des concepts d'interactions et distance nous intéresse plus particulièrement. Nous décidons alors de diriger notre étude vers la relation qui s'établit entre un jeune et son conseiller. En effet, du fait que les jeunes ne viennent pas toujours chercher un accompagnement à long terme, la structure leur permet de rencontrer et côtoyer un conseiller qui les accompagnera dans leur préparation à l'insertion sociale et/ou professionnelle. Dès lors, une relation va s'instaurer entre ces deux protagonistes et durer plus ou moins longtemps.

Durant cet accompagnement, le conseiller va devoir créer un lien, une relation avec le jeune qui leur permettra d'aller ensemble vers une démarche d'insertion efficace et réussie quelque soit le temps et le trajet à parcourir. Mais, il s'agit aussi de le mettre en confiance, même si celui-ci est censé s'être présenté volontairement à la Mission Locale ou PAIO.

Il s'agit donc d'abord d'étudier la manière dont l'échange et l'interaction entre le jeune et son conseiller se font. Le conseiller va-t-il mettre en place des stratégies, actes professionnels spécifiques afin de créer ce lien qui lui permettra alors d'accompagner le jeune dans ses démarches en toute confiance.

### ❖ *Problématique et hypothèses*

Ces interrogations que nous nous posons vont alors permettre la mise en évidence d'une problématique de recherche ainsi que les hypothèses que nous y apportons au début de cette étude. Nous voulons répondre à cette question de la mise en acte de stratégies dans la pratique d'accompagnement des conseillers en insertion sociale et professionnelle face au jeune suivi en Mission Locale ou PAIO.

Notre problématique serait alors de savoir et comprendre :

**- « Comment le conseiller va-t-il se servir des actes langagiers verbaux et non verbaux pour établir une distance suffisante dans la relation avec le jeune ? »**

Par cette question nous entendons plusieurs hypothèses auxquelles nous allons tenter de répondre tout au long de ce travail. Celles-ci, sont en étroite relation avec les différentes théories exposées dans cette première partie. En effet, suite à ces apports, des questions ont émergées, se sont éclairées et ont pris une plus grande importance pour la suite de notre travail.

Les travaux de M. Paul et N. Denoyel (entre autre) nous apportent des informations sur la relation qui s'établit entre un jeune et son conseiller dans l'accompagnement. Nous constatons que cette relation d'accompagnement peut évoluer de façon à rétablir un équilibre entre les personnes en présence. De ce fait, tout au long du travail effectué avec le jeune, le conseiller va devoir être attentif et modeler ces registres d'accompagnement pour mener à bien son accompagnement. Nous émettons alors l'hypothèse suivante :

**- La relation entre le jeune et son conseiller nécessite d'être entretenue tout au long du suivi, elle n'est pas figée.**



En ce qui concerne les théories de E.T Hall et P. Prayez, elles nous ont éclairées sur l'étude des distances entre les personnes. De là, nous en ressortons qu'en fonction des contextes, situations, le type de distance mis en jeu ne sera pas le même. Dans le cadre des PAIO, les conseillers doivent être vigilants de façon à ne pas mettre le jeune en situation de déséquilibre dans la relation qu'ils établissent avec. De ce fait, nous émettons l'hypothèse suivante :

- **Il existe une distance à ne pas dépasser dans la relation entre le jeune et son conseiller.**

Concernant l'étude sur l'interaction sociale, notre vision de l'importance du langage verbal et non verbal dans la relation entre deux personnes s'est éclairée. L'apport des théories d'E. Goffman, E.Marc et D. Picard nous paraît relativement important pour la suite de notre recherche. En effet, à travers les différents moyens de communication, l'homme est capable de faire passer plusieurs messages. Notamment en ce qui concerne la relation entretenue entre les personnes concernées. Ainsi nous posons cette hypothèse selon laquelle :

- **Les interactions verbales et non verbales permettent d'analyser la relation entretenue entre jeunes et conseillers.**

De plus, à travers les travaux de M.H Doublet relatant ceux d'Austin et C.Kerbra-Orecchioni nous en apprenons plus sur l'enjeu de l'utilisation de stratégies et actes verbaux dans la communication. Ceci étant dit, sans connaître l'existence de ces actes et stratégies, sommes-nous en capacité de les reconnaître dans notre pratique et dans nos échanges avec le public ? Dès lors, une dernière hypothèse émerge, suite à notre question de départ et conceptualisation :

- **Le conseiller utilise de façon consciente ou non des stratégies et actes professionnels langagiers pour établir une bonne relation avec le jeune.**

L'étude se déroulant volontairement durant un entretien de premier accueil avec le jeune, nous supposons par avance et faisons une dernière hypothèse. L'entretien de premier accueil est important, c'est là que se joue une partie de la création du lien entre accompagnant et accompagné. La première impression que le jeune se fait est primordiale au bon déroulement de l'accompagnement.

Dès lors, nous avons choisi d'analyser dans la partie suivante trois entretiens : deux entretiens de recherche et un entretien de conseil (premier accueil) en situation réelle. De ce fait, nous chercherons à confirmer ou infirmer nos hypothèses de façon à pouvoir par la suite répondre à cette problématique de départ.

Cette prochaine partie se dénombre en plusieurs points permettant de bien suivre la démarche méthodologique utilisée lors des entretiens de recherche et de l'analyse de ceux-ci. Ensuite seront présentés puis interprétés les résultats au vue de notre problématique, à la suite de quoi, nous émettons quelques préconisations quant aux actions pouvant être menées et conduites par les structures d'accueil et les conseillers en insertions sociale et professionnelle.

**Partie II : ETUDE  
INTERACTIONNELLE DE LA  
DISTANCE DANS  
L'ACCOMPAGNEMENT**

## **CHAPITRE V : ENTRE OBSERVATION ET ENTRETIEN : UNE ANALYSE A PLUSIEURS NIVEAUX**

### **I. Choix de la méthodologie**

Appréhender ces notions d'accompagnement, de relation, de distance et d'interaction, afin de récupérer des informations sur les pratiques des accompagnants, ne peut se faire qu'à travers l'observation puis l'analyse d'un entretien de conseil entre un jeune et son conseiller.

Pour cela, nous avons pris contact avec une conseillère en insertion sociale et professionnelle et avec un jeune qui a demandé à rencontrer un conseiller. Dans ce chapitre nous expliquons la démarche suivie pour conduire notre recherche, le terrain d'enquête, ainsi que les conditions de recueil des données.

#### ***1.1 Le choix du terrain***

##### ***1.1.1 La structure***

Nous avons choisi de nous entretenir avec une conseillère en insertion professionnelle et un jeune suivi dans la PAIO où nous intervenions nous même en stage.

Cette structure, comme nous l'avons expliqué en première partie, se donne pour mission d'accompagner au mieux les jeunes. La diversité des demandes avec lesquelles ils se présentent amènent les conseillers à établir des parcours individualisés afin de les diriger au mieux. En effet, ici, les jeunes viennent volontairement. Ils prennent rendez-vous avec un conseiller qui les recevra en entretien individuel soit dans la structure soit dans la ville la plus proche du domicile du jeune (si celui-ci ne peut se déplacer).

Au départ nous avons observé et enregistré un entretien de conseil entre un jeune et sa conseillère. Le choix de cette première étape méthode est lié à nos hypothèses : il nous semblait difficile de les interroger sans avoir réellement vu un entretien de conseil à proprement dit. En effet, nous nous interrogeons sur les pratiques, d'où le besoin de participer à celui-ci pour pouvoir analyser la démarche utilisée par la conseillère et les effets produits chez le jeune. De ce fait, à la suite de cet entretien, nous avons reçu le jeune puis sa conseillère.

Le premier entretien se déroulait dans le bureau de la conseillère. Les deux autres se passaient dans le bureau qui nous était attribué lors de notre stage. Par la suite nous nous expliquons sur ce choix, mais, auparavant il nous semble intéressant et utile pour une meilleure compréhension de donner des informations quant à la structure et aux interviewés.

### ***1.1.2 Informations sur la structure***

Nous avons choisi, dans cette partie de faire état de la structure dans laquelle nous avons effectué notre stage ainsi que les entretiens de recherche. Par état, nous entendons bilan, nous allons de ce fait présenter quelques chiffres qui correspondent aux nombres de jeunes pouvant être suivi par les conseillers de la PAIO.

Le rapport d'activité sur lequel nous nous sommes appuyée correspond au bilan de l'année 2009. En effet, chaque année ce rapport est édité pour faire un point sur les situations des jeunes mais aussi pour comparer avec les objectifs fixés par le contrat d'objectifs annuels.

Tous les résultats ne seront pas exposés, uniquement une partie afin de pouvoir se rendre compte de l'envergure de la structure et du profil des jeunes accueillis par nos services.

En 2009, ont donc été reçu en 1<sup>ers</sup> accueils 177 jeunes, soit 80 filles et 97 garçons. Ces 177 nouveaux jeunes accompagnés par la PAIO avaient des profils hétérogènes, 40 étaient de niveau VI et Vbis<sup>69</sup>, 87 étaient de niveau V, 39 étaient du niveau IV et 11 avaient un niveau II ou III. Tout ceci pour montrer que les jeunes même diplômés viennent à la PAIO pour obtenir des informations, renseignements, accompagnements lorsqu'ils rencontrent des difficultés d'insertion.

En plus des jeunes accueillis en 2009, les conseillers continuent l'accompagnement des jeunes déjà rencontrés l'année précédente voir plus tôt encore. De ce fait, en 2009 ont été rencontrés et accompagnés 199 filles et 202 garçons, ce qui fait un total de 401 jeunes. Le pourcentage de jeunes femmes (50,37%) et de jeunes hommes (49,63%) n'est pas d'une grande différence. Nous retiendrons alors qu'hommes et femmes rencontrent des difficultés d'insertion l'un comme l'autre, c'est pourquoi nous n'avons pas choisi spécifiquement un garçon ou une fille pour nos entretiens.

Le jeune rencontré par la conseillère lors de nos recherches pour cette étude était en demande de financement pour le permis de conduire. Au-delà du côté budgétaire de la demande, il est vrai qu'ici, les jeunes sont souvent en difficulté d'insertion de part leurs soucis de mobilité. En effet, si l'on s'en réfère aux statistiques, sur 401 jeunes rencontrés, 147 étaient en possession d'une automobile, les autres utilisent les transports en commun (4), les cyclomoteurs (64), ou leur vélo (27),... ce qui ne leur laisse que peu de choix et de possibilités d'emploi dans la région. Nous noterons d'autre part que 87 jeunes disent n'avoir aucun moyen de se déplacer. C'est pourquoi les conseillers interviennent aussi sur ces soucis de transport auprès des jeunes.

---

<sup>69</sup> Les niveaux correspondent à ceux dont nous avons déjà parlé précédemment, nous rappelons que :

- Niveau I et II : 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> cycle de l'enseignement supérieur (Licence ou +).
- Niveau III : 1<sup>er</sup> cycle de l'enseignement. Supérieur à Bac +2.
- Niveau IV : Niveau terminale avec ou sans le bac, enseignement supérieur sans diplôme.
- Niveau V : CAP-BEP-2<sup>nd</sup>e ou 1<sup>ère</sup>.
- Niveau Vbis : Sorti avant CAP-BEP après 3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup>.
- Niveau VI : Sorti avant la 3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup>.

### ***1.1.3 Les interviewés***

Carole est une femme de 34 ans, conseillère en insertion sociale et professionnelle. Issue de la formation « formateur » de l'AFPA suivie durant deux années, c'est d'abord en tant que formatrice à l'AFPA qu'elle a exercé. Aujourd'hui elle est conseillère en insertion (niveau 2) et travaille à la PAIO depuis 5 ans. Elle connaît bien son public et a, à ce jour reçu des centaines de jeunes en entretien.

Mathieu quant à lui est un jeune homme de 20 ans, titulaire d'un CAP en carrosserie à la recherche d'un emploi. Suivi également par une autre structure, il est en recherche active d'une solution d'insertion. Qu'il s'agisse d'un emploi ou d'une formation il désire s'en sortir. Lors de l'entretien il a émis l'envie de passer son permis pour lui permettre d'entreprendre des démarches d'insertion plus facilement. Il est donc venu à la PAIO pour connaître les moyens pouvant être mis en œuvre pour l'aider dans le financement de son permis.

Avant d'interroger les deux protagonistes, nous nous étions assurée de leur volontariat pour cette recherche. Nous avons rencontré la conseillère afin de savoir si elle était intéressée pour y participer. Dès lors, nous lui avons expliqué la démarche et les modalités des entretiens. Une fois celle-ci informée il nous fallut attendre qu'un jeune nous contacte volontairement pour prendre un rendez-vous. Nous lui demandions alors s'il était d'accord pour être enregistré durant l'entretien mais s'il accepterait également par la suite de répondre à quelques questions. Une fois les deux personnes d'accord et la date posée, nous pouvions commencer cette recherche.

## **1.2 Les entretiens**

	<b>Entretien 1</b>	<b>Entretien 2</b>	<b>Entretien 3</b>
<b>Type d'entretien</b>	Entretien de premier accueil	Entretien de recherche	Entretien de recherche
<b>Lieu de l'entretien</b>	Bureau de Carole	Bureau d'Armelle	Bureau d'Armelle
<b>Qui mène l'entretien</b>	Carole	Armelle	Armelle
<b>Qui « subit » l'entretien</b>	Mathieu	Mathieu	Carole
<b>Durée de l'entretien</b>	30.41	23.44	50.48
<b>Nb de mots par personnes</b>	Mathieu : 1662 Carole : 4100	Mathieu : 1813 Armelle : 2168	Carole : 7768 Armelle : 1866
<b>Equivalent en prise de parole</b>	Mathieu : 28.85% Carole : 71.15%	Mathieu : 45.55% Armelle : 54.45%	Carole : 80.63% Armelle : 19.34%

**Tableau 5 : Récapitulatif des modalités des entretiens**

Les trois entretiens se sont déroulés comme nous l'avons précisé dans des lieux différents mais les uns à la suite des autres. Ce choix de bureaux est volontaire, en effet, que l'entretien entre Mathieu et Carole se passe dans son bureau permettait à la conseillère d'être dans des lieux pour elle familier et d'avoir accès à tous ses documents. Les deux autres entretiens se sont déroulés dans mon bureau, ce qui permettait donc une transition entre les moments, mais aussi de me placer cette fois-ci dans la position de l'interviewer et non de l'observateur comme je l'étais auparavant. La durée des entretiens varie de 23 minutes à 50 minutes.

Le premier entretien était dirigé par la conseillère, nous n'intervenions pas durant celui-ci. Il s'agissait d'enregistrer ce temps de premier accueil entre le jeune et la conseillère dans l'optique par la suite d'étudier la pratique de la conseillère par les interactions entre ces deux personnes. Nous avons décidé d'y participer afin d'observer leurs comportements non verbaux, ce dans l'optique ou non de travailler dessus par la suite si nécessaire.



Les deux entretiens de recherche se sont déroulés dans notre bureau. Afin d'obtenir un maximum d'informations sur notre recherche nous avons choisi l'entretien semi-directif en essayant parfois d'induire l'entretien d'explicitation. Ces deux techniques sont reconnues comme faisant partie intégrante d'une méthodologie de recueil de données scientifiques.

L'entretien est un outil d'investigation utilisant le processus de la communication verbale pour recueillir les informations qui semblent pertinentes à notre recherche.

Il peut être défini comme l'action d'échanger des paroles avec une ou plusieurs personnes. En aucun cas il ne doit s'agir d'un bavardage, une discussion entre deux amis, d'un échange d'arguments pour convaincre ni d'un interrogatoire. Il s'agit d'un procédé d'investigation scientifique qui a pour objet le recueil d'informations dans un but déterminé, en vue d'une généralisation.

La définition retenue comme la plus pertinente pour le décrire est qu'il s'agit d'un « entretien entre deux personnages, un interviewer et un interviewé, conduit et enregistré par l'interviewer; ce dernier ayant pour objectif de favoriser la production d'un discours linéaire de l'interviewé sur un thème défini dans le cadre d'une recherche.<sup>70</sup>»

Il existe différents styles d'entretiens : entretien directif; semi-directif; non directif. Pour cette recherche l'entretien semi-directif semblait le plus pertinent. Il nous permettait de centrer le discours de l'interviewé sur le thème de notre recherche afin qu'il ne s'en éloigne pas trop. De ce fait nous obtenions plus d'informations sur certains points abordés lors du discours et d'enrichir celui-ci.

Nous avons une dizaine de questions guides plus ou moins ouvertes à propos desquelles il est important et essentiel de recevoir des informations. Notre grille

---

<sup>70</sup> A. Blanchet, R. Ghiglione, J. Massonnat, A. Trognon, 2005, *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales*, Paris, Dunod, pp. 81-126

d'entretien<sup>71</sup>, préparée à l'avance comporte une question phare qui en l'occurrence ici est notre question de recherche.

Il faut avoir une bonne maîtrise de l'entretien semi-directif pour conduire au mieux une telle interview sans transformer le guide en série de questions ouvertes.

Même si l'ordre des thèmes prévus est le plus logique possible il n'est pas rigide et obligatoire. Il faut seulement que tous les thèmes soient abordés pour pouvoir comparer tous les entretiens.

Précédemment nous avons parlé de l'entretien d'explicitation, il s'agit d'une forme d'entretien qui nous permet d'éclaircir certains points, d'obtenir plus de description et d'analyse de pratique de la part de l'interviewé. On va d'après ses propos demander plus d'informations, d'explications sur un point précis. L'entretien d'explicitation est donc un outil centré sur la personne, produisant de la prise de conscience. Il permet alors d'aller chercher des détails des actions mises en œuvre, et notamment dans notre recherche des détails concernant la pratique des conseillers en insertion sociale et professionnelle.

Pour les deux entretiens nous avons dû établir des grilles différentes étant donné la nature du questionnement. Nous avons donc souhaitée regrouper en thèmes nos parties pour y trouver une similarité.

Chaque entretien était donc organisé de la même manière à partir des grilles établies auparavant. Ces grilles ont été élaborées de manière linéaire. Il s'agissait d'avoir plusieurs informations, néanmoins, les rôles de chacun étant différents dans le cadre de rencontres entre jeune et conseiller, certaines questions n'apparaissent pas pour l'un et vice versa. Concernant l'entretien effectué auprès de la conseillère, nous avons déterminé quatre parties principales :

---

<sup>71</sup> Grille d'entretien à retrouver en annexe pp.216-217

– **Première partie :** *Le métier de conseiller en insertion sociale et professionnelle* : cette partie nous permet de comprendre ce que la conseillère met derrière son métier, comment elle le définit et le conçoit.

– **Deuxième partie :** *L'accompagnement des jeunes* : Nous cherchons ici à savoir comment elle envisage l'accompagnement des jeunes en difficultés, et notamment ce qu'elle entend par le concept d'accompagnement.

– **Troisième partie :** *L'entretien de premier accueil* : L'important ici est de savoir ce que la conseillère juge d'utile dans ce premier entretien, nous faisons l'hypothèse qu'il est primordial dans l'établissement de la relation entre jeune et conseiller et cherchons alors à le vérifier ou non.

– **Quatrième partie :** *L'entretien avec le jeune* : Enfin, nous voulons connaître les impressions de la conseillère quand au déroulé de l'entretien, savoir comment elle l'a ressenti, ce qu'elle pense avoir mis en place avec le jeune pour ensuite pouvoir éventuellement comparer avec nos résultats d'observation et d'analyse d'entretiens.

Concernant maintenant le jeune, nous avons déterminé trois parties principales :

- **Première partie :** *PAIO* : Il s'agit ici de voir comment le jeune se représente la structure, à savoir ce qu'il vient y chercher, et ce qu'il pense y trouver.

- **Deuxième partie :** *L'entretien* : Impression du jeune face à l'entretien qu'il vient d'avoir, comment l'a-t-il perçu, est-il satisfait ? a-t-il eu les informations qu'il attendait ?

- **Troisième partie :** *Rapport avec la conseillère* : Il s'agit ici de recueillir les ressentis du jeune sur la relation qu'il a pu établir avec la conseillère, ce qui est important pour lui dans cette rencontre.

Les thèmes abordés dans ces deux entretiens tournent donc autour de nos concepts d'accompagnement et de relation plus particulièrement. Dans nos concepts apparaissait aussi la notion d'interaction, notion que nous n'avons pas cherché à traiter dans les entretiens avec le jeune et la conseillère. En effet, nous travaillerons sur ce thème lors de l'analyse de l'entretien de premier accueil, à savoir sur les propres interactions entre le

jeune et la conseillère dans le but de repérer des indices de mise à distance, de positionnement de la conseillère face au jeune.

De plus, l'enregistrement de ce premier entretien et éventuellement les observations nous permettent d'analyser directement les interactions, échanges qu'ils ont pu avoir et déterminer la relation que l'on peut y faire avec leurs dires concernant ceci. Quant aux questions, elles diffèrent en fonction de la place que chacun a dans l'entretien. Nous cherchons donc à voir si les éléments pertinents pour l'un le sont pour l'autre et si, dans l'accompagnement les deux protagonistes que sont le conseiller et le jeune ont la même vision et définition de l'accompagnement en PAIO.

## II. Contrat

### ***II.1 Accueil, prise de contact***

	<b>Entretien jeune/conseiller</b>	<b>Entretien chercheur/jeune</b>	<b>Entretien chercheur/conseiller</b>
<b>Prise de contact</b>	Manifestation téléphonique du jeune pour un entretien avec une conseillère.	Proposition lors du contact téléphonique suite à la prise du rendez-vous par le jeune.	Demande préalable à l'appel du jeune.
<b>Explication</b>	Présentation par une secrétaire lors de l'appel téléphonique de l'étude effectuée. Demande accord du jeune.	Explication téléphonique par nous même pour donner les modalités de cet entretien. Explication du cadre de la recherche.	Explication des modalités d'entretien, du cadre de la recherche
<b>Jour J</b>	Représentation des modalités de l'entretien par la conseillère.	Représentation des modalités de l'entretien par moi- même.	Représentation des modalités de l'entretien par moi- même

**Tableau 6 : Les étapes de la présentation de l'entretien**

Le premier contact avec le jeune fut effectué par la conseillère que nous avons nommé Carole qui allait le recevoir pour l'entretien d'accueil. C'est alors elle qui m'a présenté à lui, tout en sachant qu'il connaissait auparavant les modalités de cette rencontre puisque nous lui avons demandé son accord lorsqu'il s'est manifesté pour obtenir un entretien.

Néanmoins, pour l'entretien suivant où nous l'interviewions, il nous fut important de reposer le cadre puisqu'il différait du précédent (les deux entretiens s'étant déroulés à la

suite). Dès le départ nous avons cherchée à accrocher l'intérêt de l'interviewé et le mettre en confiance pour l'amener à collaborer. Nous nous sommes donc présentée en indiquant la nature de notre recherche, son objectif et notre place dans cette étude. L'entretien est décrit comme un outil d'investigation concernant une recherche effectuée dans le cadre d'un Master 2 Ingénierie de la formation, coordonné par l'université de Tours. Cette recherche cible une étude sur la relation entre conseiller et jeune en PAIO. L'objectif principal de cette prise de contact étant de dédramatiser la situation d'entretien, de faire en sorte que l'interviewé soit à l'aise et sans appréhension.

Avant de le démarrer nous rappelons aussi aux interviewés l'anonymat des propos enregistrés ainsi qu'un droit de regard sur la transcription avant leur utilisation afin de s'assurer d'aucun litige en retour. En leur garantissant l'anonymat nous garantissons donc le changement lors de la retranscription de tous les termes qui peuvent induire une reconnaissance de personne ou de lieu de travail. Ceci en changeant notamment leurs noms et prénoms (ex : Carole pour la conseillère et Mathieu pour le jeune) mais aussi les noms de ville, région qui ont été totalement pris au hasard (ex : Le mans, Blois, Toulon).

**Rappel : Important dans la présentation des entretiens**

- Remercier les participants
- Rappeler le cadre de la recherche (Master, Université,...).
- Donner le sujet principal de la recherche.
- S'assurer de l'accord de chaque participant à l'enregistrement.
- Assurer l'anonymat des participants (retrait des noms, villes, indices permettant de reconnaître les personnes.)
- Droit de regard sur la transcription des entretiens auxquels ils ont participé.

## ***II.2 Après l'entretien***

A la fin de l'entretien, nous avons demandé aux sujets s'ils n'avaient rien à ajouter avant de stopper l'enregistrement, puis nous terminons en les remerciant de leurs coopérations et de leurs intérêts pour l'étude.

Après avoir retranscrit les entretiens, nous les avons donc renvoyés respectivement par E-mail ou courrier aux interviewés afin qu'ils y fassent éventuellement quelques commentaires ou remarques, mais aussi qu'ils puissent les valider.

De cette façon nous nous assurons de ne pas avoir commis d'erreur (même si la retranscription est faite mot à mot ceci n'empêche pas l'erreur de compréhension), mais nous assurons aussi aux interviewés l'authenticité de leurs propos.

Pour les deux entretiens nous avons donc suivi le même schéma de questionnement, ceci dit, en fonction du discours qui nous était renvoyé nous adaptions les questions de façon à ne pas induire de répétition. Il nous était même parfois utile d'apporter de nouvelles relances pour approfondir les notions qui nous semblaient importantes pour notre recherche.

### III. Transcription

Une fois les entretiens terminés, il nous faut les retranscrire afin de pouvoir ensuite les analyser et en ressortir les éléments nécessaires à notre recherche<sup>72</sup>. Pour cela, nous avons dû utiliser un codage spécifique afin de pouvoir nous repérer dans le texte. C'est en nous inspirant de la méthode de M.C d'Unrug que nous avons choisi notre codage.

En effet, M.C d'Unrug<sup>73</sup> propose un découpage particulier des entretiens pour les analyser. Celui-ci commence bien évidemment par un codage des interactions. Chacune d'entre elles se voient donc repérées chronologiquement par des lettres et chiffres. Comparé à M.C d'Unrug - qui repère les interactions de l'interviewé par l'initiale en majuscule d'un prénom choisi afin de conserver l'anonymat suivi d'un chiffre représentant l'interaction dans son ordre d'apparition et les interactions du chercheur par cette même initiale et ce même chiffre mais en minuscule cette fois-ci - nous avons décidé d'identifier l'interviewé par une initiale choisie pour l'interviewé suivi du chiffre correspondant à l'interaction et notre initiale pour les questions que nous posons suivi du même chiffre.

Identification des interactants	Identification des séquences	Identification des interactions de l'interviewer	Identification des interactions de l'interviewé
Initiale du prénom	Initiale du prénom suivi du numéro de l'interaction	Ecriture <i>en italique</i>	Ecriture normale
Carole = C Armelle = A Mathieu = M	C1, C2, C3,... A1, A2, A3,... M1, M2, M3,...	- A.6 : <i>Alors, euh, tout d'abord je vais te demander comment tu définirais le métier de conseiller ?</i>	- C.6 : Un métier d'accompagnement, principalement, euh, un métier d'aide, de soutien, [...]

**Tableau 7 : Codages des entretiens**

<sup>72</sup> L'intégralité des entretiens est à retrouver en annexe pp.238-254

<sup>73</sup> M.-C. d'Unrug, 1974, *Analyse de contenu et acte de parole de l'énoncé à l'énonciation*. Paris, éditions universitaire.



D'autres codages choisis personnellement ont été utilisé pour décrire : un silence « ... »; un temps de pause long « [3sec] ». Nous avons aussi repéré les interactions faites par l'interviewer en les inscrivant en caractère *italique* de façon à avoir une meilleure vue d'ensemble de l'entretien et faciliter la lecture. Ainsi, dans l'entretien entre le jeune et la conseillère, les propose de celle-ci sont en italiques. Pour les deux autres entretiens, ce sont les notre qui le sont.

#### **IV. Les entretiens : Une analyse en plusieurs temps.**

Dans cette partie nous allons décrire les différentes étapes que nous avons suivies pour analyser les trois entretiens qui ont été effectués. Selon le type d'entretien nous n'avons pas utilisé la même méthode. En effet, les différences relatives au changement d'interviewer ne nous permettaient pas une analyse semblable à chaque entretien.

Dans cette partie nous allons expliquer comment nous nous y sommes prise pour analyser ces entretiens. Tout d'abord nous commencerons par l'explication de l'analyse de l'entretien entre le jeune (Mathieu) et la conseillère (Carole). Puis celle des entretiens que nous avons menés.

Avant de commencer il semble important à ce stade de se rappeler ce que l'on cherche à découvrir. Notre question de départ porte sur cette notion de distance que le conseiller peut mettre en place dans sa relation avec le jeune à travers les interactions verbales et non verbales. Notre intention est alors de comprendre comment celui-ci va amener cette distance, quelle est-elle, nous supposons aussi qu'elle n'est pas figée, qu'elle peut de modeler en fonction des besoins. Mais il paraît aussi intéressant de voir si ces professionnels de l'accompagnement sont conscients ou non des actes qu'ils mettent en œuvre.

##### ***IV.1 Entretien de conseil***

Pour l'analyse de l'entretien entre le jeune et la conseillère nous n'avions pas de référence particulière concernant la démarche méthodologique. Cette situation est en effet différente de l'analyse d'entretien entre nous et un jeune. Il s'agit ici de comprendre la pratique de la conseillère lors de ses entretiens menés auprès des jeunes c'est à dire en situation réelle d'entretien. Les inférences sur les pratiques de la conseillère se feront à partir de l'observation de fait de pratique en situation. En revanche, dans les deux autres situations d'entretiens les inférences sur le type de pratique se feront à partir du discours de

la conseillère ou du jeune. Nous nous sommes aidée de la méthode de M.C D'Unrug mais aussi des tableaux de M. Paul pour trouver quelle démarche adopter.

Pour mieux comprendre notre démarche nous proposons de suivre les étapes de notre analyse, de la conception de l'outil à la réalisation d'une analyse de pratique de situation.

#### ***IV.1.1 Etape 1 : Conception de l'outil d'analyse***

Pour cette analyse nous nous sommes inspirée du tableau de M. Paul concernant les différents registres de l'accompagnement dont nous parlions dans le chapitre III<sup>74</sup>. Ce tableau nous permet de comprendre comment et quels indices amènent à l'identification d'un changement de postures de la part du professionnel.

<b>Conduire</b> <i>(au dessus ou en arrière)</i>	<b>Guider</b> <i>(en avant ou à côté)</i>	<b>Escorter</b> <i>(au dessous ou en arrière)</i>
<b>Indices</b>		
Médiation sociale : favoriser les « rites » communs (savoir-vivre), us et coutumes, normes permettant l'intégration à une communauté	Médiation par le relationnel, les échanges	Médiation par la mobilisation de ressources individuelles, dispositifs d'aide, soutien et remédiation
<b>Posture d'autorité (le maître)</b>	<b>Posture référant à l'expérience personnelle</b>	<b>Posture d'expertise (celui qui sait)</b>
Recherche d'utilité : atteinte de résultats conformes	Recherche de réciprocité, d'égalité	Recherche d'efficacité (atteinte de résultats normés)

**Tableau 8 : Indices de postures d'accompagnement**

<sup>74</sup> Chapitre « De la distance professionnelle à la création du lien dans la relation d'accompagnement » p.

Dès lors, nous nous sommes servis de cette déclinaison d'indices pour comprendre ce que nous recherchions, repérer quand et comment la conseillère passait d'un registre à l'autre dans l'entretien. Ceci nous amenant par la suite à mettre en lien ces différents registres avec les distances décrites par E.T Hall. Ces étapes ont été nécessaires à la compréhension de notre démarche et nous ont permis de comprendre la démarche de la conseillère.

Au départ, et au vue de la longueur du texte, nous nous sommes référée aux actions effectuées par la conseillère. Plusieurs tableaux ont donc été nécessaires à l'analyse des séquences. Nous cherchions des propositions, mots, expressions qui nous permettaient de déterminer un changement éventuel de registre ou distance, un type d'énonciation précis, une mise à distance entre les deux protagonistes. C'est pourquoi nous avons décidé de travailler par étapes.

#### ***IV.1.2 Repérage des séquences et création du tableau***

Pour repérer les séquences nous nous sommes servis d'indices permettant à la fois d'identifier un changement de registres, postures ou de distances. A savoir notamment par le type d'énonciation (interrogation, affirmation, description, etc...).

Une fois les séquences repérées, nous nous sommes servie de la méthode de M.C d'Unrug pour établir notre tableau d'analyse. Nous rangions les séquences par colonnes en les identifiant par un thème, et ce dans l'ordre d'apparition dans l'entretien. Afin de faciliter la compréhension du lecteur, nous proposons d'illustrer cette étape. Le tableau se dispose en trois colonnes dont voici la trame accompagnée d'exemples :

Entretien réel Intitulé et séquence		Des propositions à l'intérieur de la séquence
C.5-M.5 S'informe sur les connaissances du jeune	- C.2 : <i>Est-ce que vous savez ce que c'est une PAIO ?</i> - M.1 : Euh, oui euh, plus ou moins.	« <i>Est-ce que vous savez</i> »

- **Colonne « Entretien réel / Intitulé et séquence »** : cette colonne nous permet d'identifier dans l'entretien les séquences auxquelles nous nous référons, et de les catégoriser en fonction de ce que nous repérons comme types d'énonciations auxquelles elles nous semblent appartenir.

- **Colonne « proposition »** : Cette colonne quant à elle se compose des propositions que l'on a retenu dans les séquences, à savoir un mot, une expression ou une phrase qui nous semble pertinente pour la suite de l'analyse.

### IV.1.3 Temps 3 : Regroupement par thème

Le premier tableau terminé nous remarquons que nos différentes propositions se réfèrent parfois à un même thème. Nous pouvons alors les regrouper en fonction de celui-ci. Nous obtenons alors à tableau à 3 colonnes :

Thème	Sous-thème	Propositions
<b>Présentation</b>	De l'entretien (de recherche)	
	Entretien 1er accueil	
	Présentation (perso, en rapport avec la structure)	
	Structure (fonction, missions,...)	
	Entretien 1 <sup>er</sup> accueil	
	Dispositif d'aide	
<b>S'informe</b>	Connaissance du jeune	
	Demande du jeune	
	Côté perso	
	S'informe	
<b>Intention</b>	Conforte	
	Rassure	
	Conseille	
	Aide	
<b>Questionne</b>	Partie administrative de l'entretien	
	Parcours	
	Questionne	
	Sur ses envies	
	Personnel	
<b>Aide à la compréhension</b>	Illustre	
	Explique	
<b>Autres démarches</b>	Donne son point de vue	
	Utilise l'humour	
	Support	
	Marque l'erreur	
<b>Informe sur</b>	L'entretien	
	Ce qu'elle sait niveau personnel	
	L'écoute	
	Ce qu'elle peut faire	
	Informe	

**Tableau 9 : Les thèmes abordés dans l'entretien de conseil**

#### IV.1.4 Temps 4 : Etablissement du tableau 3

Une fois le regroupement effectué il nous est alors possible de distinguer à quel registre appartiennent ces séquences, à savoir : conduire, guider ou escorter. De ce fait, nous pouvons d'ores et déjà avoir une vue globale du type d'interactions mises en jeu en fonction des situations et registres. Nous repérons alors à quels registres les séquences, appartiennent. De ce fait, nous pouvons associer thèmes et registres.

<b>Conduire : Être au dessus ou en arrière</b>	<b>Guider : Être en avant ou à côté</b>	<b>Escorter : Être au dessous ou en arrière</b>
<p><b>Présentation :</b> De l'entretien (de recherche) Entretien 1er accueil Structure (fonction, missions,...) Entretien 1<sup>er</sup> accueil</p> <p><b>Questionne :</b> Partie administrative de l'entretien Parcours Questionne Sur ses envies Personnel</p> <p><b>Informe sur :</b> L'entretien</p>	<p><b>S'informe :</b> Connaissance du jeune Demande du jeune Côté perso S'informe</p> <p><b>Intention :</b> Conforte Rassure Conseille Aide</p> <p><b>Autres démarches :</b> Utilise l'humour</p> <p><b>Aide à la compréhension :</b> Illustre Explique</p> <p><b>Informe sur :</b> Ce qu'elle sait niveau personnel L'écoute</p>	<p><b>Présentation :</b> Présentation (perso, en rapport avec la structure) Dispositif d'aide</p> <p><b>Autres démarches :</b> Donne son point de vue Support Marque l'erreur Ce qu'elle peut faire Informe</p>

**Tableau 10 : Identification des thèmes abordés dans l'entretien à travers les registres d'accompagnement**

## ***IV.2 Les entretiens de recherche***

Pour l'analyse des entretiens que nous avons menés, nous nous sommes une fois de plus inspirée des travaux de M.C d'Unrug. Cette méthode nous a permis de définir, dans le recueil des entretiens, différentes séquences à l'intérieur desquelles nous regroupons des propositions nous semblant pertinentes. Afin de mieux comprendre ce dont nous parlons et notre démarche, il nous paraît plus aisé de détailler pas à pas notre démarche avant de passer à l'analyse brut du tableau final.<sup>75</sup>

L'analyse des trois entretiens nous permet alors de comprendre comment la conseillère amène le jeune dans une situation propice à la création d'un lien. Nous allons donc voir si ce lien se crée, et si pour elle comme pour lui l'essentiel de cette rencontre réside dans les mêmes choses. Tout d'abord, nous avons souhaité analyser l'entretien ayant eu lieu entre eux, puis les entretiens avec nous.

### ***IV.2.1 Temps 1 : Repérage des séquences***

M. Paul nous donne dans un autre tableau des indices permettant de retrouver dans l'entretien les séquences faisant parties de chaque registre<sup>76</sup> :

<b>conduire</b>	<b>guider</b>	<b>escorter</b>
idée d'influence et d'autorité, motivation et incitation	idées de conseil et de délibération commune	idées d'intervention et de soutien auprès d'une personne en difficulté
<b>Accompagner, c'est participer d'une</b>		
dynamique de progression consistant à se diriger dans la société selon une certaine ligne de conduite	dynamique de développement supposant connaissance de soi et projection de soi (orientation)	dynamique de construction ou de rétablissement, impliquant réparation, restauration, remédiation

<sup>75</sup> Les tableaux d'analyses sont à retrouver en annexe p.

<sup>76</sup> M. Paul, 2004, *op cit*, p.149



Pour chacun des entretiens, nous avons repéré les séquences que nous trouvions pertinentes. Aucun rapport à nos concepts ne fut au départ fait, c'est au fur et à mesure que nous avons ressorti des thèmes. Ces séquences, comme le souligne M.C d'Unrug, correspondent à chaque moment du discours où l'interviewé change de sujet, passe de la narration à la description, de la description à l'explication. Bien sur, nous n'avons pas suivi à la lettre cette méthode, parfois notre jugement allait dans le sens de notre intuition face à la compréhension des propos de chacun.

#### ***IV.2.2 Temps 2 : Etablissement du tableau d'analyse, repérage des séquences et propositions.***

Une fois les séquences repérées, nous avons créée (toujours en se basant sur la méthode de M.C d'Unrug) un tableau afin de les y regrouper. Celui-ci s'organise en trois colonnes. Pour mieux le visualiser voici la trame accompagnée d'un exemple :

	<b>Entretien Carole Intitulé et Séquences</b>	<b>Des propositions à l'intérieur de la séquence</b>	<b>Commentaires</b>
A.9-C.9 <b>Le public accompagné</b>	<p>- A.1 : <i>D'accord. Euh, par rapport à ce métier là, comment est ce que tu définirais le public que tu reçois la plupart du temps ?</i></p> <p>- C.1 : Déboussolé,[3sec],principalement, ils n'ont souvent euh, donc public jeune, déboussolé, avec souvent l'impression de mal faire ou de ne pas savoir et finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas. Ils ont... public avec un manque de retour positif sur leur action. Ou sur euh, leur euh, ouais leur action.</p>	<p>« Déboussolé »</p> <p>« public jeune »</p> <p>« l'impression de mal faire ou de ne pas savoir et finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas »</p> <p>« public avec un manque de retour positif sur leur action. »</p>	<p>L'accompagné est jeune, déboussolé et n'a pas ou peu confiance en lui la plupart du temps.</p> <p>Importance des discussions.</p>

**Tableau 11 : Extrait d'un tableau d'analyse**

La première colonne, **Entretien (nom du sujet) Intitulé et Séquences**, regroupe à la fois les noms que nous avons donné aux séquences (en fonction du concept auquel elles se rapportent), mais aussi l'intégralité des séquences que nous avons repérée. Ceci, tout en

annotant leur place dans le discours par le numéro des interactions entre lesquelles elles se situent.

La deuxième colonne, **Des propositions à l'intérieur de la séquence**, se compose des propositions que l'on a retenu dans les séquences, à savoir un mot, une expression ou une phrase qui nous semble pertinente.

Enfin, la troisième colonne nous permet de faire des **commentaires** sur les propositions que nous avons souhaité retenir et ressortir dans l'analyse. Il s'agit ici de permettre une meilleure compréhension du pourquoi et en quoi ces propositions nous intéressent.

#### ***IV.2.3 4<sup>ème</sup> temps : Tableau d'analyse final***

Une fois les deux tableaux remplis et étudiés, nous avons rangé nos propositions en fonction du thème auquel elles se référaient, à savoir pour thèmes : « l'accompagnement, pratique, entretien, relation. »

Ces thèmes ne se réfèrent pas tout à fait aux concepts que nous traitons. On remarque d'ailleurs que seuls accompagnement et relation apparaissent. Néanmoins, l'analyse de l'entretien entre le jeune et la conseillère nous permettra de faire un lien avec les propos de chacun.

De plus, à l'intérieur de ces thèmes les propositions ont été regroupées en sous thèmes, ce qui nous permet de traiter différents points. Tout comme pour le tableau du premier niveau d'analyse, nous proposons une illustration brève de celui-ci pour permettre une meilleure compréhension de notre démarche.

### TABLEAU D'ANALYSE FINAL

Thèmes	Sous thèmes	Propos de la conseillère	Propos du jeune
L'ACCOMPAGNEMENT	LE CONSEILLER (L'ACCOMPAGNANT)		
	LES JEUNES (LES ACCOMPAGNES)		
	ACCOMPAGNEMENT DEFINITION IMAGEE		
	IMPORTANT DANS L'ACCOMPAGNEMENT		
PRATIQUE	PRATIQUE : CREATION D'UNE DISTANCE SUFFISANTE		
	POSITIONNEMENT DU CONSEILLER		
	IMPORTANCE DE L'ENONCIATION		
L'ENTRETIEN	L'ENTRETIEN		
	DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN		
	UTILE DANS L'ENTRETIEN		
RELATION	JEUNE/ CONSEILLER		
	CONFIANT		
	TENDU		

**Tableau 12 : Les étapes de l'entretien de conseil vues par un conseiller et un jeune**

La première colonne regroupe les cinq thèmes qui se rapportent à l'étude préalable des concepts d'accompagnement, d'interaction et de distance que nous avons choisi de traiter. Des questionnements sur le rapport de ces thèmes et sur leur pertinence seront traités à la suite de cette partie. La deuxième colonne nous permet alors de regrouper en sous thèmes des propositions à l'intérieur d'un même thème. Enfin, la dernière colonne correspond aux propositions retenues dans chacun des deux entretiens. Une fois les tableaux remplis, nous pouvons démarrer l'analyse et sa rédaction.

## **CHAPITRE VI : INTERACTIONS ENTRE UN JEUNE ET SA CONSEILLERE**

### **I. Déroulement de l'entretien**

Tout d'abord, il nous semble important, avant de démarrer l'analyse de l'entretien de conseil, de présenter le déroulement de celui-ci comme nous l'avons vécu. En effet, de part nos observations nous pouvons brièvement faire état de la démarche suivie lors de l'entretien, et expliquer ce qui a pu être observé dans le comportement du jeune et de la conseillère.

La méthode d'observation ne se rapporte à aucune méthodologie, il s'agissait ici de repérer des indices, mouvements, gestes, qui nous semblaient pertinents<sup>77</sup>. L'entretien se structure en deux parties : la partie administrative et la partie accès à la demande, sans oublier l'accueil et la clôture.

Le jeune est arrivé et s'est présenté au secrétariat. La personne chargée de l'accueil a informé la conseillère qui est allée à sa rencontre. Dès lors elle s'est présentée et lui a rappelé les raisons de notre présence dans le bureau afin de s'assurer de son volontariat (nous n'étions pas présente pour cet accueil, nous attendions dans le bureau). La conseillère est alors venue avec le jeune, nous a présenté et l'enregistrement a commencé.

Carole s'est présentée elle et la structure, ses missions, ensuite elle s'est assurée des attentes du jeune. Se basant sur un dossier papier pour mener son entretien, elle a alors expliqué le déroulé de celui-ci et demandé au jeune si cela lui convenait. Durant le remplissage du document, on perçoit un jeune à l'écoute des questions, répondant simplement. Physiquement il se situe beaucoup en arrière sur sa chaise les bras croisés.

---

<sup>77</sup> Toutes ses informations sont regroupées dans le tableau en annexe p.255

L'atmosphère était détendue, on pouvait même entendre des rires. La conseillère, quant à elle, parlait beaucoup avec ses mains, très en avant dans sa chaise elle souriait souvent et avait un visage très détendu. Tout au long de cette partie administrative remarquons des petits gestes des deux personnes, des déplacements, des sourires, des rires. Etant en arrière du jeune pour ne pas le déranger, nous ne pouvions pas beaucoup voir les expressions de son visage, mais, les faits et gestes de la conseillère nous importaient plus.

Dans le tableau, sont répertoriés les gestes qui nous paraissaient plus ou moins parlant, significatifs des intentions de la conseillère ou du jeune. Nous nous proposons d'en analyser certains.

Ensuite, vient la partie accès à la demande, le moment où la conseillère va écouter le jeune, et lui répondre, l'aiguiller, l'informer sur les solutions s'offrant à lui. Sa demande est financière, nous constatons que celui-ci décroise les bras et devient plus à l'aise et impliqué. Néanmoins, nous remarquons qu'au moment où la question des ressources se fait entendre le jeune recroise les bras et se recule à nouveau dans son fauteuil. Visiblement il ne semble pas être très à l'aise. En ce qui concerne la conseillère, elle reste souriante et avenante. Nous nous attardons sur ces déplacements. C'est assise sur son fauteuil qu'elle va chercher un dossier. Elle utilise les roulettes pour se déplacer, elle ne se lève pas mais roule. Vient le moment où elle énonce une des solutions pour le financement que le jeune demande. Il semble y avoir un souci, le jeune se ronge les ongles, se recule sur son fauteuil. La conseillère, s'avance alors vers lui pour lui expliquer les raisons du nombre d'informations requises pour ce dossier. Il s'avance alors vers elle et l'écoute attentivement. Mais, lorsqu'elle énonce le besoins des revenus des parents il se retire à nouveau et se renferme, il sait que cela ne passera pas.

Toutes ces petites observations vont nous permettre de faire un lien avec les propos recueillis lors des entretiens. Nous nous en servirons éventuellement pour expliquer certains gestes, ou certaines attitudes de l'un vis-à-vis de l'autre.

L'entretien arrive à sa fin, la conseillère se lève et ouvre la porte au jeune, ils se retrouvent alors côte à côte. Elle lui propose de faire une pause s'il le souhaite en attendant d'être reçu par nous, ce qu'il va refuser. Elle termine cet entretien en lui demandant des nouvelles de sa mère. Par la suite il se joigna directement à nous dans notre bureau se situant à côté. Il n'y eu d'au revoir franche avec la conseillère, néanmoins, après notre entretien il se redirigea vers elle pour la saluer et lui dire « à bientôt ».

Il nous semble pertinent d'établir un tableau récapitulatif des étapes utilisées par la conseillère lors de son entretien avec le jeune :

<b>Interactions et titres séquences</b>	<b>Exemples</b>
C.1 à C.8 : Présentation de la structure	<i>Plus ou moins, donc euh pour que vous en sachiez plus que moins je vous passe la plaquette. PAIO ca veut dire permanence d'accueil d'information et d'orientation. Donc ici nous nous occupons de jeunes de 16 à 25 ans c'est votre cas ?</i>
C.8 à C.11 : Questionnement sur la demande	<i>Ca rentre à peu près dans le, dans ce que vous auriez aimé avoir comme informations ?</i>
C.12 à C.16 : Présentation de l'entretien	<i>Donc l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties.</i>
C.16 à C.56 : Partie administrative	<i>La première est très administrative Nom, prénom, adresse, tout ce qui a rapport à vous mais de façon administrative.</i>
C.56 à C. 102 : Information sur le jeune/ parcours	<i>C'est la fin de ma première partie donc qui était très administrative, donc la deuxième c'est vraiment votre parcours euh, donc euh, on prend à l'envers en fait. Donc la dernière classe ou la dernière formation que vous avez suivie ? c'était peut être votre, un contrat d'apprentissage non ?</i>
C.102 à C.182 : Présentation des dispositifs d'aide au permis	<i>Toutes, nos propositions sont soumises à, fin, sont soumises à ressources. [3sec]. Donc, sur ce territoire là, donc vous habitez ..., ya 3 aides possibles</i>
C.182 à C.191 : Clôture	<i>Bon bah, je vous laisse euh, avec Mlle Loupias, elle va vous laisser 3 quart, une petite, cinq minutes de pause euh (rises) ou sauf si vous voulez euh, là, être reçue directement ?</i>

**Tableau 13 : Illustration des étapes de l'entretien de conseil**

## **II. Quand les propos amènent à un changement de distance.**

Pour démarrer l'analyse de cet entretien, il est important de se rappeler notre question de recherche. Que voulons-nous observer dans cet entretien ? Il s'agit, de part les différentes séquences retenues, d'expliquer comment nous percevons la distance à travers les propos de chacun. Comment cette distance va permettre à la conseillère de positionner le jeune dans une situation de confiance.

Notre démarche est alors d'éclairer le lecteur sur notre perception, au travers des différents discours, de la mise en place de cette distance. Nous proposons d'analyser ce premier entretien en partant de la démarche utilisée par la conseillère, une démarche classique, balisée. Ensuite, nous traiterons des variantes dans le discours de celle-ci, pour enfin comprendre comment et pourquoi il est nécessaire de jongler entre les différents registres et distances dans l'accompagnement pour produire de la confiance.

### **II.1 Une démarche spécifique au premier accueil**

Nos tableaux d'analyse nous ont permis de comprendre la démarche de la conseillère lors de son entretien avec le jeune. En effet, nous constatons que celui-ci est balisé et clair. Ayant assistée à l'entretien pour l'observer, nous pouvons ajouter que pour mener à bien cette première rencontre, Carole s'appuie sur un dossier papier. Celui-ci lui permet de poser les questions dont elle a besoin pour établir le dossier du jeune sans oublier les informations importantes. La conseillère rapporte au jeune qu'il s'agit 1.9 : d' «*un entretien normal hein, classique, [...] Comme je fais pour n'importe quel jeune* ». Cette démarche lui permet alors d'être dans une position supérieure face à lui.

En effet, elle montre son positionnement dans l'entretien, c'est elle qui va le mener, le diriger, et prendre sa place de « *Carole Dupont, conseillère en insertion professionnelle à la PAIO* » 1.15. Nous observons qu'elle est dans une démarche où c'est elle qui conduit l'entretien (registre « conduire »).

Le premier accueil permet de présenter au jeune la structure, de le connaître et de mener l'entretien d'une manière classique (et identique pour chacun). Cette pratique apporte à la conseillère une conservation de son statut de professionnel et une mise en confiance du jeune dans son choix d'orientation vers la PAIO. Nous observons dès lors dans cette démarche, une disparité des places entre le jeune (demandeur) et la conseillère dans les rôles qu'ils ont à jouer. Nous entendons par ici que la distance est de l'ordre d'une distance sociale lointaine, à savoir celle des rapports institutionnels. Il s'agit bien de rapports hiérarchiques (jeune/conseiller) définies par un cadre, une structure et des règles.

Le cadre se définit dans les propos de Carole qui explique bien au jeune le déroulement de cette rencontre 1.50 : *« l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. La première est très administrative.[...] Nom, prénom, adresse, tout ce qui a rapport à vous mais de façon administrative. La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, auparavant, j'parle bien ya le micro (rires). Tant au niveau euh, scolaire ou formation professionnelle, qu'en secteur professionnel proprement dit contrat de travail. Et la troisième partie c'est votre demande. Donc là, votre question vous la gardé jusque là. (rires) et puis j'vous répondrais. D'accord ? ca vous va ? »*. Ceci lui permet d'être crédible aux yeux du jeune et montrer qu'elle ne fait pas son travail n'importe comment. De plus, le jeune pourra alors se repérer dans l'entretien et comprendre ce qui est fait avec lui. Dès lors, l'engagement de celui-ci sera plus facile puisqu'il saura où il va et pourquoi. Il est important de poser ce cadre afin d'établir une relation saine.

Ensuite, dans cet entretien de premier accueil, les propos du jeune sont aussi importants. La conseillère mène un entretien dans lequel il doit s'exprimer lui aussi. En effet, chaque jeune se présente à la PAIO parce qu'il a une ou des demandes spécifiques. La conseillère va donc devoir questionner et écouter le jeune. C'est dans ce cadre là que nous percevons des différences au niveau des interactions, elles ne sont pas toujours du même ordre. Elle peut avoir à poser des questions relatives au niveau personnel, social, professionnel. Tout dépend de la demande du jeune. Dès lors, nous observons des différences dans le discours.



## **II.2 Adaptation au discours et besoins du jeune**

Cette partie va nous permettre d'expliquer ce que nous entendons comme étant un jonglage récurant entre les registres, les places et les distances. Nous observons que la conseillère, dans son questionnement face au jeune, va au-delà des informations nécessaires à la demande. En effet, ici le jeune est venu dans le cadre « *d'une aide au permis de conduire en fait.* ». Nous pourrions alors supposer que la conseillère va donner à ce jeune les informations nécessaires à sa demande. Or, étant dans le cadre du premier accueil, elle se doit de poser d'autres questions relatives à son état civil, son parcours, sa situation pour mieux le connaître.

Comment l'amener à répondre à toutes ces questions sans à priori, sans trouver cela indiscret. Dans le paragraphe suivant, nous parlons du cadre, c'est lui qui va permettre à la conseillère de pouvoir interroger le jeune sur tous ces versants sans aucun soucis ni replis de la personne. Lors de ces divers questionnements, nous observons que la conseillère, de part son statut, se met symboliquement dans la position de celle qui sait. Mais, dans ce cadre là, elle connaît le déroulement de l'entretien, les questions qu'elle pose. Pour le reste, le jeune doit répondre car : elle ne sait pas tout. L.232 : « *Bon, et pourquoi est ce que vous ne travaillez pas alors dedans ?* Dès lors, jeune et conseillère sont dans une démarche à finalité commune : avoir une compréhension partagée du sens de la situation du jeune et travailler sur un projet commun, obtenir les informations nécessaires à la construction d'un dossier.

Nous observons dans ces rapports au projet, une distance sociale proche : le conseiller et le jeune se côtoient sur un projet commun. Le partage de cette finalité leur donne une certaine proximité. Nous observons qu'au départ la conseillère se positionne au dessus du jeune, mais que le fait de mettre en place un cadre, va lui permettre d'être plus près de lui pour travailler ensemble sur la demande. Elle jongle donc entre plusieurs registres d'accompagnement (conduire, guider, escorter) mais aussi entre différentes places (au dessus, à côté) et distances (sociale lointain, sociale proche).

Parfois, les jeunes vont avoir à se confier, à parler de choses qui ne les mettent pas à l'aise. C'est là que le jonglage de registres et distances va permettre à la conseillère de rétablir un ordre et reprendre sa place de conseillère. Pour cela elle se doit d'être bien à l'écoute du jeune afin de ne pas l'emmener là où il serait en difficulté. Elle agit en conséquence dans l'entretien, nous pouvons parfois observer qu'elle le rassure, le conforte. Elle apparaît dans une démarche de remise à distance, où elle rappelle les modalités de l'entretien 1.61 : « *j'ai une trace écrite, mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire. Donc je suis soumise à ce que vous aurez dit. Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me, vous me le précisez* ». Il en est de même pour les informations dont il ne veut pas parler, si quelque chose le dérange il n'est pas obligé d'en faire part.

Nous observons par ailleurs que la conseillère va, à un moment donné se rapprocher du jeune. En effet, celle-ci fait part au jeune du fait 1.90 « *que j'étais en formation avec votre maman.* ». La distance entre elle et le jeune se réduit alors un peu, elle arrive sur le versant personnel. Nous ne parlons pas tout à fait, à ce moment, d'une distance sociale proche, ni d'une distance personnelle lointaine, mais entre deux. C'est à la fin de l'entretien que cette distance personnelle se fait ressentir, lorsque la conseillère va s'informer du devenir de la maman du jeune : «

- C.185 : *Donc comment va votre maman ?*
- M.185 : Elle va bien, je vous remercie.
- C.186 : *Ca va bien ?*
- M.186 : Ouais ouais, elle va bien, toujours à Bourges.
- C.187 : *Toujours à Bourges, ouais,*
- M.187 : Ouais.
- C.188 : *Elle est toujours coach ?*
- M.188 : Ouais. Toujours.
- C.189 : *Ouais, ouais.et beh.*
- M.189 : (rires)
- C.190 : *A l'occasion si vous la voyez.*
- M.190 : Oui bah je lui dirais que je.
- C.191 : *Carole de l'AFPA.* »

A la fin de l'entretien, malgré le caractère informel de ces derniers échanges, la relation entre le jeune et la conseillère se veut moins distante. Il s'agit désormais de deux personnes qui se connaissent un peu mieux, qui ont deux connaissances en commun la

maman du jeune, mais aussi une autre conseillère accompagnant le jeune dans ses démarches de recherche d'emploi : «

- C.179 : *Euh, si vous êtes suivi par Mélanie, elle vous voit toutes les semaines non ?*

- M.179 : Oui

- C.180 : *Ouais donc on va pas, je vais pas en rajouter. Surtout que Mélanie ya, fin, elle, elle est adorable comme collègue.*

Le type de distance sur lequel cet entretien se termine requiert alors plus de l'ordre d'une distance personnelle. Durant celui-ci, nous avons pu remarquer que la conseillère et le jeune ne sont pas toujours dans des positions et distances fixes. Tout cela est modulable. Au début nous observions une distance sociale lointaine, puis pour terminer une distance personnelle lointaine.

Durant tout l'entretien, nous avons pu recenser un nombre de 28 rires. Cette information nous semble pertinente pour montrer que le climat était détendu, chacun connaît sa place. La conseillère, amène ces rires par des actes verbaux, elle utilise notamment l'humour durant l'entretien. Nous observons alors, dans l'utilisation de l'humour que cette stratégie (consciente ou non) peut permettre parfois de ramener l'intérêt du jeune. En effet, la partie administrative de l'entretien est en l'occurrence « très administrative » et, il semble important de « divertir » le moment pour accrocher l'intérêt du jeune, ce que va faire la conseillère.

Prenons par exemple cet extrait de l'entretien où elle dit : « *Ouais, chez nous ça s'appel un cyclomoteur, j'suis désolé (rires) ça fait un peu ringard. Donc là c'est cyclomoteur.* », ou encore celui où elle illustre ses propos de manière amusante : « *C'est vrai hein, un dentiste édenté, ou fin ça fait mal équipé quand même.* ». Tant de propos qui permettent à la conseillère d'accrocher le jeune mais aussi de sortir du contexte où elle mène l'entretien, elle pose des questions. Toute cette démarche permet de diminuer la distance les séparant, cette distance qui, jusqu'alors, instaurait uniquement une relation de demandeur/conseiller.

### **II.3 Place du non verbale dans les interactions**

Notre présence lors de l'entretien nous a permis d'observer les faits et gestes de chacun d'une façon aléatoire. Nous voulons dire par cela que nous n'avions pas de méthode spécifique à cette observation. Néanmoins, certaines choses nous ont interpellées et, il nous semble pertinent d'en faire part dans cette analyse.

Tout d'abord, nous nous sommes intéressée dans notre observation aux mouvements corporels de chacun. Il s'agissait de voir comment ils se tenaient face à l'autre et quels changements se faisaient sentir.

Dans l'introduction de ce chapitre nous faisons déjà état de notre perception de l'entretien. Maintenant, il est important de retenir ce qui nous a interpellé et pourquoi. Nous avons scindé notre tableau en deux parties : l'une se référant au remplissage du dossier papier dont disposait la conseillère, l'autre au traitement de la demande, à savoir au moment où la conseillère écoutait la requête du jeune et tachait d'y répondre clairement.

Un bureau sépare le jeune de la conseillère, nous pouvons physiquement dire qu'ils sont dans une démarche amenant une distance sociale lointaine (1,2 à 3,6m). Dans la partie remplissage du dossier voici ce que nous avons pu observer de la part de chacun :

#### **✓ Attitude générale de Mathieu :**

Nous avons pu observer que le jeune est constamment en retrait sur sa chaise, c'est-à-dire qu'il n'avance pas vers la conseillère, dès lors il est à une distance physique d'environ 1,2 m d'elle. Les bras souvent croisés il répond à ses questions, nous sentons le jeune à l'aise, il rit et sourit de temps en temps, il ne semble pas désengagé de la situation.

✓ **Attitude générale de Carole :**

La conseillère quant à elle est bien en avant sur son fauteuil, ce qui lui permet de diminuer la distance les séparant. Elle connaît son travail et semble à l'aise dans l'échange. C'est souriante qu'elle accueille ce jeune, des rires se font même entendre durant l'entretien.

La seconde partie, concernant l'accès au traitement de la demande du jeune nous permet peut être plus de comprendre une partie du langage corporel :

✓ **Des observations en rapport aux interactions :**

Nous observons que le jeune va s'avancer vers la conseillère à plusieurs reprises, il s'engage alors plus dans l'entretien et montre un intérêt à ce qui est dit. Nous remarquons d'ailleurs, de part nos annotations, qu'il va avancer sur sa chaise lorsque la conseillère lui donne des explications concrètes sur sa demande. Mais, parfois ces explications le gênent et nous percevons alors un repli en arrière, avec parfois des signes de doutes (ex : ronge les ongles). Ceci n'empêche en rien des moments de sourires, rires avec la conseillère. Dès lors qu'il s'avance, la distance entre eux diminue, nous notons un passage entre 1.2 m et 0.8 m.

✓ **Adaptation de Carole à l'attitude de Mathieu :**

La conseillère ne change rien dans son attitude, si ce n'est qu'elle s'avance un peu plus vers le jeune lorsqu'elle voit celui-ci s'avancer, elle re-diminue à son tour la distance qui les sépare. Dans le symbolique nous notons d'ailleurs à un moment donné qu'elle se déplace en utilisant son fauteuil à roulette. Ce qui nous interpelle dans ce déplacement c'est qu'il est facile pour elle de reculer mais, plus difficile de revenir. Dès lors, au lieu de se lever pour aller rechercher des dossiers dans son armoire elle préfère utiliser son fauteuil. Nous observons qu'il peut s'agir d'un moyen de montrer au jeune qu'elle est

quelqu'un comme lui, qui connaît des difficultés parfois. Nous émettons alors l'hypothèse que son éloignement physique dans la pièce amène le jeune à la percevoir comme quelqu'un de semblable à lui, et qu'elle utilise le symbolique.

#### **II.4 Jongler et modeler les distances et registres dans l'interaction**

Nous venons d'observer que la conseillère, dans ses interactions avec le jeune passe d'un registre à l'autre (conduire, guider, escorter) mais aussi d'une distance à l'autre (sociale proche, sociale lointaine, personnelle lointaine). La question que nous nous posons est de comprendre quand et comment ces changements s'effectuent. De ce fait, nous pourrions par la suite comprendre pourquoi elle jongle entre ces différentes distances dans sa relation d'accompagnement avec le jeune.

Dès le départ nous observons que la conseillère et le jeune sont dans un rapport de distance sociale lointain. Ils ne se connaissent pas et se voient dans le cadre d'un entretien professionnel. C'est, au fur et à mesure de l'entretien que nous percevons des indices, notamment par les changements de registres, permettant d'identifier un jonglage entre les distances.

Le tableau que nous présentons permet de comprendre quelles distances la conseillère met en place avec le jeune, et ce, en fonction de quels registres. Nous avons, en rapport aux différentes séquences, pu faire un lien entre ceux-ci. Ce dernier tableau nous permet d'observer qu'à chaque registre n'est pas une distance spécifique. La conseillère va jongler en fonction de la situation, du contexte, mais aussi de ses « affinités » avec le jeune.

Thème	Registre	Sous-thème	Distance
<b>Présentation</b>	<b>Conduire</b>	De l'entretien (de recherche) Entretien 1er accueil Structure (fonction, missions,...) Entretien 1 <sup>er</sup> accueil	Sociale Mode lointain
	<b>Escorter</b>	Présentation (perso, en rapport avec la structure) Dispositif d'aide	
<b>S'informe</b>	<b>Guider</b>	Connaissance du jeune Demande du jeune Côté perso S'informe	Sociale Mode proche
<b>Intention</b>	<b>Guider</b>	Conforte Rassure Conseille Aide	Sociale Mode proche
<b>Questionne</b>	<b>Conduire</b>	Partie administrative de l'entretien Parcours Questionne Sur ses envies Personnel	Sociale Mode proche
<b>Aide à la compréhension</b>	<b>Guider</b>	Illustre Explique Utilise l'humour	Sociale Mode proche
<b>Autres démarches</b>	<b>Escorter</b>	Donne son point de vue Support Marque l'erreur	Sociale Mode proche
<b>Informe sur</b>	<b>Conduire</b>	L'entretien Ce qu'elle peut faire Informe	Sociale Mode lointain
	<b>Guider</b>	Ce qu'elle sait niveau personnel	Personnelle Mode Lointain
		L'écoute	Sociale Mode proche

**Tableau 14 : Rapports entre les thèmes, les registres et le type de distance présents dans l'accompagnement**

### **III. Conclusion du chapitre**

L'étude de cet entretien de conseil nous permet de comprendre les étapes suivies par la conseillère. Plusieurs choses sont à retenir :

- L'entretien de premier accueil requière d'être mené de façon claire et cohérente. Il s'agit ici de la première rencontre avec le jeune. C'est à ce moment que le jeune va exposer sa demande, et, le conseiller doit être crédible à ses yeux. Par la suite, le jeune saura où il va, dans quel but, et avec qui. Dès lors, notre hypothèse selon laquelle l'entretien de premier accueil serait l'un des moments importants de la rencontre se voit ici plus ou moins confirmée.

- Durant l'entretien, le conseiller va, en fonction des réponses et attitudes du jeune face à ces propos, devoir adapter son discours. En effet, s'il voit que le jeune est en difficulté à l'abord de certains points, il devra agir en conséquence. Nous entendons par ici que le conseiller doit s'adapter au jeune pour ne pas le mettre en difficulté. Dès lors, il va utiliser des outils, stratégies (l'humour, l'illustrer, rassurer, conforter) pour établir entre lui et le jeune une bonne relation.

- Outre la parole, les actes non verbaux vont aussi être des stratégies, outils, actes dont le professionnel se sert consciemment ou non durant l'entretien. Tant de mouvements, gestes, mimiques qui rendent plus agréable la situation. Les jeunes ne sont pas toujours très à l'aise durant cette première rencontre. Le conseiller doit donc être en mesure de le mettre en confiance et se rapprocher de lui par différentes attitudes.

- Tout ceci nous amenant alors à exprimer les besoins des conseillers de jongler entre ces différents actes professionnels. Il doit être en capacité de mettre en place les outils propices à la situation en cours. De plus, être attentif aux comportements et réponses du jeune permet d'adapter tout cela et de mettre en place une bonne distance en fonction du moment. La relation nécessite donc d'être entretenue tout au long de l'entretien.



## **CHAPITRE VII : PAROLES D'UN JEUNE ET D'UNE CONSEILLERE**

Nous allons dans ce chapitre analyser les propos de chacun, comment ont-ils vécu l'entretien, ce qu'ils en ressortent. Nous cherchons à comprendre comment se matérialise la distance qui les sépare. Le jeune et la conseillère sont-ils conscients de tout ce qui se passe dans l'entretien, de la distance qui se crée, qui, comme nous venons de l'observer, varie en fonction du contexte, des rapports.

Notre analyse se décline en plusieurs parties afin de clarifier la démarche. Nous nous appuyons sur le tableau d'analyse final dont la trame a été présentée dans le chapitre précédent<sup>78</sup> pour analyser les propos de chacun. Il s'agit ici de rendre compte de ce que nous observons, à travers les réponses du jeune et de la conseillère, sur la distance perçue et mise en place dans la relation d'accompagnement.

### **I. L'accompagnement**

Dans cette partie, nous analyserons les propos du jeune et de la conseillère concernant leur vision de l'accompagnement et ce qui leur semble important dans le cadre de la PAIO. Cette analyse nous permet d'observer et comprendre comment chacun définit sa place et celle de l'autre. Dès lors, nous pourrions par la suite établir des liens avec les interactions analysées lors de l'entretien de premier accueil et cette notion de distance qui nous importe.

Nous avons choisi de travailler d'abord sur les points de vue de la conseillère et du jeune concernant ce qu'ils entendent par le métier de conseiller et par un public de jeunes en difficulté. Ce choix nous permet par la suite de bien situer les places dans lesquelles ils

---

<sup>78</sup> Tableau à retrouver en annexe p.290

se positionnent. Ainsi, il sera plus simple d'analyser les distances propices à l'accompagnement. Ceci, à travers le discours de chacun et la pratique réelle.

## ***1.1 Les protagonistes***

### ***1.1.1 Un métier riche, varié au profit de jeunes déboussolés***

Les conseillers en insertion sociale et professionnelle sont des personnes qui, d'après Carole, conseillent, accompagnent les jeunes dans leur démarche. Les propos de cette conseillère nous informent qu'il s'agit pour elle d'un métier riche et varié. C'est en reprenant ces propos que nous allons tenter de comprendre comment elle perçoit ce métier de conseiller.

Plusieurs termes sont retenus pour décrire ce qu'elle y voit. Il s'agit 1.19-20 d'« Un métier d'accompagnement, [...] métier d'aide, de soutien, Par la parole ». Tant de fonctions attribuées pour parler d'un accompagnement principalement fait d'échanges. Elle est 1.28-29 : « le conseiller, la personne qui donne euh, une piste, ou deux ou trois », qui aide dans les démarches par l'entretien. Conseiller en insertion professionnelle, mais aussi conseiller « fourre-tout » nous dit-elle 1.628. Il convient qu'accompagner les jeunes dans leurs démarches c'est aussi savoir les écouter et entendre leur requête. Ceci passant parfois par un temps de réflexion, de compréhension et de prise en compte du jeune. Elle entend par cela que les étapes nécessaires à la construction du projet ne passent pas toujours uniquement par le versant professionnel. Elle-même nous dit qu'elle « n'intervient pas que sur l'insertion professionnelle, euh, ce qui fait la richesse de notre métier, c'est, parfois un peu litigieux parce que on rentre sur des pentes qui sont plutôt assistante sociale » 1.628 Les jeunes ont la possibilité aujourd'hui de trouver des endroits pour parler, qu'il s'agisse de difficultés sociales, professionnelles, personnelles, médicales, etc.... toutes peuvent être solutionnées par des partenaires divers et variés (assistants sociaux, éducateurs, médecins, psychologues...). Néanmoins, elle-même dit comprendre 1.631 « que les jeunes n'aient pas envie de multiplier les intervenants », avoir à faire à différentes personnes, et, quand c'est nécessaire elle peut entendre, sans faire le travail

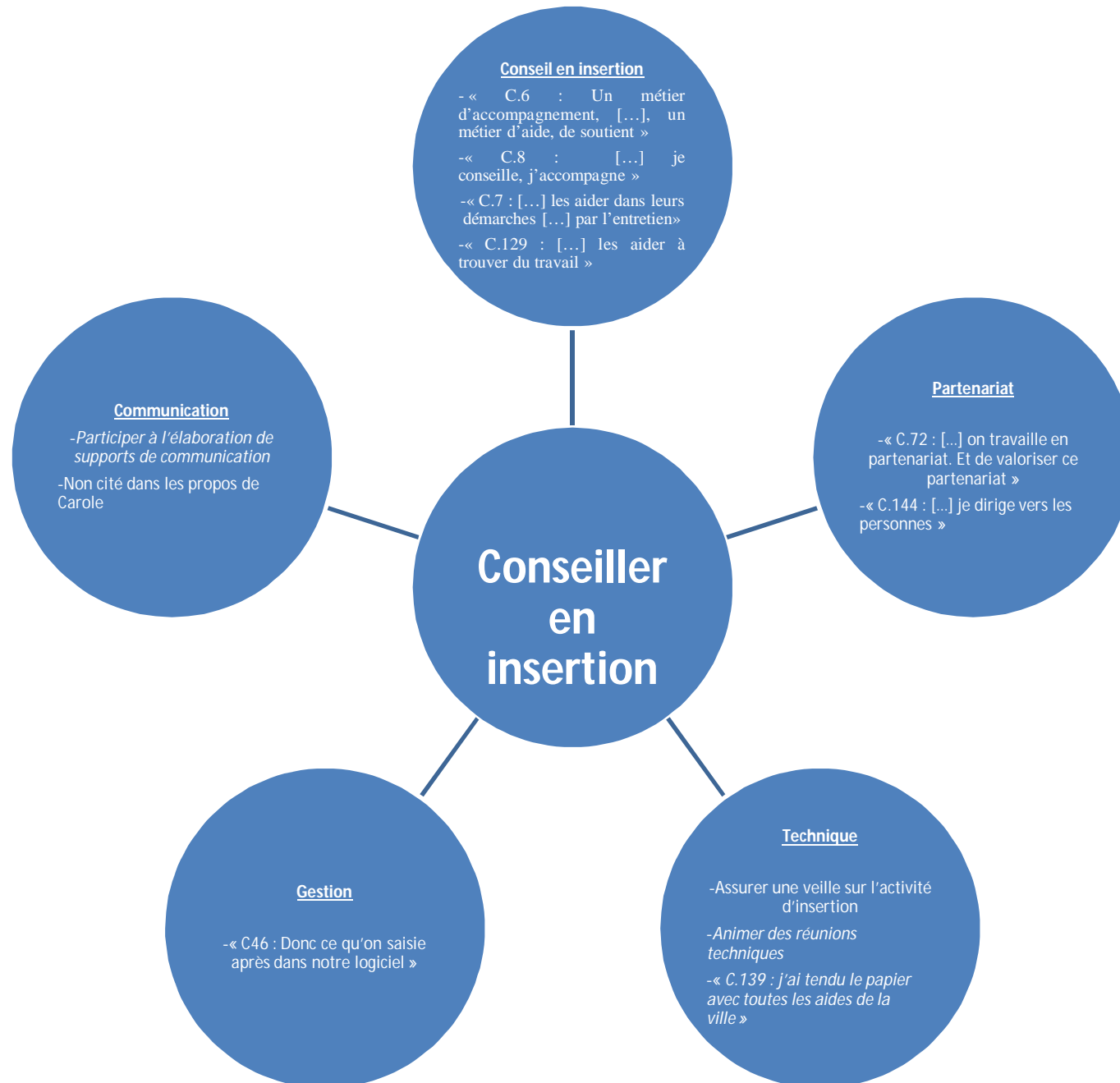
d'un autre et diriger le jeune « vers les personnes » 1.634 les mieux appropriées à sa situation.

Un métier d'accompagnement riche en rebondissement, des situations personnalisées, parfois difficiles, parfois ingérables. La conseillère nous dit ne pas toujours réussir, il faut de la patience. Le conseiller se doit d'être juste et à l'écoute du jeune, elle ajoute « je pense jamais [...] que les pistes que je donne sont les meilleures [...] c'est à la personne en face de s'approprier les pistes que je donne » 1.30-31

Les jeunes reçus en PAIO regroupent un public variés ayant tous un jour rencontrés des difficultés dans leur parcours d'insertion. Qu'il s'agisse de difficultés sociales, professionnelles, scolaires ou quelles qu'elles soient. Ces difficultés les mettent alors en position de faiblesse « chaque situation est différente » 1.84. Ils ont, dans le contexte PAIO, « une place de demandeur », ils viennent pour obtenir des réponses. Carole décrit un « public jeune, déboussolé, avec souvent l'impression de mal faire [...] avec un manque de retour positif sur leur action » 1.35-38. Ce qui, d'après elle n'est pas toujours le cas. Ces jeunes vont « finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas, ils ont des capacités qu'ils ne perçoivent pas eux même » 1.35-37, il faut alors les aider à prendre confiance en eux et devenir autonomes.

Les difficultés peuvent les amener parfois à des soucis plus graves, « ya les situations [...] de violence [...] Qui sont pas évidentes, rares [...] les jeunes sont excédés, ça n'aboutit pas [...] des fois ils ont aussi des soucis d'alcool ou autres [...] » 1.696-699 et dans ces situation elle nous dit bien 1.713 : « Je fais de mon mieux ».

Afin de comprendre ce que Carole met derrière ce métier de conseiller en insertion nous avons décidé à nouveau de l'illustrer. En effet, nous avons repris la figure 1 de la page 19 sur les différentes fonctions du conseiller en insertion. Dès lors, nous l'avons compléter par les propos de la conseillère.



**Figure 3 : Les différentes axes du métier de conseiller en insertion sociale et professionnelle au travers des propos de Carole**

### ***1.1.2 Des conseillers au service des jeunes pour informer et écouter***

Pour Mathieu, la conseillère est là pour « informer [...] sur, une formation [...] sur pas mal de choses, en fin de compte » 1.28-29. L'important étant que le conseiller soit « à l'écoute » 1.303 de sa demande et « qu'elle me donne des réponses » 1.53.

Nous ne l'avons pas interrogé sur le type de public reçu en PAIO, mais, durant l'entretien il dit ne pas vouloir être perçu comme un « traine savates » 1.217 mais plutôt comme un jeune qui a « envie d'avancer » 1.209. Nous observons durant l'entretien que Mathieu est quelqu'un qui semble autonome dans ses démarches et qui a juste besoin de conseils.

### ***1.1.3 Ce que nous en retenons***

Jeunes et conseillers ont une vision différente du métier de conseiller, difficile de parler d'un poste lorsque nous en sommes consommateurs. Une remarque du jeune nous montre combien il est conscient de l'implication de sa conseillère dans la démarche d'accompagnement quand il nous dit : « je ferais votre travail [...] j'me serais pas autant investi dans, dans l'truc. » 1.168-169. Il se rend compte que leurs demandes sont prises au sérieux par leur conseiller.

Nous faisons l'hypothèse qu'ils se sentent pris en considération et au sérieux. Ce qui pour eux devient très appréciable et leur permet d'être reconnus quelque part. Cette hypothèse nous permet alors de mettre en lien les propos de ce jeune à la notion de distance. En effet, se sentir pris en compte peut tout autant signifier que le jeune va être plus en confiance et laisser la place à une relation différente avec son ou sa conseillère. Il va permettre la diminution de l'écart qui les sépare et ne sera pas vu comme un simple jeune face à une conseillère. Les places de chacun entrent en jeu.

Les conseillers en insertion sont des professionnels au service de jeunes en difficultés. Qu'ils s'agissent de problèmes sociaux, scolaire, d'insertion, ils sont là pour répondre aux questions des jeunes. Cette mission n'est pas simple, d'autant plus que les profils des jeunes sont hétérogènes. Chaque situation est unique, à eux de faire en sorte que l'accompagnement mis en place soit en accord avec les besoins des jeunes.

## **I.2 Définition de l'accompagnement**

### ***I.2.1 Guider les étapes du projet***

La conseillère que nous avons interrogée nous donne une définition imagée de l'accompagnement, elle se décrit alors « **comme un guide de montagne** » 1.41. Nous retiendrons dès lors ce terme de « guide » qui nous rappelle les propos de M. Paul qui elle-même parle d'accompagnement de guidance. Ce guide « sais qu'elle est la piste la mieux sécurisée, yen a plusieurs » 1.42-43. L'accompagnement des jeunes c'est alors de trouver le bon chemin et les y amener.

Des variantes sont tout de même à définir pour distinguer ce guide de montagne de l'accompagnant. La conseillère nous rappelle que le but à atteindre est aussi de rendre les jeunes autonomes et en capacité de nous dire « c'est bon, je peux le faire tout seul maintenant » 1.47-48. Il faudra néanmoins un temps différent pour chacun afin de passer à cette étape, l'accompagnant est alors présent. La conseillère rajoute néanmoins qu'elle « fais en sorte de ne pas être trop loin devant, ». Nous observons dans ces propos qu'elle induit cette notion de distance qui est symbolique dans l'accompagnement puisqu'il s'agit d'une illustration.

Une autre image nous est donnée, celle de « **l'escalier représentant le projet** » 1.60. Cette idée nous permet de comprendre que l'accompagnement n'est pas figé. La conseillère dit elle-même « au départ je suis sur une des marches de leur projet [...] je peux les aider à passer sur la marche supérieure. [...] Très rapidement, yen a qu'on voit [...] monter [...] ils passent devant nous [...] il y en a qu'on va tirer énormément, yen a qu'on va pousser ». De part ses propos nous observons qu'il ne s'agit pas d'être à une même place en permanence.

Le jeune, ne va pas avoir besoin du même soutien selon l'état de son cheminement. Nous observons alors, par ses propos, que le conseiller peut se trouver derrière, à côté ou devant le jeune suivant les missions qu'il doit accomplir. Néanmoins, ici, on observe bien que la conseillère nous parle de plusieurs places intégrantes de l'accompagnement, être à côté c'est aussi et surtout épauler le jeune, lui permettre de passer à l'étape au dessus.

### ***1.2.2 Être aidé et suivi durant le cheminement de son projet***

La définition de l'accompagnement par le jeune reste quant à elle beaucoup plus succincte. Pour lui « c'est [...] si j'avais un projet [...] m'aider à le mettre en place [...] avec un suivi régulier [...] ce serait ça l'accompagnement » 1.281-283. Nous observions précédemment qu'il s'agissait d'un jeune qui semble être en voie d'insertion et donc en fin de difficulté, ce choix du terme « suivi » n'est donc pas anodin au vue de sa situation. Un jeune en grosse difficulté d'insertion aurait peut-être utilisé un autre terme. Il s'agit d'un jeune qui a besoin d'un petit coup de pouce.

Le besoin dont il fait par est un besoin financier, mais s'il avait besoin d'un accompagnement, d'après lui ce serait d'être aidé dans la mise en place de son projet, tout en étant suivi régulièrement. Nous pensons donc réellement que la définition que l'on obtiendra du concept d'accompagnement par un jeune dépend entièrement du suivi dont il a besoin. Tout comme le conseiller, il s'agit de voir ce qu'il met en avant dans l'accompagnement pour comprendre leur conception de ce terme.

### ***1.2.3 Ce que nous en retenons***

Tout comme pour le métier de conseiller en insertion, nous obtenons des visions différentes de la part de chaque interviewé. Nous retiendrons d'une part que l'accompagnement nécessite une vigilance permanente aux diverses situations pouvant être exprimées par chaque jeune. Dès lors, un modelage des places est nécessaire, Carole nous

apprend que l'on peut être à des endroits différents lors de l'accompagnement, ceci nous éloignant plus ou moins du jeune. Cette notion de place se trouve une fois de plus en relation avec celle de la distance séparant le jeune de la conseillère.

Les propos du jeune nous amène à faire l'hypothèse que selon la situation de celui-ci, en fonction de ses besoins, de sa demande, l'accompagnement ne sera pas le même. En effet, ces jeunes ne viennent pas tous chercher la même chose et ne vont donc pas avoir la même conception de l'accompagnement.

### **I.3 Important dans l'accompagnement**

#### ***I.3.1 Ecouter les jeunes, les laisser prendre leur place***

Accompagner les jeunes supposent de connaître et adapter nos comportements à leurs attentes. Pour cela, elle nous dit que pour elle « c'est l'écoute. » 1.80-81 qui est le plus important même si elle ajoute que « bizarrement et, c'est ce que j'ai pas du tout fait tout à l'heure » 1.80

Il est primordial de les écouter car « chaque situation est différente » 1.84 et on ne peut voir les difficultés des jeunes si on ne les laisse pas nous les exposer. La conseillère nous parle alors de « boulet » 1.86 que les jeunes trainent derrière eux dont ils ne sont pas conscients. De ce fait, « si on suppose, juste en voyant le jeune que il s'est passé ci, il s'est passé ça, on occulte tout de lui et donc on ne pourra pas l'aider » 1.84-85.

Laisser les jeunes s'exprimer nous permet alors de filtrer les informations nécessaires à la suite de l'accompagnement et qui nous semblent pertinentes. Encore une fois nous ne sommes pas à l'abri d'une erreur mais, comme un guide nous laissons aux jeunes le choix de prendre le chemin qui selon nous leur est le plus adapté. L'écoute est donc ce qui ressort comme étant le plus important dans l'accompagnement.



Nous observons que laisser les jeunes s'exprimer c'est aussi leur laisser la place, cette place de demandeur qu'ils sont légitime d'avoir. Dès lors, cette notion de place apparaît comme une évidence importante. Et, une fois de plus, cette écoute va permettre au jeune de se sentir pris en compte par la personne face à lui.

Pour que tout se déroule bien, « c'est quand même à nous de nous mettre au diapason avec la personne qu'on reçoit. » l.204-205. On observe par ces propos que la conseillère parle alors d'actes professionnels consistant à « mettre à l'aise » l.205 la personne, à égale distance face à elle. En effet, ces jeunes viennent aux rendez-vous avec des appréhensions, même s'ils sont volontaires dans leurs démarches c'est nouveau pour eux. De ce fait ils vont se sentir démunis, d'autant plus qu'il s'agit de jeunes déboussolés, manquant de confiance en eux. Le conseiller se doit alors d'être à l'écoute et bienveillant face aux jeunes qu'ils reçoivent.

Lorsque la conseillère nous dit qu'il faut se mettre au diapason avec les jeunes elle insiste sur le fait qu'il faille trouver un moyen « de le raccrocher » l.118. Dans sa pratique elle dit utiliser cette « **recherche dans l'autre, ce qui est pareil** » l.109. Par ces propos nous observons et entendons qu'elle cherche à montrer aux jeunes qu'ils ne sont pas si différents. Ainsi elle diminue la distance qui les sépare. Elle essaie, lorsque cela est possible « de se reconnaître dans les paroles de l'autre » l.110-111 et de s'en servir.

### ***1.3.2 Des conseillers à l'écoute, attentifs et investis***

Les propos du jeune restent encore une fois très brefs sur ce sujet, nous retiendrons que l'important pour lui dans l'accompagnement c'est « l'attention de la personne qu'on a en face de nous et puis [...] que la personne s'investit dans la demande » l.42-46

De plus, il est important pour lui que celui-ci soit agréable, souriant. Pouvoir se rendre compte que l'accompagnant va s'investir entièrement dans sa demande est important et ceci par le fait d'être écouté.

### ***1.3.3 Ce que nous retenons***

Dans la relation qui s'instaure avec le jeune, le conseiller ne doit pas oublier qui il est, il est important de se servir de notre vécu, des expériences qui nous ont aidés dans le cheminement de notre parcours. En effet, selon les situations, selon les jeunes, l'utilisation de notre parcours permettra de leur montrer que tous, sommes confrontés à des difficultés, à des doutes, à des moments de faiblesse et que nous pouvons nous en sortir et les affronter. Dès lors, la distance entre soit (le conseiller) et lui (le jeune) se verra diminuer. Nous sommes tous des personnes avec un parcours, une histoire qui fait ce que nous sommes aujourd'hui.

## **II. Pratique d'accompagnement et distance**

Jusqu'alors nous essayions à travers les propos de chacun de comprendre comment la distance était perçue dans l'accompagnement sans poser clairement cette question. Dès lors, des observations ont pu être faites, mais nous cherchons à savoir ce qu'il en est réellement et comment l'un et l'autre prennent cette notion en compte.

Dans cette partie, nous allons donc d'après les propos du jeune et de la conseillère, chercher à comprendre comment le conseiller parvient à créer un lien, une distance suffisante au bon déroulement de l'entretien et de l'accompagnement du jeune. Pour cela, nous distinguons trois sous-thèmes traitant de la distance, du positionnement du conseiller et de l'énonciation des deux protagonistes.

### ***II.1 Création d'une distance suffisante***

#### ***II.1.1 Raccrocher le jeune au plus près de soi***

La conseillère nous dit elle-même qu'elle « essaye de faire en sorte que cette distance soit le plus, la plus mince possible. » l. 106-107. Pour cela, comme nous l'avons observé auparavant, elle « recherche dans l'autre, ce qui est pareil » l.110. La proximité permet alors une création de lien plus rapide, dès lors elle « essaye de le raccrocher vite [...] parce que j'ai l'impression qu'ils se sentent en confiance. ». Néanmoins, il se peut qu'elle soit confronté à des jeunes « très différents » l. 113 dans quel cas elle se met « dans une position supérieure » l.114. Elle dit alors qu'elle n' « arrive pas à, à trouver l'accroche toujours tout de suite. Il faut plusieurs entretiens. » 114-115 mais le lien se créera tout de même.

« Lorsque c'est quelqu'un que je connais ou dont je connais l'entourage [...] j'essaye de le raccrocher vite [...] j'ai l'impression qu'ils se sentent en confiance. » l. 115-119. Dans sa pratique, elle utilise donc ce qu'elle sait des jeunes pour les « raccrocher » pensant que cela les met dans une situation où ils se sentent alors en confiance. Elle rappelle que cet acte peut

toutefois engendrer l'effet inverse, déstabiliser le jeune qui se trouvera en position d'infériorité face à elle : « dans ce sentiment de confiance j'espère ne pas induire un sentiment de supériorité parce que ça n'a aucun intérêt, ce qui n'est en aucun cas le but » l. 121-122.

Selon le degré de connaissance de la personne, elle utilise le vouvoiement pour s'adresser aux jeunes parce que « vouvoyer quelqu'un lorsque l'on ne le connaît pas, pour moi c'est de la politesse » l.540. « Tutoyer quelqu'un alors qu'on ne le connaît pas sous entendrait qu'on est dans une communauté, les années 68. Ce qui n'est pas le cas, [...] ou suppose un positionnement hiérarchique, que, que je ne veux pas avoir » l.543-544. Nous observons par ces propos que Carole ne se positionne pas comme supérieure face au jeune, elle se met à une distance symboliquement égale humainement, « ça veut pas non plus dire tout de suite on rentre dans le côté euh, j'te connais euh, on s'tape dans le dos » l.147-148.

Néanmoins, nous retrouvons une nuance dans les propos de Carole concernant le positionnement hiérarchique par le vouvoiement ou tutoiement. Lorsqu'elle nous parle de situation où « parce qu'il y a eu une engueulade, je passe au tu » elle affirme que « ouais là elle y est » la position de hiérarchie. Donc, nous observons que l'utilisation de ce code linguistique qu'est le vouvoiement permet deux choses à la fois : celle de la politesse, et celle du positionnement hiérarchique.

Nous observons à travers ces propos qu'il est tout autant utile parfois de remettre entre soit (conseiller) et autrui (jeune) cette barrière, cette distance du positionnement pour « rappeler les réalités de notre travail » l.392. « les rappeler aux jeunes ça nous permet nous aussi de nous rappeler, de nous repositionner dans nos missions » l.428-429. De ce fait nous observons qu'il est nécessaire de se repositionner parfois dans l'entretien comme conseiller, se remettre à sa place.

### ***II.1.2 Ce que nous retenons***

Nous n'avons pas fait de partie concernant les réponses du jeune car il n'a pas réellement répondu à cette question de distance. Nous retiendrons alors que la distance se crée à travers plusieurs chose :

- La recherche de ce qui est pareil dans l'autre.
- Le vouvoiement/tutoiement, à savoir la prise en compte de l'autre.
- Le repositionnement des places de conseiller et jeune dans l'entretien, notamment par le rappel des missions, des réalités du travail de conseiller.

Tout ceci amène alors à cette question du positionnement du conseiller, comment la conseillère se positionne-t-elle dans l'entretien ? C'est ce que nous cherchons à observer à travers ce deuxième point.

## **II.2 Positionnement du conseiller**

En termes de positionnement, nous n'avons pas dans nos questions précisé à la conseillère, si nous parlions de positionnement physique ou symbolique pour ne pas induire ses réponses. De plus, sans aborder ce thème elle nous fait part de ces différentes positions au cours de l'accompagnement lorsqu'elle nous définit celui-ci.

### ***II.2.1 Quand plusieurs places sont possibles***

La conseillère se dit « à côté des jeunes, un peu comme un guide de montagne » 1.41 mais elle « fais en sorte de ne pas être trop loin devant » 1.45-46. Elle nous dit même être parfois derrière le jeune à « le pousser » 1.88. C'est donc sur trois places qu'elle se positionne : devant, derrière, à côté. Néanmoins, dans son exemple de l'escalier, on remarque qu'il peut aussi s'agir d'un positionnement au-dessus puisqu'elle se trouve à devoir « passer devant pour encore une fois les re-tirer ». Dans cette image l'escalier monte et, il s'agit d'être

devant mais plus haut donc : au-dessus du jeune. Même schéma lorsqu'elle se trouve à « le pousser », dans l'escalier il s'agit d'être en dessous du jeune.

Elle reprend l'image de l'escalier où sa place préférée est lorsqu'elle se trouve en haut de celui-ci et qu'elle « les vois en bas » l.72. De là, juste par des encouragements elle permet au jeune d'avancer et de passer à l'autre marche. Cette place permet d'encourager et valoriser les jeunes dans leur parcours, l'objectif étant qu'ils arrivent à leur rythme à la dernière marche.

En revanche, être derrière ou en dessous du jeune peut être parfois dangereux car « ils tombent et ils n'en n'ont rien à faire que je tombe avec eux » l. 459-460. Et cette place n'est pas du tout facile à prendre. Pour pouvoir dès lors reprendre sa place et ne pas être emmenée avec eux elle dit être « un peu moins souriante » l.460.

Si l'on reprend ces propos, les trois places ont donc des rôles et temps différents dans l'accompagnement. Parfois on se trouve sur des marches plus hautes que les jeunes, alors ceux-ci vont nous dépasser et continuer seul leur chemin. D'autres auront besoin d'être poussé (derrière/en dessous), ou tiré (devant/au dessus), tout dépend des besoins de chacun, du contexte, du temps.

De l'ordre du positionnement physique, la conseillère reçoit les jeunes dans son bureau où ils se trouvent en face à face. Nous retenons ces propos concernant son fauteuil qui nous semble pertinent dans l'illustration d'un positionnement égal au jeune. Il s'agit là d'une hypothèse de notre part. En effet, être dans ce fauteuil amène le « fait que parfois j'ai une position grotesque parce que j'ai mon armoire derrière dans laquelle je dois aller chercher les documents donc, je me lance, je me projette vers mon armoire et après je ne peux plus revenir parce que c'est un lourd fauteuil à roulettes » l.472-475. Tout ceci montre comme elle le dit plus tard qu'elle « accepte d'être ridicule parfois ». Et se positionne alors comme une personne simple, comme tout le monde. Ceci permettant alors de diminuer une fois de plus cette distance la séparant du jeune.

### ***II.2.2 Ce que nous retenons***

De part ces propos, nous retenons que le conseiller peut se positionner à différentes places face aux jeunes :

- Au dessus, pour pouvoir les tirer vers le haut ou les encourager.
- En dessous, pour les pousser.
- A côté, pour les guider.

Nous retenons aussi qu'il faut être crédible à son poste et jongler entre ces différentes places de façon à :

- Se positionner comme Le conseiller face au Demandeur qu'est le jeune, adopter une position hiérarchique quand c'est nécessaire.
- Savoir se mettre « au diapason » avec le jeune pour diminuer l'écart entre lui et nous.

## **II.3 Importance de l'énonciation**

### ***II.3.1 Savoir se positionner et cadrer l'entretien***

Concernant l'entretien, la conseillère nous informe que « dans le débit, dans ce que je peux dire, il est, c'est pratiquement la même chose, à quelque, quelque formulations prêt. Ça me permet à moi de cadrer l'entretien, de ne pas oublier, les questions importantes » 1.162-164. Nous comprenons que, dans cet entretien qui est un premier accueil, elle agit comme pour les autres. Une trame de fond est prédéfinie et lui permet de mener son entretien correctement. Ceci signifiant à la fois qu'il est important de cadrer dès les premiers instants l'accompagnement pour accrocher le jeune et lui montrer que l'on connaît notre travail. Ainsi elle prend sa place de conseiller dès le départ.

Reprenons le sujet du vouvoiement, la conseillère nous dit que « vouvoyer quelqu'un lorsque l'on ne le connaît pas, pour moi c'est de la politesse » 1.542-543. En revanche, un jeune que l'on connaît et que l'on tutoie dans un contexte différent se verra toujours abordé de la même façon, elle reprend d'ailleurs un exemple « Attention, là on est en entretien on se dit vous ! Drucker et Sardou font ça, je trouve ça grotesque » 1.536-537 et nous montre bien qu'il s'agit d'être pris au sérieux. En effet, pas question de réintroduire le vouvoiement parce que nous sommes dans une situation différente.

Le positionnement hiérarchique est donc déterminé par cette utilisation des codes sociaux qui nous sont propres. La conseillère nous dit devoir utiliser le tutoiement pour certains jeunes qui « sont à perpète les oies en bas, et [...] vont me faire dégringoler avec eux » 1.547. Nous comprenons qu'il s'agit de jeunes qui sont vraiment loin de la sortie et qui ont besoin d'être remis sur les rails. Pour que ce positionnement soit respecté il faut que le jeune comprenne qu'il existe aussi des différences qui les séparent du conseiller. Ces différences permettent de créer une distance suffisante à l'accompagnement mis en place par le conseiller.

Enfin, l'utilisation du vouvoiement permet aussi de mettre le jeune dans une démarche d'insertion concrète. Elle dit par cela que les conseillers sont « là pour les aider à trouver du travail, ce serait mentir que de faire croire que dans le travail, tout est bleu, tout est rose, et rencontrer les gens c'est aussi là, on voit aussi si ils peuvent s'adapter au travail » 1.560-563. Il s'agit donc aussi pour ces jeunes d'un apprentissage de la politesse, de l'utilisation des codes sociaux, car en effet ils n'ont parfois aucuns repères et nécessitent un accompagnement renforcé.

Nous repérons aussi à travers ces propos qu'il est important dans ces interactions de se « repositionner dans nos missions » 1.429. Nous entendons alors qu'il est utile dans l'entretien de repasser par ce type de discours pour se repositionner aussi en tant que conseiller face à un demandeur. Nous noterons d'ailleurs durant l'entretien, que nous avons mené, qu'elle revient souvent sur ce repositionnement des missions, critères, etc...



Repositionnement à travers l'entretien	
Lignes	Propos de la conseillère
54-55	« je leur présente mes missions »
236	« j'ai présenté les missions de la PAIO »
392	« Lui rappeler les réalités de notre travail »
428-429	« ya des critères donc euh les rappeler aux jeunes ça nous permet nous aussi de nous rappeler, de nous repositionner dans nos missions »
438-439	« rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile. »

**Figure 4 : Exemple de repositionnement dans l'entretien**

### *II.3.2 Ce que nous retenons*

Les propos de la conseillère nous informent sur la manière d'interagir avec les jeunes dans le cadre des entretiens. Elle parle de trois choses qui nous semblent importantes dans la création d'une distance propice à l'accompagnement. Distance établit par le fait que les places de chacun sont repositionner perpétuellement par ces échanges. Nous retiendrons donc que :

- Cadrer l'entretien dès le départ permet d'être crédible, mais aussi sûr de soi et ne rien oublier dans l'entretien.

- L'utilisation du vouvoiement permet de marquer le respect de l'autre : de ce fait, la personne se sent considérée.

- L'utilisation du tutoiement peut intervenir soit dans le cas où l'on connaît la personne préalablement, soit parce que le jeune a besoin d'être repositionner à sa place de demandeur.

- Se repositionner dans nos missions permet durant l'entretien de retrouver nos places respectives et rétablir une distance propice à l'accompagnement.

### **III. Distance et relation d'accompagnement**

Dans cette partie nous cherchons à comprendre quel type de relation s'est créée entre le jeune et la conseillère, et, de ce fait quelle type de distance serait mis en avant. Nous avons choisi de travailler sur cette notion de relation pour obtenir des informations concernant le type de lien qu'ils pensent avoir tissés.

#### **III.1 Jeune/Conseiller**

##### ***III.1.1 D'une relation de travail vers une relation « amicale »***

A cette question, nous retenons les propos de Mathieu, en effet, ce jeune homme a répondu spontanément que la relation entretenue dans l'entretien était « amicale » l.124. Vite il se reprit et nous dit : « amicale entre guillemet quoi » l.125, « amical c'était plutôt euh, fin, c'était plutôt personnel, [...] quand on a parlé de ma mère ou de, ou de Jules Ferry tout ça mais bon vu que la c'était personnel c'était pas dans le cadre de » l.135-136. Nous observons que le fait que la conseillère ait dit à Mathieu qu'elle l'avait eu à l'école et qu'elle connaissait sa mère à amener le jeune dans une relation plutôt personnelle. De ce fait, la distance les séparant à la fin de l'entretien se voulait plus du type personnelle lointaine, c'est lui-même qui nous le fait comprendre.

Néanmoins, dans ces propos le jeune montre bien que cette relation « amicale /personnelle », intervient dans le cadre des moments où ils évoquaient des choses sur le versant personnel du jeune et non professionnel. Il nous dit d'ailleurs que « ca s'est très bien passé de toute façon, et [...] relation [...] de travail » l.129-130. Donc, pour le reste de l'entretien, nous avons plutôt à faire à une distance de type sociale lointaine ou proche.

Cette familiarité entre jeune et conseiller a permis de mettre en place rapidement un lien, une distance suffisante à un bon accompagnement. Mais, lorsqu'on lui demande comment cela se serait passé s'il ne l'avait pas connu il nous dit « ca se serait bien passé »

1.154. Donc, une relation de confiance s'est instaurée dans cet entretien et, nous pouvons observer que différents type de distance ont été mis en jeu.

### ***III.1.2 Ce que nous retenons***

D'après les propos du jeune nous observons clairement que la relation établit entre lui et la conseillère évolue en fonction du contexte. Ceci nous a permis de comprendre comment ces jeunes perçoivent le changement de distance sans pour autant nous parler de cette notion. De plus, nous pouvons observer deux types de distance, à savoir :

- Distance personnelle lointaine
- Distance sociale lointaine/proche

La conseillère jongle donc bien entre ces distances existantes durant l'entretien qu'elle mène face à ce jeune.

## ***III.2 Confiance***

### ***III.2.1 Familiarité et sentiment de confiance***

Etablir une relation de confiance, mettre quelqu'un en confiance n'est pas si simple. Ici, le jeune nous dit « qu'elle me connaissait de l'école Jules Ferry et c'est vrai que au cours de l'entretien je me suis rappelé d'elle » 1.158-159, ceci lui permettant alors d'être plus en confiance. Les années ont tout de même passées, le poste qu'elle occupe est différent mais, cette familiarité le met tout de même dans de bonnes conditions.

### *III.2.2 Savoir utiliser ses connaissances*

La conseillère l'a reconnu elle aussi, « La sonorité du nom ne m'était pas du tout inconnu non plus. Et en le voyant, j'ai fais le lien. » l.344-345. Elle s'est donc rappelée de lui presque immédiatement. Dès lors, elle aussi était dans une position confortable, « Mathieu, oui je connais les personnes la par contre. C'est euh, bah ca fait créer du lien. » l.141-142. De ce fait, Pour mettre à l'aise et en confiance le jeune, elle lui a fait part du fait qu'elle se souvenait de lui et connaissait sa mère.

De plus, malgré quelques réticences parfois sur des sujets qui le mettait mal à l'aise, le rapport qu'elle peut entretenir avec les conseillers de l'ATEP dont elle fait part à pour elle jouer un rôle important dans l'établissement de cette confiance. « J'ai l'impression que ca a un côté rassurant. [...] quand ils viennent de l'ATEP bah, comme Mathieu, oui je connais les personnes la par contre. [...] C'est euh, bah ca fait, ca fait créer du lien » l.140-142. En effet, on observe que montrer que l'on travaille avec des personnes qu'il connaît, qui le suivent, rassure.

Physiquement, des indices lui permettent de voir qu'il se sentait plutôt bien, qu'il était confiant. Comme nous l'avons dit auparavant il avait une mine détendue, mais aussi les épaules qui sont tombées au fur et à mesure de l'entretien. De plus, parfois les jeunes sortent de l'entretien en claquant la porte et lui « il est pas parti en claquant la porte » l.587 au contraire.

Percevoir ces moments où le jeune est en confiance permet à la conseillère d'adapter son comportement à la situation. De ce fait, nous entendons qu'elle gère aussi la distance qui la sépare de lui par le repositionnement de places. De la même manière, elle remarque des difficultés et retraits du jeune face à l'entretien qu'ils ont. En effet, même si le jeune paraît confiant dès le début de l'entretien, certaines questions vont le mettre dans l'embarras.

Le moment où elle a « dû justifier le fait, que euh, les ressources des parents étaient demandées. [2sec] là oui, la il a tiqué, parce qu'il sait que ses parents ont des gros revenus. »

1.381-383 montre qu'elle va adapter son comportement à celui du jeune. Un autre moment montre l'embarras du jeune, « on a parlé du collègue il était très retissant [...] »

Donc je n'ai pas insisté [...], et de toute façon j'ai sentie de la gêne » 1.299-309. Ici aussi elle s'adapte au jeune et montre dès lors qu'elle ne sera pas intrusive et qu'il peut avoir confiance en elle.

C'est là que la conseillère doit faire en sorte de raccrocher le jeune comme elle nous l'expliquait auparavant. Dans ces cas là, elle rappelle les missions mais aussi le cadre de l'entretien : « comme je lui avait dit auparavant dans l'entretien que s'il y avait des trucs qu'il ne voulait pas dire qu'ils n'était pas obligé de les dire. » 1.309-311.

### *III.2.3 Ce que nous retenons*

L'établissement d'une relation d'accompagnement nécessite du temps et de l'écoute. En effet, la conseillère se doit d'être attentive aux réactions du jeune durant l'entretien pour ne pas le mettre en difficulté. Dès lors, le jeune se sentira en confiance. Dans cet entretien, le fait qu'elle connaissait la mère du jeune et un peu celui-ci permet de créer le lien plus vite que pour certains autres jeune.

Nous retiendrons l'importance de l'écoute et de la prise en compte des propos du jeune, en effet, il est possible d'adapter son comportement à la situation face aux jeunes lorsque nous sommes conscientes de ce qui le met en difficulté, situation de gêne. Dès lors, à nous, conseillers d'ajuster notre positionnement à ces moments difficiles.

## **IV. Similitudes et différences entre entretien réel et ressenti**

Nous avons choisi pour cette partie de traiter de la vision du jeune et de la conseillère concernant l'entretien qu'ils venaient d'avoir. De ce fait, nous allons pouvoir établir des similitudes avec l'entretien réel.

### ***IV.1 L'entretien***

La conseillère nous donne une vision personnelle du premier entretien qu'elle perçoit comme quelque chose de « classique, détendu. Bon, l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil c'est celui qu'est le plus balisé chez moi » 1.159-160. C'est en effet ce que nous avons repéré dans l'analyse de l'entretien en situation réel. Il s'agit d'un entretien dont elle connaît le déroulement basique et qu'elle a l'habitude de mener de la même manière pour chacun.

Nous observons que cette démarche n'est pas anodine, elle lui « permet à moi de cadrer l'entretien, de ne pas oublier euh, les questions importantes. » 1.163-164 tout en se sentant en confiance et prête à écouter la demande du jeune. Néanmoins, elle dit elle-même ne pas avoir été suffisamment à cette écoute durant l'entretien : « c'est ce que j'ai pas du tout fait tout à l'heure, [1sec] c'est l'écoute. » 1.80-81. D'ailleurs, les caractéristiques indiquées dans le tableau 4 : récapitulatif des modalités d'entretien, nous permettent de voir qu'elle a largement menée l'entretien puisque nous retrouvons 71.17 % du temps de parole pour elle contre 28.85% concernant le jeune.

Toutefois, il peut être balisé, cet entretien n'est pas pour autant fait de parties pertinentes d'après la conseillère. Comme dans beaucoup de structures des objectifs sont à rendre, et, dans les questions qu'elle doit poser aux jeunes, certaines permettent uniquement de pouvoir renseigner des bases de données informatiques sur les situations des jeunes. De ce fait, elle est surtout intéressée par la partie concernant la demande du jeune, celle où c'est lui qui va parler. Le reste semble alors beaucoup moins important même si c'est nécessaire.

## ***IV.2 Déroulement***

En demandant aux deux personnes de décrire l'entretien nous cherchions à savoir comment ils avaient perçu l'un et l'autre les différentes étapes de celui-ci. De plus, ayant observé ce même entretien, il nous sera utile de comparer leur propos à la réalité, voir si ce qu'ils ont perçu est ou non ce qui s'est déroulé.

Dans leur discours, le jeune et la conseillère rapportent une même vision de ce qui était pour eux plus pertinent dans l'entretien. Malgré une description très pauvre du jeune, nous pouvons alors nous apercevoir que tous les deux pensent la même chose.

### ***IV.2.1 Une demande prégnante dans l'entretien***

Lorsque nous demandons au jeune de nous raconter cet entretien, il nous détaille celui-ci de cette manière : « elle m'a accueillie dans son bureau, elle m'a présentée un petit peu euh, elle m'a présentée le principe, du PAIO, bon après donc, je lui parlais de pourquoi ma présence chez vous » 1.71-73. Ensuite il passe à sa demande et aux réponses de la conseillère à celle-ci. C'est par nos questions que le jeune s'est souvenu de la partie administrative de l'entretien durant laquelle la conseillère remplit le dossier concernant la situation du jeune. Cet oubli, nous donne alors une indication sur ce que le jeune retient de l'entretien. Si l'on se rapporte aux propos de Carole concernant l'important dans l'accompagnement, souvenons nous de ses dires sur l'accueil, le cadre et les informations à donné aux jeunes. C'est exactement ce dont Mathieu nous parle ici.

### ***IV.2.2 Un entretien balisé, cadré et réfléchi***

Carole quant à elle, nous fait un récit très détaillé de l'entretien, mais, rappelons nous qu'elle utilise toujours le même procédé pour ce premier accueil. Alors, il est facile pour elle de se rappeler du déroulement, même si, parfois elle fait des allers retours sur des oublis. Lorsqu'elle nous fait cette explication du cheminement, elle émet même des hypothèses concernant les attitudes du jeune qui expliquent alors ces actes. De ce fait, cela lui permet

également de parler des jeunes qu'elle reçoit, des demandes qu'ils ont, des difficultés qu'ils rencontrent avec leurs parents.

Dans son récit, nous retrouvons alors l'intérêt et les avantages de connaître la personne qui se trouve face à nous, ou de connaître des gens de sa famille. Ici, la conseillère connaît la mère du jeune homme et de ce fait, sait certaines choses de sa vie qu'elle imagine difficiles pour lui. Lors des discussions sur le collège, elle se rappelle que sa mère était à cette époque dans une mauvaise passe et, se permet donc de passer à autre chose voyant que Mathieu n'est pas enjoué par ces questions.

#### ***IV.2.3 Ce que nous retenons***

Dans l'ensemble chacun des deux protagonistes repère les mêmes choses dans l'entretien et semble satisfait du déroulement. Ce qui est le plus pertinent restant le fait que le jeune omet dans la description de l'entretien la partie administrative qui concerne son dossier PAIO. Ceci nous indique alors, que le jeune ne recherche pas cette étape, la conseillère nous fait d'ailleurs part que « la partie qui m'intéresse le plus dans le 1<sup>er</sup> entretien ; c'est l'accès au traitement de la demande » l.192-193 tout comme le jeune.

### ***IV.3 Utile dans l'entretien***

#### ***IV.3.1 Se rapprocher du jeune***

Cette dernière partie nous permet de faire un point sur cette notion de distance qui nous importe tant. Carole nous explique qu'elle « essaye de faire en sorte que cette distance soit la plus mince possible. » l.106-107. La distance dont elle fait part est plus de l'ordre du symbolique. Elle ajoute d'ailleurs que « c'est pas important mais c'est utile. [...] parce que l'autre celui qui est différent, parfois tout de suite on ne l'écoute pas ou, [...] on a un espèce de rejet. On n'est pas pareil, il n'est pas comme nous » l.126-130. Dès lors elle « essaye, de toute façon que leur situation n'est pas si extraordinaire que ça. » l.132-133.



Nous observons alors par ces propos qu'elle tache de diminuer la distance qui la sépare des jeunes en utilisant comme nous avons pu l'écrire précédemment son vécu.

#### ***IV.3.2 En réponse à la demande***

Mathieu, quant à lui pense que ce qui fut vraiment utile « c'est qu'elle m'ait expliqué ce qu'il y avait comme aide, ce que je pouvais avoir, fin c'est qui risquait de ne pas passer et ce qui risquait de passer » 1.103-104. L'important fut donc de répondre à sa demande, nous observons alors que, malgré le caractère moins important de la partie administrative le jeune n'émet aucun doute concernant la démarche de la conseillère. Rappeler les critères est utile dans le sens où, les jeunes ne comprennent pas toujours pourquoi ils n'ont pas le droit à certaines choses alors que d'autres si. Il est donc utile de tout leur expliquer afin de les rassurer et leur montrer que nous avons pris leur demande en compte.

#### ***IV.3.3 Ce que nous retenons***

Cette dernière partie nous permet d'observer que jeunes et conseillers vont dans la même direction, à savoir vers la demande du jeune. Le chemin à prendre passe par des étapes plus ou moins pertinentes pour chacun mais nécessaire. Ceci n'engendrant aucuns problèmes dans le déroulement de l'entretien.

De plus, ce qui nous intéresse notamment c'est l'importance et l'utilité d'établir une distance « la plus mince possible » entre soi et le jeune sans pour autant perdre notre position de conseiller. C'est ce que Carole a su garder à travers cet entretien tout en se rapprochant parfois du jeune.

## **V. Conclusion du chapitre**

Plusieurs points sont à retenir dans ce chapitre et ce, en fonction des concepts que nous avons retenu en première partie pour établir notre problématique. En effet, les questionnements effectués auprès du jeune et de la conseillère nous ont permis de ressortir des premières réponses à nos hypothèses. Réponses que nous développerons plus en détails dans le chapitre suivant « Interprétation et préconisations ».

### **✓ L'accompagnement**

La complexité du métier du conseiller en insertion réside dans l'hétérogénéité des profils des jeunes. Chaque situation est unique, il faut donc être en mesure d'analyser la demande et mettre en place un accompagnement en adéquation avec les besoins des jeunes.

Une vigilance permanente est nécessaire pour mener à bien cet accompagnement. Dès lors, un modelage des places est nécessaire. Le conseiller peut alors, durant un même entretien être à des endroits différents :

Au dessus, En dessous, A côté

### **✓ La distance**

Être pris en compte dans la relation, être entendue permet une mise en confiance du jeune. Dès lors, celui-ci pourra laisser la place à l'établissement d'une relation saine et bénéfique pour le jeune. La prise de position et places durant l'accompagnement va donc être nécessaire à l'établissement de la bonne distance.

Prendre une place ne signifie pas pour autant la garder et oublier qui l'on est, il est important de se servir de notre vécu, des expériences qui nous ont aidés dans le cheminement de notre parcours pour aider le jeune. De fait, ils seront plus en confiance puisque finalement, nous ne sommes pas si différents. Dès lors, la distance entre soit (le conseiller) et lui (le jeune)

se verra diminuer. Au travers des propos de chacun, nous retenons alors que la distance se crée par l'utilisation de différentes stratégies :

- La recherche de ce qui est pareil dans l'autre.
- Le vouvoiement/tutoiement, à savoir la prise en compte de l'autre.
- Le repositionnement des places de conseiller et jeune dans l'entretien, notamment par le rappel des missions, des réalités du travail de conseiller.

Nous observons aussi la présence de différents types de distance durant l'entretien :

- Distance personnelle lointaine
- Distance sociale lointaine/proche

Nous comprenons et répondons à notre hypothèse selon laquelle il existe une bonne distance dans l'accompagnement. Distance que nous nous devons de faire évoluer sans cesse pour qu'elle soit bénéfique à la relation.

### ✓ **Les interactions**

Ce que nous venons d'exposer au travers des concepts d'accompagnement et distance nous amène à déduire et découvrir les actes professionnels, stratégies de langage utilisé par la conseillère pour mener à bien son entretien. Nous retenons par ailleurs, que, dans les échanges il est important de :

- Se positionner comme Le conseiller face au Demandeur qu'est le jeune, adopter une position hiérarchique quand c'est nécessaire.
- Savoir se mettre « au diapason » avec le jeune pour diminuer l'écart entre lui et nous

- Cadrer l'entretien dès le départ permet d'être crédible, mais aussi sûr de soi et ne rien oublier dans l'entretien.

- L'utilisation du vouvoiement permet de marquer le respect de l'autre : de ce fait, la personne se sent considérée.

- L'utilisation du tutoiement peut intervenir soit dans le cas où l'on connaît la personne préalablement, soit parce que le jeune a besoin d'être repositionner à sa place de demandeur.

Interagir est essentiel à l'accompagnement, il ne faut cependant pas omettre le fait que, c'est aussi et notamment ay travers des propos du jeune que le conseiller peut et doit adapter son mode de communication.

Dans le chapitre suivant nous allons à présent interpréter et mettre en lien ces résultats aux théories énoncés par les auteurs étudiés en première partie. De ce fait, nous pourrons répondre plus clairement à nos hypothèses.

Par la suite, nous émettrons alors des préconisations concernant les besoins des structures dans la formation de leur conseiller à l'entretien. De plus, nous aborderons les points important dans l'accompagnement de ces jeunes ainsi que les actes professionnels à mettre en œuvre pour établir une distance propice à une relation saine et efficace.

## CHAPITRE VIII : INTERPRETATION ET PRECONISATIONS

### I. Distance dans l'accompagnement à travers l'interaction.

Les entretiens menés auprès du jeune et de la conseillère nous amènent à faire ce lien entre les différentes théories que nous avons pu étudier dans la partie conceptuelle de la recherche. Dès lors, il nous est possible et important de comprendre ce métier de conseil, d'écoute et d'accompagnement. A travers cette recherche, l'importance de la compréhension et de l'écoute d'autrui tend à nous conforter dans cette dynamique d'étude des distances entrant en jeu dans les interactions.

Reprendre ces notions d'accompagnement, de positionnement, de places, de distances vont alors éclaircir notre étude, au travers de la pratique réelle, décrite par les protagonistes de cet accompagnement.

#### **I.1 L'accompagnement : de la connaissance de soi à la connaissance d'autrui.**

##### ***I.1.1 Définition***

*« il veut aller à un endroit. Moi je sais qu'elle est la piste la mieux sécurisée, yen a plusieurs.  
Yen a des jolies, yen a des difficiles suivant leur capacités.  
Donc je regarde s'ils sont bien chaussés et on y va mais à l'inverse du guide je fais en sorte  
de ne pas être trop loin »*

Chacun sa manière de se représenter l'accompagnement. L'accompagné et l'accompagnant n'auront pas toujours la même vision même si les attentes se rapprochent. Dans cette recherche, les propos de la conseillère nous renvoient à plusieurs auteurs. Tout d'abord elle commence par l'illustration d'un guide de montagne, qui nous rapproche beaucoup des propos de M. Paul quand elle parle « d'accompagnement de guidance qui

correspond au suivi nécessaire à une personne momentanément fragilisée »<sup>79</sup>. Un guide qui connaît le(s) chemin(s), celui ou ceux qui peuvent être pris par le jeune. Il s'agit alors, comme le dit C. Niewiadomski, de faire prendre ce chemin au jeune, sans pour autant l'y forcer.

Elle se définit alors comme de cette manière : « je suis le conseiller, la personne qui donne euh, une piste, ou deux ou trois, euh sans, je pense jamais que la piste que je donne et que les pistes que je donne sont les meilleures. [...] je conseille, j'accompagne » 1.28-32. Être conseiller c'est donc être « la personne qui accompagne, qui est présente auprès de l'autre, qui va à la suite de quelqu'un, d'un groupe »<sup>80</sup> tel que le définit M. Roberge. Ou même, être « la personne qu'il est ».

Pour le jeune, être accompagné s'est être aidé dans le cheminement de son projet, avec l'idée d'un suivi régulier. Nous émettons ici l'hypothèse que, du fait de la diversité des demandes des jeunes, l'accompagnement ne sera pas le même. Difficile alors de parler d'accompagnement sans introduire la notion de positionnement si souvent rappelé par la conseillère.

### ***1.1.2 Posture d'accompagnement : entre positionnements et places***

*« à côté des jeunes, un peu comme un guide de montagne »*

*« Ne pas être trop loin devant »*

*« le pousser »*

La conseillère nous parle d'accompagnement de manière illustrée en nous donnant des indications quant à son positionnement physique mais aussi symbolique dans l'entretien.

Dans sa définition de l'accompagnement elle utilise notamment l'illustration de l'escalier sur lequel elle va, en fonction des jeunes et de leur avancement, se trouver sur différentes marches. Ces positionnements permettent alors de faire un lien avec les conduites

<sup>79</sup> M. Paul, 2004, *op. cit.*, p.74

<sup>80</sup> M. Roberge, 2002-4, *op cit*, p.102

posturales décrites par M. Paul : à savoir être au-dessus ou en arrière (conduire), en avant ou à côté (guider) ou encore être au-dessous ou en arrière (escorter). Elle nous fait comprendre alors combien il est important de jongler entre différents positionnements pour mener à bien l'accompagnement. Nous avons, dans ce tableau rassemblé les termes utilisés par la conseillère et ceux de M. Paul concernant les registres et postures :

<b>Registre (M. Paul)</b>	<b>Action (Carole)</b>	<b>Positionnement</b>
Conduire	« Tirer ou encourager »	Au-dessus ou en arrière
Guider	« Guider »	A côté ou en avant
Escorter	« Pousser »	Au dessous ou en arrière

**Tableau 15 : Registre, actions et positionnement du conseiller dans l'entretien**

Nous remarquons alors qu'elles n'utilisent pas les mêmes termes, concernant le positionnement. Pour Carole, être au-dessus c'est aussi être en avant, comparé à M. Paul pour qui il s'agit d'être en arrière. Mise à part cette différence, nous retrouvons tout de même diverses positions dans l'accompagnement. Dès lors, difficile de réfuter le fait qu'il faille bien jongler entre celles-ci pour mener à bien le travail entrepris avec le jeune.

Lorsqu'elle parle d'être aux côtés du jeune, nous nous retrouvons dans la théorie Vygotskienne, celle de la zone proximale de développement. Rappelons alors le fait que, d'après cette théorie, à un moment donné le jeune a besoin d'une aide pour passer le niveau supérieur, conseillers et jeunes sont alors côte à côte.

De plus, le positionnement implique aussi une prise de place par les acteurs de l'accompagnement. Ceci, à travers l'entretien, se reflète dans la pratique de la conseillère par son statut. Dès le départ il est important de poser le cadre afin de signifier aux jeunes quelles places nous occupons respectivement. Dès lors, il deviendra possible de jongler sur d'autres registres puisque les règles sont posées. La conseillère nous dit d'ailleurs elle-même parfois devoir « rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile. » l. 438-439. Ainsi elle se repositionne dans sa place de conseiller, de celle qui mène l'entretien et le conduit. Un positionnement qui induit une distance, celle séparant le conseiller (celui qui sait) du demandeur (celui qui ne sait pas).

Mais, accompagner le jeune c'est aussi se rapprocher de lui pour apprendre ce que l'on ne sait pas de lui, dès lors le positionnement change à nouveau : on ne sait pas, le jeune sait et nous informe. C'est dans cette configuration que l'écoute va être importante.

Être au-dessus, au-dessous ou à côté engendre alors des différences de distances. Mais notre statut va jouer un rôle dans le positionnement lui aussi. Ainsi beaucoup de paramètres entrent en jeu, sans être finalement toujours reconnu et connu par le conseiller et le jeune. Dès lors, en fonction de la place que l'on prend, du registre et du positionnement choisi une distance va aussi être mise en place. La question de notre recherche était de comprendre s'il existait une bonne distance, nous répondons à cette hypothèse par le fait qu'il n'existe pas Une distance mais plusieurs distances avec lesquelles nous devons jongler pour amener la Bonne distance.



### ***I.1.3 Distance***

*« c'est quand même à nous de nous mettre au diapason avec la personne qu'on reçoit. »*

*« j'essaye de faire en sorte que cette distance soit la plus mince possible »*

*« se reconnaître dans les paroles de l'autre »*

Il est important de leur rappeler les réalités, mais aussi d'apaiser leurs inquiétudes face à l'avenir, leur montrer qu'ils peuvent s'en sortir, et que cela prendra le temps qu'il faudra. C'est ce que C. Niewiadomski nomme comme « l'acte de se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui »<sup>81</sup>. Mais aussi, ce que B. Lietard conseille à l'accompagnant, d'« être la personne qu'il est, être soi-même dans l'animation avec ses enthousiasmes, ses rejets et ses ennuis pour les sujets, thèmes, thèses et théories qu'il présente et non l'incarnation d'une exigence scolaire ou sociale »<sup>82</sup>. Dès lors, ce sont les propos de la conseillère qui nous viennent à l'esprit, elle-même dit qu'elle « recherche dans l'autre ce qui est pareil » l.110. Nous entendons alors qu'elle va récupérer dans ses expériences, son vécu ce qui se rapproche du quotidien du jeune, de ce qu'il vit actuellement. Dès lors la distance entre eux va diminuer et les rapprocher car finalement, ils ne sont pas si différents.

Dans le cadre d'une rencontre entre deux personnes différentes il est plus dur d'accrocher le jeune au départ. Dès lors, elle commence par l'inverse, à savoir se mettre « dans une position supérieure » l.114. Position qui les éloignera symboliquement par le statut, le niveau de hiérarchie. Une fois de plus, cette notion de distance se rapporte aux postures, positionnements, registres. C'est en fonction des situations que l'on va adopter le comportement adéquat. Bien sur, il n'est pas sans risque, et on peut se tromper, nous sommes humains comme tout le monde après tout.

Cette notion de distance se retrouve aussi à travers l'énonciation, les mots, les gestes. Vouvoyer quelqu'un c'est, outre le fait d'être respectueux et poli, montrer un niveau de hiérarchie qu'elle dit ne pas forcément rechercher. C'est imposer un statut et une place dans

---

<sup>81</sup> C. Niewiadomski, *op cit*, .p.167

<sup>82</sup> B. Lietard, *op.cit*, 1998, p.113

l'échange. Néanmoins, rappelons-nous que la conseillère parle plutôt d'un rapprochement avec le jeune.

Côté non verbale nous retrouvons la distance physique, qui elle aussi varie. L'observation de l'entretien nous a permis de constater des rapprochements et éloignements des protagonistes. Souvent de la part du jeune, cette distance en dit long sur ses ressentis aux moments de l'interaction. Lorsque celui-ci s'avançait vers la conseillère il montrait de l'intérêt face à ses propos qui, dans ces moments se rapportaient à sa demande.

Si l'on s'en réfère aux théories de E.T Hall, nous retrouvons deux types de distances :

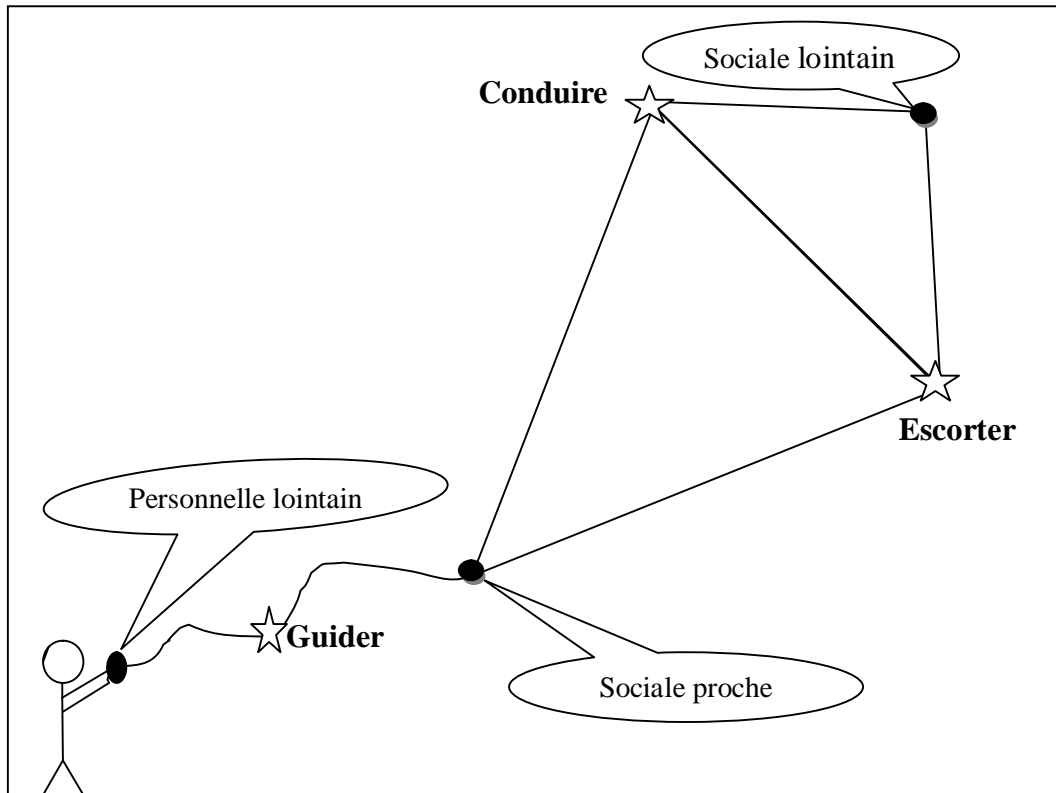
- Distance sociale (celle des relations professionnelles) : le jeune et la conseillère se côtoient dans le cadre d'une demande à la PIAO par le jeune. Distance qui pouvait être lointaine (départ très administratif) puis proche, au moment de parler du projet, ils vont alors cheminer ensemble vers le même objectif.

- Distance personnelle : A la fin, la familiarité des deux acteurs suite à leur reconnaissance mutuelle, les amène à des échanges plus personnels. Ceci engendrant un rapprochement et un changement de distance.

Nous retiendrons de cette notion qu'il est important de ne pas se figer dans une et même distance. Le rapprochement, l'éloignement sont nécessaires au bon déroulement de l'entretien. Chacun connaît sa place, et doit parfois la reprendre quand l'entretien nous échappe ou change de direction. Ne pas oublier que l'on est, d'où l'un vient pour aussi se repositionner dans notre métier.

Pour représenter les relations entre les registres et types de distances nous avons décidé d'utiliser l'illustration par le cerf volant inspirée de l'intervention de M.T Sautebin-Pousse lors du séminaire transversale du 20 Avril 2010. Cette illustration montre que guider permet d'être en relation avec le jeune selon deux distances : sociale proche et personnelle

lointaine. Les registres conduire et escorter peuvent être quant à eux de l'ordre d'une distance sociale lointaine ou proche. Dès lors, nous remarquons que c'est seulement lorsque le conseiller guide le jeune qu'il peut se retrouver le plus proche de lui, à savoir dans une distance personnelle de mode lointain.



**Figure 5: D'un registre d'accompagnement à une distance dans la relation**

#### ***1.1.4 Parité/Disparité dans la relation***

Nous venons d'établir un lien entre les registres, positionnements et places dans l'accompagnement avec cette notion de distance. Qu'en est-il de l'enjeu de celle-ci dans la relation d'accompagnement. Comme nous l'avons dit précédemment, pour la conseillère il est important de se rapprocher du jeune, de lui montrer que nous ne sommes pas si différent. De ce fait, elle induit une réciprocité des places dans la relation, difficile alors de ne pas rechercher dans leurs propos de quoi enrichir le tableau 2. « Signification des places dans la co-construction du projet d'insertion du jeune en situation d'accompagnement en PAIO » établit à partir des travaux de N. Denoyel et M. Paul :

<i>Disparité des places</i>	<i>Parité contractualisée dans la relation</i>		
	<i>Co-actorialité</i>	<i>Co-réflexivité</i>	<i>Co-intentionnalité</i>
Complémentarité Asymétrie	« moi conseillère et eux, eux jeunes »		
Réciprocité Co-mobilisatrice		« c'est à la personne en face de s'approprier les pistes que je donne. »	
Mutualité			<b>Elle</b> « Maintenant je sais ce que j'ai à faire, je sais ce que je dois faire quoi. »
			<b>Lui</b> « J'ai fait l'information sur les aides qui étaient disponible »

**Tableau 16 : Signification des places dans la co-construction du projet d'insertion du jeune en situation d'accompagnement en PAIO : Au travers de leurs propos**

A partir de cette nouvelle schématisation, nous parvenons à comprendre l'importance de l'authenticité de l'accompagnant dans sa relation avec le jeune. Ce rapport de conseiller à jeune déséquilibre la relation de part l'asymétrie des places. Mais, lorsque l'accompagnant vient à se mettre « au diapason » avec le jeune pour se joindre à lui, il ouvre alors cette possibilité de réciprocité dans l'action. Ce qui rééquilibre et amène une juste distance entre les protagonistes.

L'accompagnement des jeunes nécessite alors d'être à une juste distance dans la construction et l'acheminement de leur projet. Dès lors, le conseiller va devoir apprendre et comprendre par ses propres expériences comment interagir en toute sérénité et authenticité au travers des entretiens qu'il mène face à ces jeunes. Sans oublier que, chacun à son histoire, son vécu et ses ressentis. Il faut alors être à l'écoute d'autrui pour choisir et prendre sa place de manière adéquate. C'est donc au travers des interactions que l'accompagnant va conduire, guider, escorter le jeune dans son projet.

## **I.2 Places des interactions dans l'établissement d'une distance suffisante**

### ***I.2.1 L'entretien***

<p><i>« C'est un moment important de l'accompagnement »</i></p>
---

Un entretien nécessite d'être préparé et conduit de manière professionnelle par le conseiller s'il veut être considéré comme tel. La première rencontre entre un jeune et l'accompagnant est importante dans la création du lien. Carole nous dit elle-même que « c'est important dans la rencontre » l.215 puisque le jeune n'est pas toujours à l'aise. C'est à nous de nous mettre « au diapason avec la personne qu'on reçoit. » l.204-205 afin qu'elle se sente en confiance. De ce fait, le passage d'une distance sociale lointaine à une distance sociale proche peut être envisageable. C'est par les mots, paroles, échanges et actes non verbaux que jeunes et conseillers vont voir un lien se créer.

La conseillère va dans l'entretien écouter le jeune afin d'adapter ses réponses, ses attitudes à la situation. Elle dit qu'elle « leur présente mes missions » l.54-55 mais aussi que « rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile. » Dès lors, à travers ce qu'elle leur dit, leur propose, elle prend sa place de conseillère, de personne singulière, d'accompagnant. Le tableau 13 récapitulatif de la démarche utilisée nous permet d'ailleurs d'identifier des actes qu'elle met en œuvre. Ainsi nous repérons quels types d'interaction peuvent amener à un changement de distance.

Au travers des propos de la conseillère, à des thèmes de discours nous avons rapporté des types de distance. De ce fait nous obtenons ce résultat :

<b>Sociale lointain</b>	<b>Sociale proche</b>	<b>Personnelle lointain</b>
<b>Présenter</b> L'entretien La structure Les dispositifs	<b>S'informer sur</b> Les connaissances du jeune Le côté personnel	<b>Informé sur</b> Que l'on sait des choses sur la personne, son entourage.
<b>Informé sur</b> L'entretien Ses capacités d'action La demande	<b>Avoir pour intention de</b> Conforter Rassurer Conseiller Aider	
	<b>Aider à la compréhension en</b> Illustrant Expliquant Utilisant l'humour	
	<b>Ecouter</b>	

**Tableau 17 : Distance et type d'interaction**

On remarque alors que tout ne peut être dit de la même manière. Les places que nous prenons vont être différentes en fonction du contenu des informations. Lorsque l'on parle de chose que l'on maîtrise, connaît alors que l'autre ne sait pas, nous sommes dans une position supérieure. De ce fait, la distance qui nous sépare sera de l'ordre d'une distance sociale, dans le sens où il s'agit ici de rapports institutionnels. Ensuite, par l'utilisation d'actes spécifiques (utilisation de l'humour, illustration) nous amenons le jeune à se rapprocher de nous et mieux comprendre. C'est ici qu'interviennent les modes de distance sociale proches ou lointains.

Nous comprenons alors que c'est par notre positionnement que se joue la distance. En fonction de notre rôle, de notre statut, les contenus vont se différencier. Dans l'entretien, la conseillère nous dit utiliser son vécu pour se rapprocher de l'autre, lui montrer qu'elle n'est pas uniquement une conseillère. Néanmoins, ce rapport institutionnel instaure d'office ces notions de places. A nous, par l'interaction de les faire évoluer pour établir une distance propice à l'accompagnement.

La conseillère a dans son entretien, de part notre analyse, privilégié l'utilisation d'une distance sociale proche. Dès lors, nous nous rapportons à ces derniers propos lorsqu'elle nous dit justement « faire en sorte que cette distance soit la plus mince possible » 1.106-107. Inutile de dire que dans cet entretien ceci semble réussir.

### ***1.2.2 Dire ou ne pas dire***

Dans cette partie, nous souhaitons montrer combien il est important de savoir écouter l'autre pour ne pas le mettre en difficulté. La conseillère, dans sa présentation de l'entretien au jeune, lui dit bien que *« j'ai une trace écrite, mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire. Donc je suis soumise à ce que vous aurez dit. Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me le précisez »*.l.61-64. Elle pose un cadre qui permet bien au jeune d'être dans une démarche volontaire. Poser le cadre requière alors d'une stratégie de prévention décrite par E. Marc et D. Picard. Mais, elle nous met en garde sur le fait que parfois nous pouvons aller sur des pentes délicates. Dès lors il est important de s'en rendre compte pour ne pas mettre le jeune en difficultés et lui rappeler une fois de plus *« que s'il y avait des trucs qu'il ne voulait pas dire qu'il n'était pas obligé de les dire. »* l.309-311. Nous retrouvons à nouveau l'utilisation de stratégies, mais il s'agit alors de stratégies de protection visant à ne pas mettre en difficulté le jeune.

Une fois de plus, c'est par l'utilisation du rappel des missions, du cadre, du contexte de la rencontre que la conseillère « raccroche » le jeune. Nous retenons donc, qu'il est important d'écouter le jeune, de recadrer les choses lorsque cela est nécessaire et de savoir où s'arrêter. Il s'agit alors de stratégies, Carole ne semble pas être consciente de toutes les choses qu'elle utilise. Mais, dans ce que nous avons étudié de la distance, rappelons-nous que E.T Hall pense que celle-ci échappe à notre conscience.

Tout ce que nous allons dire lors d'entretien *« est lié à la distance et à la situation, ainsi qu'aux relations entre les participants, leurs émotions et leurs activités »*<sup>83</sup>. Nous terminerons cette partie par une citation dont nous a fait part la conseillère lors d'échange sur notre recherche :

*« Entre Ce que je pense, Ce que je veux dire, Ce que je crois dire,  
Ce que vous avez envie d'entendre, Ce que vous entendez, Ce que*

---

<sup>83</sup> Ibid., p.216

*vous comprenez... il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même. »<sup>84</sup>*

### **I.3 Questionnement professionnel sur la distance dans l'accompagnement**

#### ***I.3.1 D'un questionnement sur les expériences vécues à la compréhension d'un métier***

De par ces trois entretiens nous pouvons éclairer notre question de recherche et les hypothèses de départ. En effet, le but de ces rencontres était de faire un point sur l'enjeu des interactions dans la relation d'accompagnement en passant par l'étude de la distance. L'émergence de cette question provenait alors de situations vécues dans le cadre de nos stages de Master 1 et 2.

Nous avons choisi de traiter de ces expériences pour comprendre d'où nos doutes, nos questions pouvaient provenir et, vers où elles nous mènent dans notre vie professionnelle future. A travers l'observation, le questionnement et l'analyse d'une situation concrète entre un jeune et une conseillère nous cherchions alors une réponse, des indices, voir des conseils pour nous, jeunes (dans l'expérience) conseillers en insertion professionnelle mais aussi accompagnants.

Rappelons-nous des situations problème :

- Stage CIPPA : un jeune nous tutoie mais nous ressentons un manque de respect dans cet acte verbal.

- Stage PAIO : nous perdons le lien avec un jeune suite à l'intervention d'une conseillère plus expérimentée dans l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil.

---

<sup>84</sup> B. Werber : *Extrait de l'encyclopédie du savoir absolu.*



L'analyse de l'entretien en situation réelle nous a permis de comprendre la démarche de la conseillère. De plus, des discussions parallèles avec elle sur le sujet et le métier nous ont permis de faire un pont entre ce que nous avons perçu et ce qui s'est réellement passé.

Les interactions, le type d'énonciation que nous choisissons ainsi que d'autres paramètres entrent en jeu dans l'établissement d'une distance entre soi et les personnes que nous côtoyons. Il en est de même pour les relations entre un jeune et sa conseillère. L'analyse faite dans cet établissement auprès de Carole et Mathieu nous a alors permis de comprendre que nous ne pouvons prévoir les réactions des jeunes face à nos propositions d'actions envers leurs demandes. Il faut alors être en capacité de préparer un terrain neutre, cadré, et propice à l'accompagnement pour pouvoir par la suite gérer les difficultés.

En effet, reprenons cette situation du CIPPA, ce qui nous met en difficulté c'est l'utilisation que le jeune fait de ce tutoiement. Mais, n'aurions nous pas dû poser un cadre dans notre relation au départ ? De ce fait, il nous aurait été possible, comme le conseille Carole de reprendre le jeune et lui représenter nos missions, nos rôles et les règles de fonctionnement de la structure. Difficile de reprendre cela lorsque ça n'a pas été posé au départ. Ainsi, le jeune aurait intégré cette distance entre nous, or, il nous voyait certainement comme des étudiantes (un peu comme lui), ce qui lui donnait le droit d'être avec nous comme avec ses amis.

Concernant la deuxième situation, le cadre était posé, tout se déroulait très bien. A ce moment, nous n'étions pas encore conseillère en insertion mais stagiaire dans la structure. Nous même n'étions pas au courant de tout, des aides, des propositions possibles. Dès lors, il nous fut plus simple de nous retourner vers la conseillère qui observait l'entretien. C'est donc rapidement que nous pouvions donner au jeune des pistes de réponses qu'il attendait, sans avoir à le faire revenir plus tard lorsque nous aurions interrogé cette même conseillère.

Ce qui nous a troublé dans cet entretien c'est que, par la suite le jeune ne regardait quasiment que notre collègue malgré le fait que nous avions repris l'entretien. Dans une position de novice, dans le métier, difficile de ne pas se servir des connaissances d'une

collègue qui de plus, était présente. Ne pas le faire nous aurait sans doute discréditée, en effet, elle nous avoue, lors de discussions suivant tout cela, que c'est ce qu'il se serait passé et que, finalement j'aurais perdu toute confiance du jeune.

Notre sentiment est alors légitime. En termes de distance le jeune s'est éloigné de nous pour se rapprocher de la conseillère qui lui donnait des réponses. Mais, nous restions tout de même présente et à l'écoute de celui-ci. Notre statut de stagiaire ou novice nous permet et nous invite à questionner ceux que nous considérons comme plus expert du métier. C'est de là que l'apprentissage se fait, et demander un avis, lorsque nous ne sommes pas sûres, ne nous porte pas préjudices, au contraire, les jeunes voient et comprennent que nous ne prenons pas leur situation à la légère.

Aujourd'hui, nous nous rendons compte d'une part que cette situation nous a permis un tas de questionnement sur notre statut, rôle, place. D'autre part que « rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même » 1.438-439 (de l'entretien avec Carole). De ce fait, il est important de savoir se positionner dans l'entretien pour amener le jeune à une distance propice à l'accompagnement.

### *1.3.2 Vers de nouveaux questionnements*

Tout ceci nous a permis d'éclaircir les points sur lesquels nous nous interrogeons dans notre pratique. Néanmoins, ce questionnement sur l'enjeu des interactions n'a pas d'après nous été suffisamment étudié. Outre le fait de comprendre, par l'étude et l'intégration, ces concepts d'interactions, d'énonciation, de rites, etc..., nous aurions pu chercher à voir si les professionnels et les jeunes sont conscients de l'utilisation de tous ces processus et stratégies.

De plus, nous parlions à l'instant de notre statut de novice et expert dans le métier. Or, durant cette recherche nous n'avons en aucun traité de ce type de statut, nous ne faisons référence qu'au métier en général. Il serait donc intéressant de chercher à comprendre comment celui qui entre dans le métier se forme dans la pratique, comment il se sert de la théorie à travers tout cela. Sans cette recherche aurions nous trouvé ce que nous cherchions au

travers de ces expériences troublantes ? L'écriture, l'observation, l'analyse sont-ils nécessaire à la compréhension d'un métier ? Tant de questions qui pourraient alors être abordées à la suite de ce mémoire.

## **II. Préconisations**

Au vu des résultats obtenus dans cette étude, difficile de ne pas être tentée de destiner ces préconisations à un public d'accompagnants en début de carrière. En effet, nos questionnements sur la pratique nous semblent aujourd'hui se rapporter au fait qu'il s'agissait d'interrogations légitimes du fait de notre statut de novice. Néanmoins, il se peut que d'autres professionnels plus expérimentés se les posent aussi.

Cette question de la distance à établir entre soi et le jeune à travers les interactions nous permet de Tenir Conseil aux conseillers sur leur pratique. Nous allons de ce fait, dans cette dernière partie, exprimer nos ressentis face aux besoins des structures d'accueil telles que les PAIO et Missions Locales. Nous parlons alors d'actions à mettre en place par les structures mais aussi de conseils à donnés aux conseillers en insertion sociale et professionnelle.

### ***II.1 Adressé aux structures :***

PAIO et Missions Locales sont des structures d'accueil réservées aux jeunes de 16 à 25 ans. Accueillis par des conseillers en insertion sociale et professionnelles, ces jeunes sont pour la plupart en difficulté face à l'insertion. Dès lors, ils se présentent dans ces établissements pour obtenir des renseignements, de l'aide, de l'écoute, des conseils, etc...

#### ***II.1.1 Pour une entrée dans le métier***

Cette étude nous a permis de comprendre que les questions que nous nous posions étaient légitimes au regard de notre expérience dans le métier. Il semble pertinent d'aborder cette notion de distance intervenant dans les entretiens par ce biais, celui où conseillers et jeunes sont en contact direct.

Les professionnels de cet accompagnement viennent d'horizons différents. Certains ont une expérience professionnelle dans la formation, d'autres dans et vers l'entreprise. Tant de profils que de savoirs riches et bénéfiques pour la structure. Mais, qu'en est-il de leurs formations. Nous retrouverons des conseillers reconnus comme tels par une formation spécifique (ex : formation conseiller en insertion sociale et professionnelle de l'AFPA), d'autres, par des expériences multiples dans l'insertion sans diplômes spécifiques, etc....

Tout cela pour en venir au fait que, chacun avons une expérience, une formation, mais, savons-nous réellement tout sur les conduites d'entretien. Nous remarquons que dans la structure où nous avons effectué notre stage, aucune formation n'est proposée à l'entrée (que ce soit pour les stagiaires ou les conseillers arrivant). Outre l'expérience et les apports théoriques que nous amenons, qu'en ressort-il de la pratique ?

Devons-nous alors apprendre sur le tas, en observant des entretiens effectués par des conseillers plus expert que nous. ? Au regard des différentes pratiques d'accompagnement, il serait alors pertinent de mettre en place des sessions de sensibilisation aux techniques d'entretiens. De ce fait, des méthodes comme celle du Tenir Conseil pourrait être connues, enrichissantes et permettraient alors aux conseillers d'être plus en confiance dans leurs débuts.

Nous avons dans cette étude parlé d'autres types de variantes dans l'accompagnement, en passant par les registres, fonctions, pouvant être prises par chacun. Ceci permettrait alors à tout professionnel entrant sur ce poste d'être plus à même de mener un entretien quel qu'il soit. Car en effet, on ne leur demande pas d'avoir une réponse tout de suite, mais d'accompagner le jeune au plus juste dans sa démarche. Dès lors, c'est réellement ce qui se passe durant l'entretien qui fait que l'après sera envisageable par le jeune.

Notons néanmoins qu'il est possible que certaines structures aient déjà mis en place en interne ce système de formation, mais, notre stage nous a permis de constater que ce n'est pas toujours le cas. Mettre en place une sensibilisation à ce qui se passe durant l'entretien et quels sont nos moyens d'action serait donc un atout pour les structures et professionnels. Sans oublier bien évidemment que chaque situation est unique, personnalisée à l'image du jeune et

de sa demande. Donc, nous ne pouvons pas, par la formation, tout savoir, mais juste partir avec des bases et des savoirs supplémentaires.

### *II.1.2 Et après ?*

Suite à cette interrogation sur les entretiens et situations qui nous mettent en difficulté, il nous semble pertinent de parler de l'après. L'après est pour nous ce qui pose questions, ce qui fait que nous avons été en difficulté, et ce qui peut être fait pour palier à ce sentiment.

Inutile de rappeler la singularité des situations, en effet, en fonction du contexte, de la demande du jeune, personne ne peut prévoir ce qu'il va proposer. C'est dans un travail avec le jeune que cela va se mettre en place, et les solutions s'offriront à nous au fur et à mesure. Pour cela nous devons mener à bien les entretiens, apprendre à connaître le jeune et surtout l'écouter nous exposer sa situation pour bien comprendre.

Il arrive alors que certaines problématiques nous échappent, nous ne savons pas vers où aller, quelles réponses donner, comment sortir le jeune de cette mauvaise passe. Mais il peut aussi s'agir de difficultés relationnelles avec le jeune, le lien n'arrive pas à s'établir. Dès lors, il serait intéressant de pouvoir, dans le cadre de réunions formalisées, échanger sur les pratiques, sur les situations qui nous dérangent, qui nous freinent dans notre travail.

C'est lors d'échanges avec les collègues que nous trouvons parfois ce qui nous manque mais aussi que nous nous exprimons sur nos ressentis, nos doutes, nos questions face à des situations. Pour notre part, c'est en échangeant avec nos collègues de travail que nous avons pu faire un point sur notre pratique, sur ce qui fait que telle ou telle situation nous posait problème. Pourquoi ne pas formaliser ces moments d'échanges, de partages.

Nous ne parlons alors pas de groupes d'analyse de pratique à proprement dit comme on pourrait le faire si nous maîtrisions la démarche. Mais vraiment d'un temps, d'une matinée durant laquelle les conseillers d'une même structure pourraient discuter et analyser les

situations, demandes des jeunes qui jusqu'alors les mettaient en difficulté. Par l'expérience et les connaissances de chacun nous pouvons avancer et faire un pas de plus dans ce métier d'accompagnement. Saisissons les opportunités de partage que l'on peut avoir pour solutionner les problèmes rencontrés.

## ***II.2 Adressé aux conseillers :***

Dans cette partie, nous souhaitons ajouter quelques points concernant les fondamentaux de la relation avec le jeune. Nous entendons par ici qu'il ne s'agit pas de prendre cet accompagnement à la légère, les conseillers doivent être vigilants dans ce qu'ils proposent et la manière dont ils le font.

### ***II.2.1 Une méthode d'entretien à respecter***

Rencontrer les jeunes est un moment d'écoute, d'échanges, de conseils important dans leur accompagnement. C'est pourquoi, il nous semble pertinent de rappeler aux professionnels qu'il est nécessaire de connaître et maîtriser les démarches propres à l'entretien de conseil.

Comme il a été exposé précédemment, se former à l'entretien permet l'apprentissage et la compréhension de cet acte. Plusieurs méthodes existent, à chacun de s'informer et éventuellement se former à celles qui nous semblent plus pertinentes que les autres. Nous entendons en cela qu'il n'est pas inutile de regarder ce qui se passe autour, ce qui se fait et ce qui se veut cohérent avec la démarche d'accompagnement que l'on souhaite mettre en place.

L'essentiel en cela étant que, dans le cadre de ces rencontres avec un public de jeunes en difficulté face à l'insertion, il est important de mener à bien l'entretien. Ne pas oublier les règles de base dont nous parlons dans cette recherche. A savoir : l'ouverture (durant laquelle nous posons le cadre, qui, par ailleurs sera important dans l'établissement de la relation), le travail du sens et de l'agir (écoute de la situation, travail avec le jeune), et la clôture (tout entretien doit se terminer, à nous de faire en sorte que cela soit fait correctement).

### ***II.2.2 Les jeunes sont sources d'enrichissement***

Les jeunes arrivent dans les Missions Locales et PAIO avec des projets, des histoires, des difficultés, des besoins, tous autant différents les uns que les autres. Chaque situation est unique et, c'est ce qui fait la richesse de ce métier. Au travers de l'écoute, les conseillers vont pouvoir comprendre et apprendre de la situation du jeune. Ceux-ci viennent avec un besoin d'aide, de soutien, d'accompagnement, mais, ils ne sont pas sans rien.

Ecouter les jeunes est important, il ne faut pas oublier que s'ils sont ici aujourd'hui c'est parce qu'un jour ils ont ressenti ce besoin d'être accompagné pour mieux avancer dans leur parcours. La diversité des situations nous ouvre alors une pluralité de chemins, de passages pour mener à bien leur projet. Se servir de ces histoires nous permet d'apprendre sur leurs capacités, leurs possibilités et leurs ressources.

Observer, écouter, s'enrichir des jeunes est aussi source d'apprentissage. Il est donc important de prendre en compte leur demande tout en leur laissant le temps de nous exposer leur situation. Les écouter est la première chose à faire, laissons les s'exprimer n'allons pas trop vite. Occulter une partie de leur discours serait faire un pas en arrière, prenons le temps d'apprendre d'eux.

### ***II.2.3 Nous sommes tous quelqu'un, s'en servir crée le lien***

Tout comme les jeunes, chacun d'entre nous sommes arrivés là avec une histoire, un vécu. Oublier qui l'on est et d'où l'on vient serait oublier le cheminement que nous même avons parcouru. Laisser entrevoir à ce public que nous même ne sommes pas si différents permet alors de diminuer cette distance qui nous sépare de part notre statut et le contexte de cette rencontre.

En effet, lorsque les jeunes se présentent à nous, ils nous perçoivent comme des conseillers qui vont les aider, leurs apporter du soutien, les accompagner dans leurs démarches. Leurs présenter nos missions, nos champs d'action, le cadre de la rencontre nous met directement dans une position supérieure à eux. Dès lors, un lien pourra se créer mais plus ou moins rapidement. C'est en nous servant de notre vécu, de l'humour, d'un tas de



petites choses, qui font que finalement nous ne sommes pas si différents, que les jeunes pourront prendre confiance en nous et finalement, cette distance qui nous sépare diminuera.

Il est donc important de ne pas se positionner uniquement comme Le ou La conseillère. Restons nous même, avec notre vécu, notre histoire, nos défauts et nos qualités pour faire comprendre aux jeunes que tout le monde connaît des hauts et des bas et peut s'en sortir. De plus, leur faire savoir que nous aussi nous pouvons avoir vécu des moments, situations difficiles voir d'échecs, nous permet de leur dire « je vous comprends ». Ainsi, eux-mêmes seront rassurés et plus en confiance.

## **CONCLUSION**

Cette étude nous a permis de faire un point sur les pratiques actuelles de l'accompagnement des jeunes en difficulté, notamment dans le cadre des PAIO et Missions Locales. Notre recherche ciblait l'enjeu des interactions dans l'établissement de la distance entre un jeune et son conseiller.

L'étude des concepts d'accompagnement, de distance, d'interaction sociale mais aussi des structures d'accueil, PAIO et Missions Locales, a pu éclairer nos connaissances. Dès lors, nous avons pu mener notre étude auprès du public concerné de façon précise et concrète. En effet, ce questionnement émergeant de situations vécues nous a permis de faire un point sur les pratiques d'accompagnement et sur ce métier d'accompagnant en Missions Locales ou PAIO.

Être conseiller en insertion sociale et professionnelle n'est pas simple. Ce professionnel au contact de jeune en difficulté va connaître des situations sans arrêt différentes. Les jeunes sont souvent déboussolés, avec des problématiques variées et en recherche de solutions. L'entretien permet alors d'écouter le jeune, d'analyser avec lui sa situation et de proposer des solutions. Plus facile à dire qu'à faire pour des conseillers qui débutent, et même, selon les situations des jeunes, pour des conseillers expérimentés. Dans l'accompagnement nous sommes amenés à communiquer avec le jeune, à échanger.

L'entretien est l'outil principal du conseiller, les échanges sont sources d'avancement. C'est pourquoi nous avons choisi d'étudier ce concept d'interaction sociale. Comprendre comment fonctionne la communication entre pairs, quels sont les actes et stratégies pouvant être mis en œuvre. Tout ce questionnement autour de solutions, de conseils nous amène aussi à travailler sur l'entretien. En effet, les conseillers en insertion sociale et professionnelle sont issus de formations différentes, ils n'ont pas tous forcément eu recours à l'étude de techniques. Il est alors important de s'informer, de connaître les bases de la communication pour mener soi-même un entretien.

Dans ce travail nous n'avons pas fait état de toutes les démarches d'entretiens utilisées, mais, nous retenons l'importance de certaines, ce en rapport à l'entretien du Tenir Conseil développé par A. Lhotellier :

- Ouverture
- Travail du sens et de l'air de l'agir
- Dénouement

Il est important, avant toute entrée dans la demande du jeune, que celui-ci connaisse les règles et le cadre de l'entretien auquel il va participer. Il ne s'agit pas d'une simple conversation entre deux personnes mais bien d'un entretien professionnel. Dans quel cas, il faut savoir le présenter et le tenir.

Présenter l'entretien signifie aussi que nous allons prendre une place, celle du conseiller, du professionnel, de celui qui sait. Le jeune, quant à lui est à sa place de demandeur, celui qui vient pour être écouté, être accompagné dans son projet, être soutenu. Nous parlons alors ici de statuts, de rôles liés à la situation de rencontre en PAIO. Dès lors, la relation pourra évoluer en fonction des questionnements et des besoins, les statuts sont posés au départ pour pouvoir être rappelés lorsque cela est nécessaire. Dès lors, l'accompagnement peut démarrer dans de bonnes conditions.

Nous avons choisi dans cette recherche d'étudier la distance, il nous importait de savoir s'il existait une distance spécifique à l'accompagnement des jeunes. En effet, parler de places c'est aussi supposer que celles-ci peuvent évoluer. Nous retrouvons d'ailleurs dans l'étude du concept d'accompagnement que selon les besoins du jeune, nous allons être à côté, au dessus ou en dessous de lui.

Au fur et à mesure, nous nous rendons compte que la distance va, et doit, évoluer au fil du temps tout comme nos places. En effet, les jeunes auront parfois besoin d'un soutien

renforcé, que nous soyons à leur côté, plus proches. D'autres quant à eux seront plutôt dans l'attente d'un soutien ponctuel, après lequel nous les accompagneront de plus loin. Dès lors, nous pouvons durant un entretien intégrer ces différentes places et distances par nos interactions.

Tout ce que nous disons est en relation avec le contexte, la situation et les personnes que nous avons face à nous. Dans nos choix de mots, nos utilisations des codes sociaux rien n'est fait au hasard. Utiliser le vouvoiement ou le tutoiement implique des normes, des conceptions de la relation. En effet, nous pouvons vouvoyer quelqu'un lorsque : nous ne le connaissons pas, uniquement par politesse ou pour une question de hiérarchie. A nous d'imposer nos choix et de nous assurer qu'ils sont compris par notre interlocuteur.

C'est en cela que nous faisons un lien avec l'accompagnement et ce qu'il requiert d'important. Ecouter l'autre c'est essentiel, à la fois pour connaître ses besoins, attentes, mais aussi pour ne pas le mettre en difficulté. Dans les échanges, nous voyons si ce que nous proposons met le jeune dans une position de gêne, de mal être. A nous, de nous rattraper, de nous expliquer, de rassurer, de conforter le jeune et le ramener dans une relation de confiance.

Nous sommes aujourd'hui plutôt satisfaite de notre réponse envers la problématique de départ qui était de savoir :

- Comment le conseiller va-t-il se servir des actes langagiers verbaux et non verbaux pour établir une distance suffisante dans la relation avec le jeune ?

Sans avoir défini réellement quelle types d'actes langagiers le conseiller utilise dans sa pratique notre recherche nous a permis une meilleur compréhension du métier. Concernant cette distance, il n'y a pas d'idéal, plusieurs types de distances entre en jeu, physique ou symbolique : sociale (proche, lointaine) ou personnelle lointaine. Au conseiller de savoir quand et comment passer de l'une à l'autre pour mettre le jeune dans une situation propice à l'accompagnement. Parfois trop proche, parfois trop lointain il faut trouver le juste milieu et s'adapter aux besoins des jeunes.

Dans les actes langagiers nous avons, suite à cette étude, retenue plusieurs choses permettant cette juste distance :

- Rappel des missions, statuts, rôles de chacun : permet de se repositionner en tant que professionnel et établir une distance sociale (mode proche ou lointain)
- Utilisation de l'humour : permet de mettre le jeune à l'aise, en confiance et moins tendu par la situation. Ainsi nous arrivons à être dans une distance sociale proche.
- Utilisation de notre vécu : ne pas oublier qui l'on est, d'où l'on vient pour montrer aux jeunes que nous ne sommes pas si différents et une fois de plus diminuer la distance qui nous sépare. Dès lors, soit nous entrons dans une distance sociale proche soit dans une distance personnelle lointaine.

Quant aux quatre hypothèses que nous avons posées, certaines restent en suspens, d'autres sont confirmées d'autres plus ou moins infirmées. D'après nos résultats il n'y a pas réellement de distance spécifique mais plutôt plusieurs distances au travers desquelles nous pouvons passer des unes aux autres. L'essentiel étant de choisir celle qui est pertinente à la situation. De ce fait, la relation entre le conseiller et le jeune va se modeler et évoluer. Ceci, tout au long de l'accompagnement et pas seulement durant l'entretien de premier accueil. C'est par l'utilisation consciente ou non d'actes et stratégies verbales que le conseiller va permettre ce modelage des places et distances.

Pour notre recherche nous avons choisi d'analyser la pratique de la conseillère lors de l'entretien de premier accueil. Celui ou elle ne connaît rien ou presque du jeune. Mais, il nous semblerait à présent intéressant de voir et analyser comment se déroulent les entretiens de suivis, qui, ne se dérouleront plus de la même manière.

D'autres travaux sur ces notions d'interactions, de distances et d'accompagnement pourraient être envisagés dans un futur plus ou moins proche. Travail qui nous permettrait notamment d'analyser plus finement l'utilisation consciente ou non de stratégies et actes langagiers spécifiques par les conseillers. Ou comme nous l'avons évoqué précédemment, voir comment les conseillers débutants dans le métier mettent en place leur accompagnement.

# Annexes

*ANNEXE 1 : LES MISSIONS LOCALES ET PAIO*

- **Document 1 : Charte des Missions Locales**
- **Document 2 : Charte des Missions Locales et Paio de la région Centre**
- **Document 3 : Tableau comparatif**
- **Document 4 : Rétrospective des évènements marquants du développement du réseau**
- **Document 5 : Les textes de loi et circulaires**
- **Document 6 : Exemple d'un CPO (contrat pluriannuel d'objectif)**

## CONSTRUIRE ENSEMBLE UNE PLACE POUR TOUS LES JEUNES

*Construire ensemble une place pour tous les jeunes relève d'une double exigence de justice sociale et de développement économique.*

*Faciliter la transition professionnelle et lutter contre l'exclusion des jeunes requièrent la mobilisation de tous : jeunes, élus, services publics, entreprises, partenaires sociaux, associations. Ainsi chaque jeune devient acteur de sa propre insertion dans la cité et dans l'emploi.*

*Cette mobilisation au plus près des jeunes est engagée depuis 1982, à la suite du rapport de Bertrand SCHWARTZ, avec la création des Missions Locales.*

*La loi du 19 décembre 1989 reconnaît la pertinence de la démarche, et crée le Conseil national des Missions Locales.*

*La présente Charte, adoptée par le Conseil national le 12 décembre 1990, rappelle les principes sur lesquels s'engagent les partenaires dans toute Mission Locale :*

- *une volonté de travailler ensemble sur un territoire,*
- *une intervention globale au service des jeunes,*
- *un espace d'initiative et d'innovation,*
- *une démarche pour construire des politiques locales d'insertion et de développement.*

### Une volonté de travailler ensemble sur un territoire

1. Les acteurs locaux, conscients de la nécessité de faire converger leurs actions, créent ensemble une "Mission Locale" pour que tous les jeunes participent au développement économique et social. Ils se dotent ainsi d'un espace de concertation, d'une instance de coordination et d'un outil d'intervention.

2. L'initiative de cette démarche appartient aux collectivités territoriales : les communes au premier chef, avec l'appui souhaitable du département et de la région.

La Mission Locale est constituée de tous les partenaires concernés par l'insertion professionnelle et sociale des jeunes :

- collectivités territoriales,
- services de l'État,



- partenaires économiques et sociaux,
- associations.

**3.** Les partenaires s'engagent, forts de leurs compétences spécifiques, à travailler ensemble pour renforcer leur action commune et faire évoluer l'action de chacun. Ils ne créent pas une administration parallèle, mais s'organisent en réseau pour permettre aux structures existantes, publiques, privées ou associatives de jouer pleinement leur rôle au niveau local. Ils se dotent ainsi :

- d'un espace de concertation,
- d'une instance de coordination,
- d'un outil d'intervention.

**4.** Le territoire le plus approprié pour la rencontre des partenaires et la mise en cohérence des politiques est le bassin d'emploi. Ce territoire peut être aussi le bassin d'habitat dans les grandes agglomérations ou le "pays" en zone rurale.

### **Une intervention globale au service des jeunes**

**5.** Les partenaires réunis dans la Mission Locale prennent en compte les dimensions économique, sociale, culturelle et institutionnelle de la situation des jeunes, et en priorité des jeunes en difficulté.

**6.** Ensemble, les partenaires organisent les fonctions d'accueil, information, orientation, accompagnement et évaluation. Ainsi, sans être renvoyé d'un guichet à l'autre, chaque jeune construit son propre itinéraire d'insertion et bénéficie d'un accompagnement dans la durée.

**7.** Avec les jeunes, les partenaires élaborent des réponses adaptées à leur situation en matière d'accès à l'emploi, de formation, mais aussi de santé, logement, culture, sport, loisirs... Ils valorisent la reconnaissance des droits et devoirs des jeunes et l'exercice effectif de leur citoyenneté, ils suscitent et soutiennent leurs initiatives. Les jeunes élargissent ainsi leur réseau de relations sociales et développent leur autonomie.

**8.** L'équipe technique, pluridisciplinaire et inter-institutionnelle de la Mission Locale est en contact permanent avec les jeunes, soit directement, soit par l'intermédiaire des réseaux locaux d'insertion. Elle met en œuvre les objectifs assignés par les instances décisionnelles de la Mission Locale, et participe à l'animation du réseau.

### **Un espace d'initiative et d'innovation**

**9.** Construire ensemble une place pour tous les jeunes dans la cité et dans l'emploi suppose d'agir sur les mécanismes de l'exclusion. En s'appuyant sur les potentialités locales, les partenaires se doivent d'innover. Leur implication quotidienne dans la Mission Locale permet :

- l'émergence de pratiques nouvelles,
- l'expérimentation de nouvelles réponses.
- la diffusion et la valorisation de ces innovations afin d'enrichir les politiques d'insertion locale et professionnelle conduites aux niveaux national, régional et départemental.

### **Vers des politiques locales d'insertion et de développement**

**10.** A partir d'un diagnostic permanent de la situation des jeunes, d'une connaissance approfondie du tissu économique et social et des innovations qu'ils développent ensemble, les partenaires élaborent et mettent en œuvre progressivement une politique locale d'insertion professionnelle et sociale

**11.** La Mission Locale, parce qu'elle est le lieu d'une pratique partenariale active, est l'un des pôles privilégiés d'animation des réseaux locaux d'insertion et un outil du développement local.



Association des Présidents  
des Missions Locales et des  
PAIO de la région Centre  
**AMICENTRE**



## CHARTRE DES MISSIONS LOCALES ET DES PAIO DE LA REGION CENTRE

### Préambule

*Esprit des textes  
précédents et  
intégration des  
compétences des  
Régions*

*Les signataires  
veulent améliorer la  
cohérence et les  
complémentarités  
de leurs  
interventions*

*Une offre de  
services en région  
Centre de meilleure*

*La charte est la  
référence pour  
structurer les  
coopérations*

*Les signataires  
s'engagent par une  
contractualisation  
objectifs/moyens*

*La charte est le  
cadre 2002-2004 de  
leurs coopérations*

La présente charte s'inscrit dans la continuité du Protocole 2000 des Missions Locales, qui réaffirme les principes de la Charte de 1990, intitulée « construire ensemble une place pour tous les jeunes, et qui prend en compte les compétences exercées par les Régions.

A travers elle, l'Etat, la Région Centre et l'Association des Présidents des Missions Locales et des PAIO de la région Centre expriment leur volonté commune d'améliorer ensemble la cohérence et les complémentarités de leurs politiques d'insertion professionnelle et sociale des jeunes, avec pour priorité l'insertion des jeunes fragilisés.

Cette charte met en relief la nécessité d'une montée en qualité de l'offre de services du réseau d'accueil qui valorise les ressources et qui prend en compte les spécificités de notre région.

Elle a vocation à être, dans la région Centre, la référence structurante du réseau des Missions Locales et des PAIO, dans le cadre de leurs relations avec l'Etat, la Région, les autres collectivités territoriales, les acteurs socioéconomiques et associatifs.

Les signataires s'engagent pour des buts généraux partagés. Ceux-ci font l'objet d'une contractualisation objectifs/moyens précise entre, d'une part, chaque Mission Locale ou PAIO et, d'autre part, l'Etat et la Région Centre.

Cette charte fixe le cadre pluriannuel, à partir de 2002, des coopérations du point de vue :

1. des missions du réseau et de l'évolution de son offre de services
2. des ressources humaines et financières mobilisées par le réseau
3. du système d'information du réseau
4. du programme d'animation régionale du réseau
5. du pilotage de l'application et de l'évolution de la charte.

# 1. MISSIONS DU RESEAU ET EVOLUTION DE SON OFFRE DE SERVICES

*Mise en oeuvre, en cohérence et par la coopération, des politiques territoriales d'insertion.  
Une offre de services locale concertée et, régionale, de qualité homogène*

Les Missions Locales et les PAIO ont pour mission de contribuer, grâce aux coopérations locales qu'elles assurent, à la mise en oeuvre cohérente des politiques d'insertion professionnelle et sociale de l'Etat, de la Région, des autres collectivités territoriales et des acteurs socio-économiques et associatifs : Programme national de lutte contre les exclusions, Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles, plans départementaux et locaux d'insertion,...

Dans le cadre de cette mission de service public auprès des jeunes et dans le but de leur permettre une réelle et durable insertion sociale et professionnelle, les Missions Locales et les PAIO organisent une offre de services concertée au plan local et d'une qualité homogène au plan régional.

## ➤ OFFRE DE SERVICES

*Aide personnalisée aux jeunes, acteurs de leur projet*

Les Missions Locales et les PAIO ont pour mission d'aider, par des prestations personnalisées, les jeunes de 16 à 25 ans, en priorité les plus exposés aux risques d'exclusion du marché du travail ; elles veillent à ce que les jeunes soient acteurs de leur avenir en les aidant à construire et à réaliser leur projet d'insertion professionnelle et sociale.

*Médiation entre les jeunes et les dispositifs*

En assurant les médiations indispensables entre ces jeunes et les dispositifs de mise en oeuvre des politiques conçues à leur service, elles développent leurs interventions dans les champs et pour les fonctions suivants :

## ◆ *un service d'accueil, d'information et d'orientation*

*Rapprochement territorial inter-réseaux, gage d'un meilleur service*

La réponse aux besoins nécessite un rapprochement territorial entre les différents réseaux, pour apporter une information de qualité, des prestations complémentaires entre elles, pour garantir une bonne accessibilité du service et un développement des échanges entre les professionnels.

## ◆ *un accompagnement personnalisé*

*Coopération précise avec tous les acteurs locaux*

Cet accompagnement, tant sur le plan social que professionnel, implique que soient assurées des coopérations précises avec les acteurs locaux de l'emploi, de la formation, de l'action sociale, de la santé et du logement.

*Parrainage et relations entreprises*

Ces coopérations ont pour objet d'assurer toute sa portée à la priorité donnée par les signataires au service des jeunes fragilisés.

Cet accompagnement conduit à développer les réseaux de parrainage vers et dans l'emploi ainsi que les relations avec les acteurs socio-économiques.

## ◆ *une promotion des compétences et de leur validation*

*Validation des acquis, gage d'un meilleur niveau de formation et de qualification*

Il s'agit d'offrir aux jeunes la possibilité de faire reconnaître et valider leurs compétences, acquises par l'expérience professionnelle et par la formation, et de leur permettre d'améliorer leurs niveaux de formation et de qualification. A cet égard, le développement de l'alternance sous contrat de travail constitue un axe fort de progrès.

## ◆ *une ouverture vers la société de l'information*

Il s'agit de permettre à chaque jeune d'entrer dans la société de l'information par l'accès facile à des espaces équipés dédiés et par l'acquisition des savoirs de base nécessaires à leur utilisation.

## ➤ ANCRAGE TERRITORIAL

*Des plans territoriaux d'actions menées dans la coopération*

Les signataires s'engagent à soutenir les démarches d'ancrage territorial de leurs politiques, grâce aux coopérations que favorise le réseau des Missions Locales et des PAIO.

Le réseau est associé à l'élaboration et à la réalisation des plans territoriaux d'actions mis au point sous la responsabilité de l'Etat et de la Région ou mis en œuvre par les acteurs socio-économiques.

## ◆ le maillage et l'accessibilité du service dans les territoires

*Une offre de services accessible et soutenue par les pouvoirs publics*

Par le maillage du territoire dans une région de grande étendue géographique, l'offre de services du réseau constitue un cadre d'appui opérationnel pour la mise en œuvre des politiques régionales de l'Etat, de la Région, des autres collectivités territoriales et des acteurs socio-économiques, et ceci, dans une logique de service.

*Favoriser les formes Novatrices d'organisation territoriale*

Afin de définir ensemble les critères de qualité de l'offre de services et pour assurer

l'accessibilité du service la meilleure, les signataires apportent leur soutien au réseau des Missions Locales et PAIO en l'accompagnant dans ses projets d'évolution.

Les signataires favorisent les formes d'organisation novatrices qui permettent d'impliquer au mieux les acteurs départementaux et locaux et de doter les structures, par la mutualisation des ressources, de l'équipement et des moyens de fonctionnement nécessaires à la délivrance de toute la gamme de services.

## ◆ les initiatives et les projets

*Les territoires, espaces de projets partagés  
La mise en œuvre des politiques laisse une place aux initiatives*

La coopération locale permet d'apporter aux jeunes les réponses adéquates ou, lorsque ces réponses n'existent pas, de susciter la mise en œuvre d'initiatives complémentaires.

Pour répondre aux objectifs fixés, les Missions Locales et les PAIO travaillent, au quotidien, dans une logique de coopération autour de projets ou de plans d'action locaux, avec ceux qui, sur leur territoire, peuvent contribuer à l'emploi, à la formation, à la santé, au logement, au transport, aux loisirs,...des jeunes fragilisés.

## ◆ les pays et les agglomérations

*Les pays et les agglomérations, Territoires pertinents pour l'action*

Les politiques de valorisation des ressources et d'aménagement du territoire, mises en œuvre à l'aide du Contrat de Plan Etat/Région et des dispositifs communautaires, sont prolongées, dans un cadre contractuel, avec les pays et les agglomérations.

Elles offrent un cadre de référence pour les projets d'action locaux et pour l'appréciation des territoires pertinents pour l'action et pour la structuration opérationnelle de l'offre de services du réseau.

## 2. RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIERES MOBILISEES PAR LE RESEAU

### ➤ RESSOURCES HUMAINES

*Convention collective : une aide pour améliorer le service rendu par la professionnalisation des acteurs*

Pour homogénéiser et améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu, le professionnalisme des équipes du réseau est développé et reconnu, notamment par l'application de la convention collective des Missions Locales et des PAIO et par la mise en œuvre de plans de formation des personnels.

L'Etat et la Région contribuent, en complément des plans de formation propres à chacune des structures, à la professionnalisation des personnels et ceci par le soutien d'un programme régional de formation et d'accompagnement, dont les éléments sont arrêtés en commun, ainsi que par l'appui aux projets des structures désirant s'engager dans une démarche-qualité.

### ➤ RESSOURCES FINANCIERES

*Financement des pouvoirs publics, établi sur la base d'une contractualisation individualisée objectifs/moyens*

Le financement structurel des Missions Locales et des PAIO est assuré par l'Etat, la Région, l'Union Européenne (Fonds Social Européen) et les autres collectivités territoriales.

*Financement  
complémentaire  
possible pour des  
actions spécifiques  
au service des  
politiques déployées*

Les contrats objectifs/moyens établis entre chaque Mission Locale ou PAIO, l'Etat et la Région Centre précisent, pour une période pluriannuelle, les missions confiées, les priorités, les objectifs qualitatifs et quantitatifs et les axes de progrès retenus, les modalités de fixation des contributions de l'Etat et des collectivités territoriales. Ils définissent les critères et les procédures de pilotage local et d'évaluation communs. Ils sont accompagnés de conventions de subventions annuelles.

*Plan pluriannuel  
d'équipement  
informatique*

Les Missions Locales et les PAIO peuvent bénéficier de financements complémentaires, afin de mener des actions spécifiques inscrites dans le cadre des politiques partagées par l'Etat, la Région, les autres collectivités territoriales et les acteurs socio-économiques, ou mettant en œuvre une initiative intéressant l'un ou plusieurs de leurs partenaires.

A ce titre, les signataires conviennent que l'évolution du réseau et de ses modalités d'intervention nécessite que soit établi un plan d'équipement informatique pluriannuel.

## 3. SYSTEME D'INFORMATION DU RESEAU

*Un système  
d'information unifié  
répondant aux attentes  
des maîtres d'ouvrage  
et leur permettant une  
évaluation pertinente  
de l'activité du réseau*

Afin, d'une part, d'améliorer le pilotage de l'action du réseau, le suivi des résultats obtenus et, d'autre part, d'envisager de façon concertée les nécessaires évolutions de l'offre de services, le réseau bénéficie, aux différents niveaux territoriaux, d'un système unifié d'information permettant de répondre aux attentes de l'Etat, de la Région, des autres collectivités territoriales et des acteurs socioéconomiques et d'assurer le dialogue entre eux.

Ce système d'information s'articule avec celui de l'Etat, de l'ANPE et de la Région ; il s'inscrit dans le cadre commun élaboré au niveau national.



Afin d'accompagner les évolutions liées aux nouveaux contextes, ce système intègre des critères qualitatifs et quantitatifs permettant une évaluation pertinente de l'action au regard des missions du réseau, de leurs priorités et des objectifs de leur mise en œuvre. Il permet le dialogue indispensable entre les signataires à propos des services rendus aux jeunes, des initiatives locales prises et des partenariats mis en œuvre.

*Des demandes  
statistiques Parcours  
unifiées entre l'Etat et  
la Région*

A cet effet, l'Etat et la Région unifient leurs demandes, leurs critères d'évaluation et leurs besoins statistiques ou veillent à leurs complémentarités. Ils cherchent à les stabiliser dans un cadre pluriannuel. Ils concourent, ensemble, à l'évolution du logiciel Parcours et font de ses données une exploitation conjointe avec l'Association des Présidents.

Quatre grandes catégories d'indicateurs sont élaborées. Elles concernent notamment les jeunes (typologie et besoins), l'environnement territorial (économique, social et partenarial), l'activité des structures (dont les moyens mis en œuvre) et les résultats obtenus en termes d'insertion.

## 4. PROGRAMME D'ANIMATION REGIONALE DU RESEAU

*Un programme  
pluriannuel  
d'animation pour  
professionnaliser  
le service rendu*

Le programme pluriannuel d'animation régionale a pour objet de permettre aux Missions Locales et aux PAIO de remplir au mieux leurs missions et de professionnaliser le service rendu.

C'est un cadre de conduite et d'appui en réseau qui :

- assure le suivi et le pilotage régionaux de l'adaptation de l'offre de services du réseau,
- développe des outils régionaux d'observation de la situation des jeunes et de suivi/pilotage de leurs parcours d'insertion,
- développe les appuis et l'instrumentation utiles au suivi et au pilotage de l'activité,
- favorise la communication, les échanges et la capitalisation des pratiques,
- met en œuvre un plan d'action pour le développement des compétences des personnels,
- apporte un appui aux structures dans leur démarche de progrès et d'évaluation.

*4 mots-clé, axes  
du programme :  
coopérer, piloter,  
communiquer,  
professionnaliser*

*Un groupe au sein du  
GIP, maître d'oeuvre  
du programme  
d'animation*

Ce programme s'articule autour de quatre axes : coopérer, piloter, communiquer, professionnaliser.

Dans le cadre défini au chapitre suivant, le GIP « CARIF-ORFE » assure la maîtrise d'œuvre du programme pluriannuel d'animation régionale du réseau des Missions Locales et des PAIO du Centre, au titre de ses missions d'animation des réseaux et d'appui aux projets des acteurs.

A ce titre, l'Etat et la Région donnent au GIP les moyens de poursuivre et de renforcer le programme d'animation et d'intégrer les préoccupations de formation du réseau dans une logique d'ouverture au niveau territorial. Un groupe chargé de la mise en œuvre de ce programme d'animation régionale est constitué dans le cadre du GIP.

## **5. PILOTAGE DE L'APPLICATION ET DE L'EVOLUTION DE LA CHARTRE**

*Un pilotage de  
l'application et de  
l'évolution de la  
charte, partagé par les  
signataires*

L'adaptation fonctionnelle et territoriale de l'offre de services des Missions Locales et des PAIO de la région Centre aux besoins des jeunes et aux priorités des politiques nationales et régionales fait l'objet d'un pilotage partagé par l'Etat, la Région et l'Association des Présidents des Missions Locales et des PAIO. A cette fin, il est constitué un comité de pilotage. Ce comité est chargé de l'application et de l'évolution de la présente charte ; il élabore, au plan régional, le programme pluriannuel d'animation du réseau.

Ce comité est composé de membres à part entière : le Président du Conseil régional (Direction de la Formation Professionnelle Continue et de l'Apprentissage), le Préfet de Région (Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle), le Président et des représentants de l'Association Régionale des Présidents des Missions Locales et des PAIO.

*Le comité de pilotage  
peut associer, en tant  
que de besoin,  
d'autres personnes  
publiques ou privées*

D'autres services de l'Etat, d'autres collectivités territoriales et tout autre acteur concerné par la mise en œuvre de la présente charte peuvent être associés aux travaux de ce comité, en fonction de l'ordre du jour qu'il s'est fixé.

### 30-4-3 MISSIONS LOCALES ET PAIO : TABLEAU COMPARATIF

CARACTERISTIQUES	PERMANENCE D'ACCUEIL D'INFORMATION ET D'ORIENTATION	MISSIONS LOCALES
CHAMPS D'INTERVENTION GEOGRAPHIQUE	Zone d'intervention déterminée par le préfet de la région en accord avec le préfet de département et la collectivité locale concernée.	Zone où les problèmes des jeunes sont particulièrement aigus.
PUBLIC CONCERNE	Jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire sans qualification et sans contrat de travail	Jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire sans qualification et sans contrat d'apprentissage.
ROLE	Accueil, information et orientation des jeunes sur leurs possibilités d'entrée en formation, compte tenu des différentes combinaisons possibles entre les stages et les contrats en alternance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribution des PAIO + ensemble des problèmes d'insertion sociale : vie quotidienne, logement, santé...</li> <li>• Lien contractuel avec le jeune dans le cadre de son parcours de formation.</li> <li>• Attribution d'aide financière temporaire au jeune.</li> <li>• Suivi des jeunes sortis sans diplôme du système initial.</li> </ul>
INITIATIVE DE LA CREATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectivité locale ou préfet de région.</li> <li>• Décision et choix de l'organisme d'appui : préfet de région en accord avec le préfet de département et la collectivité locale concernée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectivité locale.</li> <li>• Décision : Délégation interministérielle à l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté, sur dossier de candidature transmis après avis du Comité régional de la formation professionnelle.</li> </ul>
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financements public systématique, par convention avec le préfet de région.</li> <li>• Financement éventuel par les collectivités locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financement obligatoire par les collectivités locales 50 % minimum (25 % pour les missions incluses dans les programmes de développement social des quartiers, les zones rurales incluses dans des programmes de développement ou en profonde transformation).</li> <li>• Financement par l'Etat : subvention forfaitaire de fonctionnement par convention avec le préfet de région.</li> </ul>
FONCTIONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La permanence est assurée par l'organisme d'appui (elle n'a pas d'existence juridique propre).</li> <li>• Concours local des institutions publiques et privées d'information, d'orientation et de formation (Pôle emploi notamment) par le biais d'un protocole d'accord.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnalité juridique propre.</li> <li>• Présidée par le représentant de la collectivité initiatrice.</li> <li>• Participation des institutions concernées par le développement des activités de la Mission Locale.</li> </ul>



## **25 ANS D'ACTION COMMUNE DE L'ÉTAT ET DES COLLECTIVITES LOCALES AU SERVICE DE L'INSERTION DES JEUNES**

*Rétrospective année par année des évènements et des politiques nationales qui ont marqué le développement du réseau.*

**1981** Dans le rapport qu'il remet au Premier ministre, Bertrand Schwartz souligne que la "remise en jeu économique et sociale des jeunes" ne pourra se faire sans une vaste collaboration de l'ensemble des forces sociales et la participation des jeunes eux-mêmes. Le rapport préconise une politique d'ensemble concernant la qualification des jeunes, le développement de l'alternance et du tutorat en entreprise et la mobilisation de toutes les ressources pour offrir des réponses adaptées dans tous les domaines : formation et emploi, loisirs, santé, logement, culture. Il propose la création de Missions Locales sous la forme d'une équipe pluri-disciplinaire et chargée d'être le pivot d'un dispositif d'animation au plus près des jeunes, de coordonner les efforts et d'appliquer le principe de la "discrimination positive".

**1982** Le Président de la République, prend, par ordonnance une série de mesures destinées à assurer une qualification professionnelle aux jeunes sortis de scolarité en difficulté, et à faciliter leur insertion sociale. 850 permanences d'information et d'orientation (PAIO) sont créées afin d'orienter les jeunes de 16 à 18 ans vers les stages d'insertion. Les Missions Locales sont mises en place, dans un premier temps à titre expérimental, pour apporter aux jeunes de 16 à 25 ans, une aide plus étendue, dépassant l'orientation professionnelle, leur permettant d'élaborer un projet d'insertion social et professionnel, et de le mettre en œuvre dans tous les aspects de la vie quotidienne. La circulaire du 9 avril 1982 prévoit que les Missions Locales sont constituées sous forme d'association, présidées par un élu et réunissant dans leurs instances, l'ensemble des partenaires de l'insertion : élus, administrations, partenaires économiques et sociaux et associations. 61 Missions Locales sont créées, dans les territoires où l'on trouve le plus de jeunes sans formation ni qualification.

**1983** 82 Missions Locales ont déjà été agréées, lorsque la Délégation interministérielle à l'insertion des jeunes en difficulté est mise en place par décret du 21 octobre. Dirigée par Bertrand Schwartz, elle est chargée d'animer le réseau des Missions Locales ainsi qu'une cellule interministérielle de coordination du programme de formation professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans.

**1984** 15 nouvelles Missions Locales sont créées, pour l'essentiel dans des pôles de conversion. Bertrand Schwartz lance l'opération "Nouvelles qualifications" qui va mobiliser pendant quatre ans, 300 entreprises et 70 organismes de formation. En avril Bertrand Schwartz présente le premier bilan de l'action des Missions Locales lors d'une réunion nationale des présidents, en présence du Premier ministre Laurent Fabius. En juin, les rencontres nationales de la Villette sont une première dans l'histoire du réseau. 5000 personnes assistent à cet évènement qui accueille de nombreuses personnalités. Bertrand Schwartz passe le flambeau à Yves Robineau, son adjoint. Les PAIO accueillent les jeunes jusqu'à 25 ans. Le cap des 100 Missions Locales est franchi.

**1985** En avril Bertrand Schwartz présente le premier bilan de l'action des Missions Locales lors d'une réunion nationale des présidents, en présence du Premier ministre Laurent Fabius. En juin, les rencontres nationales de la Villette sont une première dans l'histoire du réseau. 5000 personnes assistent à cet évènement qui accueille de nombreuses personnalités. Bertrand Schwartz passe le flambeau à Yves Robineau, son adjoint. Les PAIO accueillent les jeunes jusqu'à 25 ans. Le cap des 100 Missions Locales est franchi.

**1986** En août, le gouvernement met en place un plan d'urgence pour l'emploi, mobilise le réseau pour mener une action en direction des jeunes déjà sur le marché de l'emploi et demande aux Missions Locales de poursuivre leur activité à caractère social, dans les domaines de la santé et du logement notamment. Daniel Riché succède à Yves Robineau à la tête de la DIJ.

**1987** Les services de l'État confirment leur participation à la vie du réseau et rappellent l'importance du rôle de coordination qu'il effectue. C'est le cas dans le cadre du programme "Chômeurs longue durée" de l'ANPE et du dispositif d'insertion mis en place dans l'Éducation nationale. A l'occasion d'une visite à la Mission Locale de Troyes, le Premier ministre Jacques Chirac salue l'efficacité du travail accompli auprès des jeunes en situation difficile.

**1988** Le gouvernement annonce son intention de développer les Missions Locales et confie à Bernard Hastoy le soin d'animer un groupe de travail composé de neuf présidents de Missions Locales et de représentants d'une douzaine de ministères et de secrétariats d'État. Les 105 Missions Locales sont en contact avec 173 000 jeunes.

**1989** Le rapport Hastoy traduit l'évaluation de six années d'activité du réseau et préconise l'émergence de politiques locales d'insertion, ainsi que le renforcement du caractère pluri-institutionnel des Missions Locales. Pierre-Jean Andrieu, est nommé délégué. Le Crédit Formation Individualisé (CFI) est créé afin d'offrir aux jeunes une seconde chance d'accéder à la qualification, l'État en confie le pilotage aux Missions

Locales. La loi du 19 décembre favorisant le retour à l'emploi et la lutte contre l'exclusion professionnelle donne une base législative à l'action des Missions Locales. Elle institue auprès du Premier ministre, le Conseil national des Missions Locales (CNML) qui réunit les représentants des ministres concernés et des élus locaux. Cette instance de concertation est chargée de développer une politique d'animation et d'évaluation du réseau. 48 nouvelles Missions Locales sont créées ; le cap de 150 est dépassé.

**1990** En mai, ont lieu les Assises nationales des Missions Locales à Auxerre en présence du Président de la République François Mitterrand. La charte des Missions Locales intitulée "Construire ensemble une place pour tous les jeunes" est adoptée le 12 décembre par le CNML, installé par Michel Rocard Premier ministre, sous la présidence de Michel Berson. Le logiciel Parcours est développé au sein du réseau pour suivre le programme CFI. L'Association nationale des directeurs de Missions Locales (ANDML) est créée. Le réseau compte 183 Missions Locales. L'ensemble du dispositif, PAIO compris, accueille 502 000 jeunes.

**1991** Les Carrefours pour l'emploi et la formation des jeunes sont mis en place. Ils renforcent la collaboration entre le réseau des Missions Locales et des PAIO, celui des agences locales pour l'emploi et, plus largement du service public de l'emploi. Un protocole d'accord entre la DIJ et le secrétariat d'État aux droits des femmes et à la vie quotidienne est mis en œuvre dans les régions afin d'élaborer de nouvelles réponses aux besoins des jeunes femmes accompagnées dans le réseau.

**1992** Un nouveau protocole d'accord est signé avec les services du ministère de la Justice. Pour compléter le Crédit Formation Individualisé, le gouvernement crée un Programme intensif de préparation active à la qualification et à l'emploi (PAQUE). Le Premier ministre, en accord avec le CNML, propose la négociation de contrats de progrès avec les collectivités locales concernant l'activité du réseau, qui comprend 227 Missions Locales et 460 PAIO. Les programmes d'animation débutent dans cinq régions.

**1993** Michel Théry devient délégué. Michel Berson passe le relais à Robert Galley à la présidence du CNML lors de sa réunion en juillet. En septembre le Conseil organise sa première rencontre nationale : à l'Assemblée nationale les élus locaux confrontent leurs expériences de terrain avec des chercheurs et des experts. Pour mettre en relation les jeunes avec le monde de l'entreprise, les réseaux de parrainage sont expérimentés par les Missions Locales dans cinq régions. En décembre, le Parlement adopte la loi quinquennale relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle qui met en œuvre la décentralisation de la formation professionnelle des jeunes et renforce les relations de travail entre l'ANPE et le réseau des Missions Locales. Celui-ci est en contact avec 905 000 jeunes dont 443 000 en premier accueil.

**1994** Les "espaces jeunes" sont créés, nouveau cadre de coopération entre les Missions Locales, L'ANPE et les conseils régionaux en matière d'emploi et de formation. Les conventions de délégation de compétence pour la formation professionnelle continue des jeunes de moins de 26 ans se mettent en oeuvre dans les régions. Roland Moreau devient délégué. L'État renforce le rôle de la DIIJ, à la fois dans son caractère interministériel et dans sa fonction d'animation et de gestion du réseau. Le CNML met en place des groupes de travail concernant le fonctionnement du réseau, l'insertion professionnelle en entreprise et l'accompagnement à l'insertion sociale. La version 2 du logiciel Parcours devient l'outil d'aide à la gestion des parcours de qualification et d'insertion sociale des jeunes.

**1995** L'aménagement du réseau se poursuit au rythme de vingt nouvelles Missions Locales par an. Une réunion nationale des présidents et des directeurs de Missions Locales a lieu en janvier à La Plaine Saint-Denis à l'initiative du CNML. Une nouvelle convention avec le ministère de la Défense se met en oeuvre : une centaine d'appelés du contingent sont mis à disposition du réseau.

**1996** Cinq ministres signent l'accord-cadre pour le réseau public de l'insertion des jeunes qui institue le rapprochement avec le réseau d'information jeunesse et les centres d'information et d'orientation. Cet accord, souhaité par le gouvernement d'Alain Juppé, va permettre l'impulsion de nombreuses initiatives des Missions Locales, pour mieux prendre en charge les jeunes sans qualification dès leur sortie du système éducatif. Le réseau compte 272 Missions Locales et 391 PAIO et accueille plus d'un million de jeunes par an.

**1997** En janvier, Le Président de la République Jacques Chirac inaugure à Boulogne une des premières Missions Locales à mettre Internet à la disposition des jeunes. Le CNML est consulté sur deux textes importants : la loi relative au renforcement de la cohésion sociale en mars et la loi relative au développement d'activités pour les jeunes en octobre. En février, Hervé Sérieyx est nommé à la tête de la DIIJ et lance les "Carrefours d'action de progrès". Ces rencontres régionales vont permettre le partage des démarches innovantes conduites par les Missions Locales. Le service national est réformé, les journées d'appel à la préparation à la défense sont instituées et permettront, les années suivantes, l'orientation de tous les jeunes en difficulté vers les Missions Locales et les missions générales d'insertion de l'Éducation nationale.

**1998** Alors que le réseau s'investit dans le programme nouveaux services – emplois jeunes, la loi de lutte contre les exclusions crée le programme TRACE. Les Missions Locales sont désignées comme pilotes et principaux opérateurs de ce programme d'accompagnement personnalisé et renforcé pour les jeunes les plus éloignés de l'emploi. Michel Destot succède à Robert Galley à la présidence du CNML et Hubert Peurichard est nommé délégué. L'Association nationale des

Missions Locales est créée pour regrouper les employeurs des Missions Locales et PAIO, elle deviendra syndicat en 2000. Le premier numéro de Vite DIIJ sort en décembre.

**1999** Le CNML organise une conférence nationale des présidents. Parmi les sujets à l'ordre du jour, la convention collective, la place du réseau dans les contrats de plan État-Région et une nouvelle charte des Missions Locales. Les programmes d'animation régionale sont mis en œuvre dans une vingtaine de régions. La refonte du logiciel Parcours est engagée pour permettre la création d'un véritable système d'information national du réseau. A Lille, 1200 jeunes participent aux rencontres nationales nouveaux services-emplois jeunes. 42 000 jeunes sont accompagnés dans le programme TRACE.

**2000** Lors des Assises nationales du 20 avril, le Protocole 2000 est signé entre le président du CNML, la ministre de l'emploi et Jean-Pierre Raffarin, président de l'Association des régions de France, en présence de Lionel Jospin, Premier ministre. Ce nouveau pacte engage l'État et les collectivités territoriales sur les missions de service public du réseau. Le CNML renouvelle sa composition, renforce la place des présidents et engage un nouveau programme de travail concernant la déclinaison du Protocole 2000 dans les régions, la dernière étape d'aménagement du réseau, son évaluation et son financement.

**2001** La convention collective nationale des Missions Locales et PAIO est signée le 21 février par les partenaires sociaux (syndicat employeur, CFE-CGC, CGT, CGT-FO et CFDT). Elle offre pour les 7000 salariés du réseau un cadre attendu de conditions d'emploi et de travail ainsi qu'un système de classification basé sur les compétences. Une convention nationale est signée avec l'ANPE pour la mise en œuvre du programme d'action personnalisé. Les Missions Locales deviennent partenaires des agences locales pour l'emploi pour la mise en œuvre de ce programme.

**2002** Le programme TRACE qui a concerné 150 000 jeunes depuis sa création, est renforcé avec le second programme de prévention et de lutte contre l'exclusion : 120 000 jeunes vont en bénéficier cette année. Une bourse d'accès à l'emploi est créée afin de leur garantir un minimum de ressources mensuelles. En janvier les Missions Locales fêtent leur vingtième anniversaire lors de la rencontre nationale de Grenoble qui accueille 200 jeunes du programme TRACE. Le réseau compte 381 Missions Locales et 180 PAIO.

**2003** Un nouveau Conseil, présidé par Françoise de Veyrinas est installé. Outre des présidents de Missions Locales et des ministères, il comprend désormais des représentants des régions, des départements et des communes. Un secrétariat général du Conseil national des Missions Locales est créé, il reprend une partie des missions auparavant assurées par la DIIJ qui est supprimée. Jean Tulet devient secrétaire général du CNML.



**2004** Pour la première fois dans l'histoire des Missions Locales, un secrétaire d'État à l'insertion professionnelle des jeunes est nommé. Jean-Jacques Giannesini devient secrétaire général du CNML. Le Conseil, consulté par nouveau ministre Laurent Hénart propose des amendements au projet de loi relatif aux responsabilités locales qui prévoit le transfert de l'organisation, de l'animation et des financements de l'État vers les régions. La loi de programmation de cohésion sociale renforce le soutien de l'État aux Missions Locales et confie au réseau la mise en œuvre d'un nouveau programme d'accompagnement des jeunes vers l'emploi : 800 000 seront concernés dans les cinq ans. Avec l'inscription des Missions Locales dans le code du travail comme organismes concourant au service public de l'emploi, leur rôle est désormais officiellement reconnu dans les politiques de l'emploi.

**2005** Parcours 3 de vient le nouveau système d'information des Missions Locales. Utilisant les technologies de l'Internet, il est déployé dans les 400 Missions Locales et les 110 PAIO. Les 9 et 10 mai, la 8e rencontre nationale réuni à la Cité des sciences et de l'industrie à Paris, le réseau autour de la mise en œuvre du nouveau programme d'accompagnement des jeunes vers l'emploi. A cette occasion le nouveau Protocole 2005 est signé entre l'Etat, le CNML, l'Association des régions de France, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Les 404 Missions Locales et 100 PAIO accueillent 1,15 million de jeunes.

**2006** Un nouveau décret élargit la composition du CNML et précise ses missions dans le cadre de ses compétences définies par le code du travail. Pour permettre l'accès à la vie en entreprise des jeunes peu ou pas qualifiés, en particulier ceux résidant en ZUS et bénéficiaires du nouveau contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS), le Conseil signe le 13 juin, en présence du ministre de l'emploi, un partenariat avec dix grandes entreprises. 310 000 jeunes ont bénéficié d'un CIVIS pour leur accompagnement vers l'emploi.

(source : Vite Dii n°39 juillet 2002, actualisé - Yves Auton, chargé de communication au CNML)



Vu la loi d'orientation n° 82-3 du 6 janvier 1982 autorisant le Gouvernement, par application de l'article 38 de la Constitution, à prendre des mesures d'ordre social;

Vu le code de la santé publique;

Vu le code du travail;

Le Conseil d'Etat entendu;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

Art. 1<sup>er</sup>. — Dans les établissements énumérés à l'article L. 792 du code de la santé publique, la durée légale du travail effectif des personnels soumis au statut défini par le livre IX de ce code, des personnels visés au premier alinéa de l'article L. 893 du même code, ainsi que des personnels stagiaires, contractuels et auxiliaires de ces établissements est fixée à trente-neuf heures par semaine.

Art. 2. — La durée quotidienne de travail ne peut excéder neuf heures pour les équipes de jour, dix heures pour les équipes de nuit.

Dans le cas de travail discontinu, l'amplitude de la journée de travail ne peut être supérieure à dix heures trente minutes.

La durée de repos ininterrompu entre deux journées de travail ne peut être inférieure à douze heures.

Art. 3. — Lorsque la continuité du service l'exige, certains personnels, dont la liste est fixée dans chaque établissement après avis du comité technique paritaire, peuvent être appelés à effectuer un service de permanence dans l'établissement.

Art. 4. — Lorsque les besoins du service l'exigent, les agents peuvent être appelés à effectuer des heures supplémentaires dans la limite de vingt heures par mois et par agent.

Ces heures supplémentaires donnent droit soit à compensation horaire d'égale durée, soit à rémunération supplémentaire déterminée dans les conditions prévues à l'article L. 813 du code de la santé publique.

Art. 5. — Les heures de permanence ne correspondant pas à un travail effectif donnent droit à rémunération déterminée dans les conditions prévues à l'article L. 813 du code de la santé publique.

Art. 6. — Sans préjudice de la réglementation relative au repos hebdomadaire légal le nombre de jours de repos est fixé à quatre jours pour deux semaines, deux d'entre eux, au moins, devant être consécutifs.

Art. 7. — L'aménagement et la répartition des horaires de travail sont fixés après avis du comité technique paritaire, par le règlement intérieur de chaque établissement compte tenu de la nécessité d'assurer la continuité des soins pendant la nuit, les dimanches et jours fériés.

Art. 8. — Le Premier ministre, le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur et de la décentralisation, le ministre de la solidarité nationale, le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé du budget, et le ministre de la santé sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 26 mars 1982.

FRANÇOIS MITTERRAND.

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,  
PIERRE MAUROY.

Le ministre d'Etat,  
ministre de l'intérieur et de la décentralisation,  
GASTON DEFFERRE.

Le ministre de la solidarité nationale,  
NICOLE QUESTIAUX.

Le ministre délégué auprès du ministre de l'économie  
et des finances, chargé du budget,  
LAURENT FABUS.

Le ministre de la santé,  
JACK RALITE.

Ordonnance n° 82-273 du 26 mars 1982 relative aux mesures destinées à assurer aux jeunes de seize à dix-huit ans une qualification professionnelle et à faciliter leur insertion sociale.

#### RAPPORT AU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE

Monsieur le Président,

Des dizaines de milliers de jeunes gens et de jeunes filles de seize à dix-huit ans sont en chômage, faute d'avoir trouvé un emploi ou une formation. Ils sont ainsi lancés dans la vie sans une formation suffisante, sans la qualification qui leur permettrait de trouver l'insertion professionnelle et l'insertion sociale auxquelles ils aspirent.

Par cette ordonnance destinée à garantir la qualification professionnelle des jeunes de seize à dix-huit ans, le Gouvernement entend établir les bases législatives de la première étape d'un programme ambitieux qui devra conduire en 1985 à ce qu'aucun jeune de cet âge ne se présente sur le marché du travail s'il n'a acquis une formation professionnelle sanctionnée par un diplôme.

La qualification professionnelle et l'insertion sociale des jeunes sont une obligation nationale.

Les jeunes, qui sont dégagés de l'obligation scolaire et qui n'ont pas atteint leur majorité légale, doivent pouvoir poursuivre leur formation tant qu'ils n'ont pas acquis une qualification professionnelle.

Dans toute la mesure du possible, la formation offerte devra comporter une part d'expérience de travail dans une entreprise, une administration ou une association.

Elle doit être assurée en priorité par les lycées d'enseignement professionnel, mais aussi par des organismes de formation de toutes natures.

Dans cette perspective, dès septembre 1982, les capacités d'accueil de l'enseignement technique seront accrues; 20 000 jeunes de plus qu'à la rentrée 1981 devraient être accueillis par les lycées d'enseignement professionnel en 1982. Simultanément, le Gouvernement met en œuvre un programme important de développement des formations par alternance pour les jeunes de cet âge qui, ne se trouvant pas en scolarité, ne sont liés ni par un contrat d'apprentissage, ni par un contrat de travail. 100 000 jeunes environ pourraient recevoir ces formations au cours de l'année universitaire 1982-1983, dont la moitié si possible dans les établissements de l'enseignement public. Dans ce cadre, une attention particulière sera portée au développement des actions de formation pouvant bénéficier aux jeunes filles.

Les modalités de validation des acquis pour la délivrance de diplômes nationaux seront déterminées par décret du ministre de l'éducation nationale, contresigné le cas échéant par les ministres de tutelle des organismes de formation concernés.

Les municipalités seront invitées à mettre en place des commissions « seize à dix-huit ans » destinées à jouer un rôle moteur dans l'accueil des jeunes, la mise en place des permanences d'accueil et d'orientation et le développement des cycles de formation.

Les dispositions de la présente ordonnance permettent plus particulièrement de réaliser les objectifs suivants :

1. Ces jeunes seront accueillis dans des permanences d'accueil, d'information et d'orientation, établies au sein d'organismes existants. Les jeunes de seize à dix-huit ans sans qualification qui se présenteront à l'Agence nationale pour l'emploi seront accueillis et dirigés vers ces permanences.

L'Etat apportera son concours financier aux actions d'accueil, d'information et d'orientation, dans le cadre de conventions conclues avec les collectivités locales, les établissements publics d'information et d'orientation, les établissements et organismes de formation et les associations.

Des missions locales seront mises en place, dans un premier temps à titre expérimental, pour apporter aux jeunes une aide plus étendue, dépassant l'orientation professionnelle, leur permettant d'élaborer un projet d'insertion sociale et professionnelle, et de le mettre en œuvre dans tous ses aspects de vie quotidienne. Elles suivront les jeunes dans leur itinéraire.

2. Des stages d'orientation approfondie et de formation alternée seront mis en œuvre grâce à des conventions signées entre l'Etat et des établissements ou organismes de formation de toutes catégories. Ils auront pour objectif principal soit l'orientation approfondie, soit l'aide à l'insertion, soit la préparation directe à une qualification professionnelle; ils pourront être successifs et complémentaires.

3. Ces jeunes, assimilés à des stagiaires de la formation professionnelle, seront rémunérés de façon forfaitaire; ils conclueront un accord avec l'organisme responsable du stage.

4. Les dispositions du code du travail qui leur sont applicables pendant la durée de présence dans une entreprise sont précisées ; une assurance doit couvrir les dommages qui pourraient survenir du fait de leur activité de stagiaire.

5. Le comité d'entreprise ou un organisme équivalent sera consulté sur les modalités d'organisation et de fonctionnement des formations données dans les divers lieux de travail possibles.

Cet ensemble de mesures permettra de créer de nouveaux moyens pour que les jeunes de seize et dix-sept ans puissent trouver, selon des formules diversifiées, une voie d'insertion sociale et la formation à laquelle ils ont droit.

Tel est l'objet de la présente ordonnance que nous avons l'honneur de soumettre à votre approbation.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre profond respect.

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre, du ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé du budget, du ministre de l'éducation nationale et du ministre de la formation professionnelle.

Vu la Constitution, et notamment son article 38 ;

Vu la loi d'orientation n° 82-3 du 6 janvier 1982 autorisant le Gouvernement, par application de l'article 38 de la Constitution, à prendre des mesures d'ordre social ;

Vu le code du travail ;

Vu le code rural ;

Vu la loi n° 71-577 du 16 juillet 1971 d'orientation sur l'enseignement technologique ;

Vu la loi n° 80-526 du 12 juillet 1980 relative aux formations professionnelles alternées organisées en concertation avec les milieux professionnels ;

Le Conseil d'Etat entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

Art. 1<sup>er</sup>. — La qualification professionnelle et l'insertion sociale des jeunes gens et jeunes filles de seize à dix-huit ans constituent une obligation nationale. L'Etat, les collectivités locales, les établissements publics, les établissements d'enseignement, les associations, les organisations professionnelles, syndicales et familiales ainsi que les entreprises y concourent par la mise en œuvre des actions ci-après :

1. Des actions d'accueil, d'information et d'orientation. Elles ont pour objet, notamment, d'informer les jeunes sur les possibilités d'entrée en formation et de proposer à leur choix un processus d'insertion sociale de qualification professionnelle ;

2. Des actions d'orientation approfondie ayant pour objet d'aider ceux des jeunes dont l'orientation présente des difficultés particulières à choisir les voies les plus appropriées pour leur permettre d'acquérir une qualification professionnelle et d'assurer ainsi leur insertion sociale ;

3. Des actions de formation alternée ayant pour objet l'acquisition d'une qualification, la préparation à un emploi et l'insertion sociale ;

Art. 2. — Les actions définies à l'article 1<sup>er</sup> s'adressent aux jeunes de seize à dix-huit ans qui, ne se trouvant pas en cours de scolarité, ne sont liés ni par un contrat d'apprentissage, ni par un contrat de travail.

## TITRE I<sup>er</sup>

### Actions d'accueil, d'information et d'orientation.

Art. 3. — Le titre IV du livre IX du code du travail est complété par un article L. 940-5 ainsi rédigé :

#### Article L. 940-5.

Le fonds de la formation professionnelle et de la promotion sociale peut, en sus des missions définies à l'article L. 940-4, assurer le financement des actions définies au 1<sup>er</sup> de l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance n° 82-273 du 26 mars 1982.

Art. 4. — Les conditions dans lesquelles l'Etat participe à la mise en œuvre des actions définies au 1<sup>er</sup> de l'article 1<sup>er</sup> sont fixées par des conventions conclues avec les collectivités locales, les établissements publics d'information et d'orientation, les établissements et organismes de formation et les associations.

Ces conventions déterminent les conditions de l'installation du fonctionnement :

— de permanence d'accueil, d'information et d'orientation ouvertes aux jeunes visés à l'article 2 ;

— de missions locales qui ont pour objet d'aider les jeunes à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion sociale et professionnelle notamment par les actions mentionnées au 1<sup>er</sup> de l'article 1<sup>er</sup>.

Elles fixent en outre les limites dans lesquelles l'Etat participe à la couverture des dépenses d'installation et de fonctionnement afférentes à ces actions.

## TITRE II

### Stages d'orientation approfondie et de formation alternée.

#### SECTION I

##### Dispositions communes.

Art. 5. — Les stages d'orientation approfondie, comportant éventuellement une ou plusieurs périodes accomplies en entreprise, et les stages de formation alternée sont des actions de préparation à la vie professionnelle au sens du 1<sup>er</sup> de l'article L. 900-2 du code du travail.

Les conditions dans lesquelles l'Etat s'associe à la mise en œuvre de ces stages sont définies par des conventions conclues avec les établissements et organismes mentionnés à l'article 9.

L'Etat apporte son concours au financement de ces stages dans les conditions définies au titre IV du livre IX du code du travail.

Art. 6. — Lorsqu'ils participent aux stages prévus à l'article 5, les jeunes sont assimilés à des stagiaires de la formation professionnelle. Ils bénéficient d'une rémunération forfaitaire à la charge de l'Etat dont le montant est fixé par décret. Les dispositions du titre VIII du livre IX du code du travail leur sont applicables.

Art. 7. — Le stagiaire doit conclure avec l'organisme responsable du stage un accord précisant les modalités de ce stage ainsi que les droits et obligations du stagiaire. Un décret détermine les clauses obligatoires de ces accords.

#### SECTION II

##### Stages de formation alternée.

Art. 8. — Les stages de formation alternée associent dans la limite d'une durée maximale de deux ans, selon une progression et une pédagogie adaptées à la diversité de situations des jeunes, une formation générale et professionnelle, des connaissances acquises par l'exercice d'une activité sur les lieux de travail et une préparation à l'insertion dans la vie sociale.

Art. 9. — Les stages de formation alternée font l'objet de conventions conclues par l'Etat avec des établissements ou organismes qui dispensent l'enseignement général ou technologique, qui assurent la formation professionnelle, ou qui préparent les jeunes à leur insertion dans la vie professionnelle et sociale.

La convention décrit le programme de formation du stage, dont l'objectif principal est l'aide à l'insertion ou la préparation directe à une qualification professionnelle. Elle précise également les modalités de collaboration entre l'établissement ou l'organisme signataire et les organismes ou entreprises qu'il associe à l'action de formation au titre de l'exercice d'une activité sur les lieux de travail.

Art. 10. — Un décret détermine les conditions dans lesquelles les certificats attestant l'accomplissement régulier d'un stage de formation alternée seront, le cas échéant, pris en compte pour l'obtention de titres ou diplômes de l'enseignement technologique.

# LOIS

## LOI n° 89-905 du 19 décembre 1989 favorisant le retour à l'emploi et la lutte contre l'exclusion professionnelle (1)

NOR : TEFX8900120L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,  
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

### TITRE I<sup>er</sup>

#### DISPOSITIONS RELATIVES AU CONTRAT DE RETOUR À L'EMPLOI

Art. 1<sup>er</sup>. - L'article L. 322-4-2 du code du travail est ainsi rédigé :

« Art. L. 322-4-2. - L'Etat peut passer des conventions avec des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi, principalement des chômeurs de longue durée, des bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique et du revenu minimum d'insertion, en portant une attention privilégiée aux femmes isolées, notamment aux veuves.

« Les contrats de retour à l'emploi conclus en vertu de ces conventions donnent droit :

« 1° A une aide forfaitaire de l'Etat dont le montant est fixé par décret ;

« 2° A la prise en charge par l'Etat des frais de formation lorsque le contrat associe l'exercice d'une activité professionnelle et le bénéfice d'une formation liée à cette activité et dispensée pendant le temps de travail dans le cadre d'un cahier des charges comportant notamment les stipulations mentionnées aux deuxième, troisième, cinquième et sixième alinéas de l'article L. 920-1 ;

« 3° A l'exonération des cotisations sociales dans les conditions fixées à l'article L. 322-4-6.

« Le comité d'entreprise ou d'établissement ou, à défaut, les délégués du personnel sont informés des conventions conclues.

« Les contrats de retour à l'emploi ne peuvent revêtir la forme de contrats de travail temporaire, tels que prévus à l'article L. 124-2. »

Art. 2. - Le dernier alinéa de l'article L. 432-4 du code du travail est complété par la phrase suivante :

« Il en est de même des contrats de retour à l'emploi prévus à l'article L. 322-4-2. »

Art. 3. - Après l'article L. 322-4-2 du code du travail, sont insérés les articles L. 322-4-3 à L. 322-4-6 ainsi rédigés :

« Art. L. 322-4-3. - Les contrats de retour à l'emploi sont des contrats de travail à durée indéterminée ou à durée déterminée conclus en application de l'article L. 122-2. Ils doivent avoir une durée d'au moins six mois.

« Ils sont passés par écrit et font l'objet d'un dépôt auprès de services relevant du ministère chargé de l'emploi.

« Art. L. 322-4-4. - Les contrats de retour à l'emploi ne peuvent être conclus par des établissements ayant procédé à un licenciement économique dans l'année précédant la prise d'effet du contrat de retour à l'emploi.

« Art. L. 322-4-5. - Jusqu'à l'expiration d'une période d'un an à compter de la date d'embauche, les titulaires des contrats de retour à l'emploi ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'effectif du personnel des entreprises dont ils relèvent pour l'application à ces entreprises des dispositions législatives et réglementaires qui se réfèrent à une condition d'effectif minimum de salariés, exception faite de celles qui concernent la tarification des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

« Art. L. 322-4-6. - Pour les embauches effectuées jusqu'au 31 décembre 1991, l'employeur est exonéré du paiement des cotisations à sa charge à raison de l'emploi du salarié bénéficiaire d'un contrat de retour à l'emploi au titre des assurances sociales, des accidents du travail et des allocations familiales.

« L'exonération porte sur les rémunérations dues :

« 1° Pour les bénéficiaires de plus de cinquante ans et de moins de soixante-cinq ans, demandeurs d'emploi depuis plus d'un an, jusqu'à ce qu'ils justifient de cent cinquante trimestres d'assurance, au sens de l'article L. 351-1 du code de la sécurité sociale ;

« 2° Dans la limite d'une période de dix-huit mois suivant la date d'embauche pour les demandeurs d'emploi depuis plus de trois ans ou, s'il s'agit de bénéficiaires de l'allocation de revenu minimum d'insertion, depuis plus d'un an ;

« 3° Dans la limite d'une période de neuf mois suivant la date d'embauche pour les autres bénéficiaires.

« L'exonération est subordonnée à la production d'une attestation des services du ministère chargé de l'emploi. »

Art. 4. - Une fois par an, le représentant de l'Etat dans la région présente au comité régional de la formation professionnelle, de la promotion sociale et de l'emploi un rapport sur la mise en œuvre des contrats de retour à l'emploi.

Dix-huit mois après la promulgation de la présente loi, le Gouvernement présentera au Parlement un rapport suivi d'un débat sur l'application des contrats de retour à l'emploi, portant notamment sur les bénéficiaires de ces contrats et analysant les conséquences sur les politiques de recrutement et de gestion des entreprises.

### TITRE II

#### DISPOSITIONS RELATIVES AU CONTRAT EMPLOI-SOLIDARITÉ

Art. 5. - Après l'article L. 322-4-6 du code du travail, sont insérés les articles L. 322-4-7 à L. 322-4-12 ainsi rédigés :

« Art. L. 322-4-7. - En application de conventions conclues avec l'Etat pour le développement d'activités répondant à des besoins collectifs non satisfaits, les collectivités territoriales, les autres personnes morales de droit public, les organismes de droit privé à but non lucratif et les personnes morales chargées de la gestion d'un service public peuvent conclure des contrats emploi-solidarité avec des personnes sans emploi, principalement des jeunes de seize à vingt-cinq ans rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi, des chômeurs de longue durée, des chômeurs âgés de plus de cinquante ans ainsi que des

bénéficiaires de l'allocation de revenu minimum d'insertion, en portant une attention privilégiée aux femmes isolées, notamment aux veuves.

« De telles conventions ne peuvent pas être conclues avec les services de l'Etat.

« Les institutions représentatives du personnel des organismes mentionnés à l'alinéa précédent, lorsqu'elles existent, sont informées des conventions conclues. Elles sont saisies, chaque année, d'un rapport sur le déroulement des contrats emploi-solidarité conclus.

« Art. L. 322-4-8. - Les contrats emploi-solidarité sont des contrats de travail de droit privé à durée déterminée et à temps partiel conclus en application des articles L. 122-2 et L. 212-4-2.

« Un décret en Conseil d'Etat fixe, en fonction de chaque catégorie de bénéficiaires, la durée maximale de travail hebdomadaire ainsi que les durées minimale et maximale du contrat.

« Par dérogation à l'article L. 122-2, les contrats emploi-solidarité peuvent être renouvelés deux fois, dans la limite de la durée maximale du contrat fixée par le décret mentionné à l'alinéa précédent.

« Par dérogation à l'article L. 122-3-2, et sous réserve de clauses contractuelles ou conventionnelles relatives aux bénéficiaires de contrats emploi-solidarité prévoyant une durée moindre, la période d'essai au titre de ces contrats est d'un mois.

« Les contrats emploi-solidarité peuvent être rompus avant leur terme dans les cas prévus à l'article L. 122-3-8 et à l'initiative du salarié pour occuper un autre emploi ou pour suivre une action de formation. La méconnaissance de ces dispositions ouvre droit à des dommages et intérêts dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 122-3-8.

« Le contrat emploi-solidarité ne peut se cumuler avec une activité professionnelle ou une formation professionnelle rémunérée.

« En cas de dénonciation de la convention par les services du ministère chargé de l'emploi en raison d'une des situations prévues à l'alinéa précédent, le contrat emploi-solidarité peut être rompu avant son terme à l'initiative de l'employeur, sans qu'il y ait lieu à dommages et intérêts tels que prévus par l'article L. 122-3-8.

« Art. L. 322-4-9. - Sous réserve de clauses contractuelles ou conventionnelles plus favorables relatives aux bénéficiaires de contrats emploi-solidarité, ceux-ci perçoivent un salaire égal au produit du montant du salaire minimum de croissance par le nombre d'heures de travail effectuées.

« Art. L. 322-4-10. - En application des conventions prévues à l'article L. 322-4-7, l'Etat prend en charge tout ou partie de la rémunération versée aux personnes recrutées par un contrat emploi-solidarité. Cette aide est versée à l'organisme employeur et ne donne lieu à aucune charge fiscale ou parafiscale. L'Etat peut également prendre en charge tout ou partie des frais engagés pour dispenser aux intéressés une formation complémentaire.

« La part de la rémunération prise en charge par l'Etat est calculée sur la base du salaire minimum de croissance. Cette part de la rémunération est majorée en fonction de la durée antérieure du chômage, de l'âge, de la situation au regard de l'allocation de revenu minimum d'insertion des bénéficiaires du contrat emploi-solidarité, dans les conditions fixées par un décret en Conseil d'Etat.

« Art. L. 322-4-11. - La rémunération versée aux salariés bénéficiaires d'un contrat emploi-solidarité est assujettie aux cotisations de sécurité sociale dues au titre des assurances sociales, des accidents du travail et des prestations familiales. Elle donne toutefois lieu, dans la limite du salaire calculé sur la valeur horaire du salaire minimum de croissance, à exonération de la part de ces cotisations dont la charge incombe à l'employeur. L'exonération est subordonnée à la production d'une attestation des services du ministère chargé de l'emploi.

« La rémunération versée aux salariés bénéficiaires d'un contrat emploi-solidarité n'est, à l'exclusion des cotisations dues au titre de l'assurance chômage, assujettie à aucune des autres charges sociales d'origine légale ou conventionnelle. Elle est également exonérée de la taxe sur les

salaires, de la taxe d'apprentissage et des participations dues par les employeurs au titre de la formation professionnelle et de l'effort de construction.

« Art. L. 322-4-12. - Les bénéficiaires des contrats emploi-solidarité ne sont pas pris en compte, pendant toute la durée du contrat, dans le calcul de l'effectif du personnel des organismes dont ils relèvent pour l'application à ces organismes des dispositions législatives et réglementaires qui se réfèrent à une condition d'effectif minimum de salariés, exception faite de celles qui concernent la tarification des risques d'accidents du travail et des maladies professionnelles. »

Art. 6. - Une fois par an, le représentant de l'Etat dans la région présente au comité régional de la formation professionnelle, de la promotion sociale et de l'emploi un rapport sur la mise en œuvre des contrats de retour à l'emploi et des contrats emploi-solidarité.

Dix-huit mois après la promulgation de la présente loi, le Gouvernement présentera au Parlement un rapport suivi d'un débat sur l'application des contrats emploi-solidarité, portant notamment sur les bénéficiaires de ces contrats et analysant les conséquences sur les politiques de recrutement et de gestion des employeurs utilisateurs.

### TITRE III

#### DISPOSITIONS RELATIVES À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE DES JEUNES

Art. 7. - Des missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes peuvent être constituées entre l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics, des organisations professionnelles et syndicales et, le cas échéant, des associations.

Elles prennent la forme d'une association ou d'un groupement d'intérêt public.

Elles ont pour objet d'aider les jeunes de seize à vingt-cinq ans à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion professionnelle et sociale en assurant des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement.

Elles favorisent la concertation entre les différents partenaires en vue de renforcer ou compléter les actions conduites par ceux-ci, notamment pour les jeunes rencontrant des difficultés particulières d'insertion professionnelle et sociale, et contribuent à l'élaboration et à la mise en œuvre, dans leur zone de compétence, d'une politique locale concertée d'insertion professionnelle et sociale des jeunes.

Art. 8. - Il est institué, auprès du Premier ministre, un Conseil national des missions locales réunissant les représentants des ministères compétents en matière d'insertion professionnelle et sociale des jeunes et des présidents de missions locales.

Le Conseil national est présidé par un élu local, président de mission locale.

Il examine, chaque année, un bilan général d'activités et formule toutes propositions sur les orientations du programme national d'animation et d'évaluation du réseau des missions locales.

Les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil national sont déterminées par décret.

Art. 9. - Des conventions passées entre l'Etat et les collectivités territoriales peuvent déterminer les modalités d'une aide financière temporaire aux jeunes de seize à vingt-cinq ans éprouvant les difficultés les plus lourdes.

Les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes sont associées à la préparation et à la mise en œuvre de ces conventions, notamment pour l'élaboration du projet de chaque jeune, la définition et l'attribution des aides et la mise en œuvre d'un suivi personnalisé de leurs bénéficiaires.

A défaut de mission locale, la convention désigne un organisme public ou privé ayant une expérience confirmée des actions d'insertion des jeunes.

Un décret fixe les conditions générales de passation de ces conventions.

# TITRE IV

## AUTRES DISPOSITIONS

Art. 10. - I. - Le deuxième alinéa du 1 de l'article L. 128 du code du travail est ainsi rédigé :

« Elle a pour objet d'embaucher des personnes dépourvues d'emploi et éprouvant des difficultés de réinsertion, notamment les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion, les chômeurs de longue durée et les chômeurs âgés de plus de cinquante ans, pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques ou morales pour des activités qui ne sont pas déjà assurées, dans les conditions économiques locales, par l'initiative privée ou par l'action des collectivités publiques ou des organismes bénéficiant de ressources publiques. Elle participe, dans le cadre strict de son objet statutaire, à l'accueil des personnes dépourvues d'emploi et éprouvant des difficultés de réinsertion, à l'information des entreprises et des collectivités locales sur les mesures de formation professionnelle et d'insertion, à l'accompagnement et au suivi des itinéraires. »

II. - L'article L. 241-11 du code de la sécurité sociale est ainsi rédigé :

« Art. L. 241-11. - La rémunération des personnes mentionnées au 1 de l'article L. 128 du code du travail, dont l'activité n'excède pas une durée fixée par décret, est exonérée des cotisations d'assurances sociales et d'allocations familiales à la charge de l'employeur. Elle donne lieu à versement d'une cotisation forfaitaire d'accident du travail. »

III. - Le dernier alinéa de l'article 1031 du code rural est complété par les mots : « à la charge de l'employeur ».

Art. 11. - Le premier alinéa de l'article L. 351-24 du code du travail est complété par la phrase suivante :

« Il est également majoré pour les personnes mentionnées au 2° de l'article L. 351-9. »

Art. 12. - Sont abrogés les articles L. 980-14, L. 980-15 et L. 980-16 du code du travail.

Sont également abrogées les dispositions du 1° de l'article L. 322-4-1 du code du travail, ainsi que, à l'article L. 980-8-1 du même code, les mots : « ainsi que les titulaires des contrats définis à l'article L. 980-14 lorsque ces contrats ont été passés dans les conditions prévues par l'article L. 322-4-1. »

Art. 13. - Les dispositions de la présente loi entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1990.

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Paris, le 19 décembre 1989.

FRANÇOIS MITTERRAND

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,  
MICHEL ROCARD

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie,  
des finances et du budget,  
PIERRE BÉRÉGOVOY

Le ministre du travail, de l'emploi  
et de la formation professionnelle,  
JEAN-PIERRE SOISSON

Le ministre de la solidarité, de la santé  
et de la protection sociale,  
CLAUDE ÉVIN

Le ministre délégué auprès du ministre d'Etat,  
ministre de l'économie, des finances et du budget,  
chargé du budget,  
MICHEL CHARASSE

(1) Travaux préparatoires : loi n° 89-905.

Assemblée nationale :

Projet de loi n° 905 ;  
Rapport de Mme Marie-Joséphine Sublet, au nom de la commission des affaires culturelles, n° 911 ;  
Discussion et adoption, après déclaration d'urgence, le 13 octobre 1989.

Sénat :

Projet de loi, adopté par l'Assemblée nationale, n° 16 (1989-1990) ;  
Rapport de Mme Hélène Missoffe, au nom de la commission des affaires sociales, n° 53 (1989-1990) ;  
Discussion et adoption le 17 novembre 1989.

Assemblée nationale :

Projet de loi, modifié par le Sénat, n° 1020 ;  
Rapport de Mme Marie-Joséphine Sublet, au nom de la commission mixte paritaire, n° 1021 ;  
Discussion et adoption le 28 novembre 1989.

Sénat :

Rapport de Mme Hélène Missoffe, au nom de la commission mixte paritaire, n° 68 (1989-1990) ;  
Discussion et adoption le 11 décembre 1989.

## LOI n° 89-906 du 19 décembre 1989 relative à l'exercice de certaines professions judiciaires et juridiques (1)

NOR : JUSX8900095L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Art. 1<sup>er</sup>. - Dans la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques, sont insérés deux articles 8-1 et 8-2 ainsi rédigés :

« Art. 8-1. - Sans préjudice des dispositions de l'article 5, l'avocat peut établir un ou plusieurs bureaux secondaires, après déclaration au conseil de l'ordre du barreau auquel il appartient.

« Lorsque le bureau secondaire est situé dans le ressort d'un barreau différent de celui où est établie sa résidence professionnelle, l'avocat doit en outre demander l'autorisation du conseil de l'ordre du barreau dans le ressort duquel il envisage d'établir un bureau secondaire. Le conseil de l'ordre statue dans les trois mois à compter de la réception de la demande. A défaut, l'autorisation est réputée accordée.

« L'autorisation ne peut être refusée que pour des motifs tirés des conditions d'exercice de la profession dans le bureau secondaire. Sans préjudice des sanctions disciplinaires pouvant être prononcées par le conseil de l'ordre du barreau auquel appartient l'avocat, elle ne peut être retirée que pour les mêmes motifs.

« Dans tous les cas, l'avocat disposant d'un bureau secondaire doit y exercer une activité professionnelle effective sous peine de fermeture sur décision du conseil de l'ordre du barreau dans lequel il est situé.

« Art. 8-2. - Par dérogation aux dispositions de l'article 8-1, les avocats inscrits au barreau de l'un des tribunaux de grande instance de Paris, Bobigny, Créteil et Nanterre ne peuvent ouvrir un bureau secondaire dans le ressort de l'un de ces tribunaux de grande instance autre que celui du barreau auquel ils appartiennent. »

Art. 2. - L'article 17 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 précitée est modifié ainsi qu'il suit :

I. - Le 1° est ainsi rédigé :

« 1° D'arrêter et, s'il y a lieu, de modifier les dispositions du règlement intérieur, de statuer sur l'inscription au tableau des avocats, sur l'omission de ce tableau décidée d'office ou à la demande du procureur général, sur l'admission au stage ou l'omission de la liste du stage décidée d'office ou à la demande du procureur général, des maîtres ou docteurs en droit qui ont prêté serment devant les cours d'appel, sur l'inscription au tableau des avocats stagiaires après l'accomplissement de leur stage, sur l'inscription et sur le rang des avocats qui, ayant déjà été inscrits au tableau et ayant abandonné l'exercice de la profession, se présentent de nouveau pour la reprendre ainsi que sur l'autorisation d'ouverture de bureaux secondaires ou le retrait de cette autorisation ; ».

II. - Le 6° est ainsi rédigé :

« 6° De gérer les biens de l'ordre, de préparer le budget, de fixer le montant des cotisations des avocats relevant de ce conseil de l'ordre ainsi que de celles des avocats qui,

## ARTICLE 1 : ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

### 1.1 Indicateurs

- **sur le territoire de la Mission Locale**
  - Nombre de ZUS : **5 + 1 ZFU**
  - Nombre de ZRR : **0**
  - Taux de ménages non assujettis à l'impôt : **45,6%**
- **sur la population jeunes**
  - Nombre d'habitants de 16 à 25 ans : **40 026**
  - Nombre de jeunes de 16 à 25 ans non occupés : **32.3%**
  - Nombre de jeunes en ZUS : **NC**
- **sur les jeunes inscrits à l'ANPE**  
**(Moyenne calculée à partir des données du 4<sup>ème</sup> trimestre 2008)**

#### □ **Nombre de jeunes (16-25 ans) DEFM**

	Catégorie 1	Catégorie 2-3	Catégorie 6	Catégorie 7-8	1.1.1 TOTAL
<b>Nombre de jeunes</b>	<b>2509</b>	<b>616</b>	<b>420</b>	<b>87</b>	1.1.2 632
Dont femmes	1263	373	240	48	1.1.3 924

	Catégorie 4	Catégorie 5
<b>Nombre de jeunes</b>	<b>254</b>	<b>89</b>
Dont femmes	143	49

#### □ **Nombre de jeunes (16-25 ans) DELD:**

	Catégorie 1	Catégorie 2-3	Catégorie 6	Catégorie 7-8	1.2.2 TOTAL
<b>Nombre de jeunes</b>	<b>210</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>380</b>
Dont femmes	114	49	49	6	<b>228</b>

#### □ **Nombre de jeunes (16-25 ans) DEFM niveau V et infra :**

	Catégorie 1	Catégorie 2-3	Catégorie 6	Catégorie 7-8	TOTAL
<b>Nombre de jeunes</b>	<b>1166</b>	<b>243</b>	<b>148</b>	<b>21</b>	<b>1 578</b>
Dont femmes	481	138	67	9	695

□ **Nombre de jeunes (16-25 ans) DELD niveau V et infra :**

	Catégorie 1	Catégorie 2-3	Catégorie 6	Catégorie 7-8	TOTAL
<b>Nombre de jeunes</b>	<b>134</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>197</b>
Dont femmes	62	19	19	3	103

## 1.2 Caractéristiques du territoire

- **Spécificités territoriales**

Pièce jointe n°1 bis

- **Caractéristiques de l'offre d'emploi locale**

- Part des offres ANPE  
CDD : **49,9%**  
CDI : **51,1%**
- Qualification des emplois proposés / type d'entreprises ou d'emplois  
**Pièce jointe n°1:**

- **Caractéristiques sur l'offre de formation locale**

**Pièce jointe n°2:**

- **Caractéristiques de l'offre de formation régionale**

**à compléter par la DRTEFP**

## ARTICLE 2 : LA CARTOGRAPHIE

- Territoire couvert par l'activité de la Mission Locale

Commune de Parici

- Territoire couvert par un financement d'une commune ou d'un groupement de communes



Commune de Parici

## ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE L'ANNÉE

### 3. 1 Objectifs liés à l'offre de service n°1 : Accueil Information Orientation

	Fourchette
<b>Nombre de jeunes à accueillir pour la première fois</b>	<b>2090 – 2200</b>
dont nombre de jeunes niveau V et infra	<b>1140 – 1200</b>
dont nombre de jeunes filles	<b>1140 – 1200</b>
dont nombre de jeunes résidant en ZUS	<b>710 – 750</b>
<b>Nombre total de jeunes à suivre</b> <i>(devant avoir au moins une actualité dans l'année au sens de Parcours 3)</i>	<b>4500 – 4700</b>
dont nombre de jeunes de niveau V et infra	<b>2700 – 2850</b>
dont nombre de jeunes filles	<b>2370 – 2500</b>
dont nombre de jeunes résidant en ZUS	<b>1610 – 1700</b>
<b>Nombre de jeunes en demande d'insertion projeté au 31/12/2009</b> (= jeunes ayant bénéficié d'au moins un entretien au cours des 5 derniers mois)	<b>2470 - 2600</b>

### 3. 2 Objectifs liés à l'offre de service n°2 : L'accompagnement

	Fourchette
<b>Nombre de jeunes accueillis en entretien à qui sera faite au moins une proposition correspondant à une rubrique du catalogue de l'offre de service rattachée aux thèmes suivants :</b>	
accès à l'emploi du domaine professionnel	<b>2660 – 2800</b>
formation du domaine professionnel/	<b>2400 – 2500</b>
projet professionnel du domaine professionnel	<b>1600 – 1700</b>
domaine social ou vie sociale	<b>1520 – 1600</b>
<b>Pourcentage de jeunes accueillis devant avoir au moins quatre entretiens dans l'année par rapport au nombre de jeunes ayant</b>	<b>33%</b>

<b>une actualité dans l'année</b>	
<b>Nombre de jeunes devant bénéficier d'un suivi dans l'emploi</b> (ayant au moins une actualité en cours d'emploi ou en alternance au sens de parcours 3)	<b>1520 – 1600</b>
<b>Nombre de jeunes à entrer en CIVIS dans l'année :</b>	<b>958</b>
dont % de jeunes non qualifiés (niveau V sans diplôme et infra)	<b>40%</b>
dont résidant en ZUS	<b>330 - 350</b>

### 3. 3 Objectifs liés à l'offre de service n°3 : Actions pour favoriser l'accès à l'emploi

#### 1. OPERATIONS DE RECRUTEMENT

à minima: 2 actions de recrutement dans l'année  
entreprises non repérées à ce jour

TOTAL jeunes concernés	<b>50 jeunes</b>
------------------------	------------------

#### 2. RENCONTRE AVEC LES EMPLOYEURS

à minima 2 rencontres collectives, et des rencontres individuelles

- Nombre d'entreprises en contact : 350 (fichier entreprises actualisé du secteur Emploi)
- Nombre de protocoles et de partenariats : 5 (Auchan, Adecco,...).

TOTAL jeunes concernés	<b>Environ 900</b>
------------------------	--------------------

#### 3. FORUMS EMPLOI

#### Forums :

Localement, le portage des Forums est confié à la Maison de l'Emploi, la Mission Locale y est associée, en particulier concernant la préparation et la mobilisation des publics, ainsi que pour l'animation lors des évènements.

- Rencontres territoriales de l'Emploi Parici Mas (février 2009). Objet : recrutement.
- Rencontres territoriales de l'Emploi Parici Arte: Quartiers La Lutte – Arte. Objet : recrutement.
- Salon de recrutement alternance (mai 2009) : Apprentissage et contrats de professionnalisation. Objet : recrutement.
- Jobs d'été
- Train pour l'Emploi (mars 2009)
- Forum handicap

Nombre de jeunes concernés: 200

TOTAL jeunes concernés	<b>environ 200</b>
------------------------	--------------------

#### 4. PERIODES EN MILIEU PROFESSIONNEL

Entre 80 et 100 PMP / Entre 60 et 90 jeunes

TOTAL jeunes concernés	<b>entre 60 et 90</b>
------------------------	-----------------------

#### 5. ÉVALUATION EN MILIEU DU TRAVAIL

Environ 10

TOTAL jeunes concernés	<b>Environ 10</b>	<b>A VOIR COMMENT ET POUR QUI</b>
------------------------	-------------------	-----------------------------------

#### 6. ACCES AUX PLATEFORMES DE VOCATION

ANPE

- Nombre de jeunes concernés : **60 à 100**

#### 7. PLACEMENT DANS DES POSTES D'INSERTION

PLIE: Nombre de jeunes concernés : 20

SIAE : 80 à 100 : ETTI « A2I » – AI « ARE 99 »– EI « EIPF »– GEIQ propreté – GEIQ Filières Pro.

TOTAL jeunes concernés	<b>80 à 100</b>
------------------------	-----------------

## 8. Accès au bénéfice des clauses d'insertion

- Difficultés de repérage P3
- Lien PLIE à développer

## 9. COLLECTE ET GESTION DES OFFRES

ANPE - MDE - PLIE

Autres partenaires (préciser): Employeurs, clubs entreprises, centres de formation, CFA, OPCA, associations ...

Nombre de jeunes concernés offres ML uniquement : environ 450

Offres d'emploi :

Nombre d'offres spécifiques collectées par la ML : de 150 à 200 offres

Nombre d'offres partenariales dont ANPE : de 1000 à 1500 offres

TOTAL jeunes concernés	Environ 650
------------------------	-------------

## 10. VISITES D'ENTREPRISE

au moins 5 visites collectives

TOTAL jeunes concernés	environ 30
------------------------	------------

## 11. PARRAINAGE

- Nombre de parrains : 55
- Nombre de filleuls : 60 à 80

## 12. ACTIONS COLLECTIVES

- 3 ateliers de recherche de solutions et préparation à l'emploi – hebdomadaire
- 1 atelier multimédia pour l'emploi - quotidien
- 1 atelier alternance
- 1 projet atelier prépa concours aide soignante - saisonnalité

TOTAL jeunes concernés	Entre 120 et 160
------------------------	------------------

## 13. ACTIONS INDIVIDUELLES

- Secteur emploi: appui à la recherche, ciblage des entreprises, prospect
- 1 permanence de simulation d'entretiens
- 2 référentes emploi : prospection ciblée, développement réseau entreprise
- 2 conseillères ANPE: accès aux offres et prestations Pôle Emploi
- 1 référente Parrainage : 77 jeunes
- Action Permis pour l'Emploi : 50 jeunes

Secteur emploi : 500 jeunes / permance simulation entretiens : 30 / ANPE : 200  
jeunes

TOTAL jeunes concernés

**Environ 900**

#### 4 Objectifs liés à l'offre de service n°4 : Expertise et observation active du territoire

##### 3. 4. 1. Productions de tableaux de bord, études, ...

- Productions ponctuelles de rapports statistiques en lien avec des actions spécifiques, notamment dans le cadre des politiques territoriales.
- Projet d'analyse du marché de l'emploi Parici et des publics dans le cadre de la coordination emploi Parici et SPEL

##### 3. 4. 2. Organisation/ participation à des réunions de travail partenariales portant sur le diagnostic, l'évolution des besoins du public

- Organisation : de petits déjeuners de parrains, de rencontres d'entreprises sur la question des discriminations
- Pilotage : des groupes insertion sur 5 quartiers de Parici
- Participation contributive : réunions bimestrielles CLIP (Comité de Liaison Inter Partenaires) Ville de Parici, CLSPD, CIP du PLIE, SPEL, pré commissions du FAJ, , Commissions Formation du Conseil Régional, réunions bimestrielles des services formation des 4 ML de la zone, groupes de travail de l'ARML, Plateforme d'Insertion pour les femmes victimes de violence de la DRDF, travaux de l'ANDML
- Groupes de travail com insertion
- Groupe travail Logement
- Conseil ville et handicap
- Conseil Local de santé + ateliers santé ville
- Réunion plateforme DRDF

#### 5 Objectifs liés à l'offre de service n°5 : Ingénierie de projet et animation locale

### 3. 5. 1 Création d'outils

(Protocole de recueil de l'offre de service des entreprises, brochures, guides, site internet, guide des métiers en tension, ...)

- plaquette en direction des entreprises
- plaquette jeunes
- fiches techniques « contrats et mesures »
- journaux internes d'information thématiques (infos, actions, données chiffrées, analyses emploi et formation, ...)
- base de gestion et de suivi des chèques 2ème chance
- création et diffusion d'un guide pratique informatisé (logement, santé, mobilité, formation), à destination de l'équipe et des acteurs du territoire
- création et diffusion d'un guide informatisé des formations du PRF (à entrées multiples)
- diffusion d'un « guide ressource » de la Mission Locale auprès des partenaires
- mailings ponctuels sur les actualités et ressources de la ML
- charte Groupes Insertion
- Newsletter mensuelle
- Repères annuel
- Signalitique Mission Locale (logo, charte graphique, signalitique externe)

#### **En projet :**

Site internet commun emploi Parici (MDE/PLIE/ML)

### 3. 5. 2 Création, développement et animation de réseaux partenariaux

(Réseau de parrainage, clubs d'entreprise, partenaires sociaux, ...)

- fichier entreprises par types de collaborations
- réseau de parrains – petits déjeuners de travail bimestriels
- réseau d'employeurs ciblé sur intégration des publics non qualifiés Civis
- rencontres partenaires bimensuelles à la ML ou sur sites externes
- protocoles et conventions de partenariat (actuellement 27 sont opérationnels): entreprises, formation, santé, logement, mobilité, accès aux droits, Hygiène, sport, loisirs, culture, insertion, prévention.
- Pilotage mensuel de 6 Groupes Insertion dans les quartiers (constitués de partenaires adhérents à une charte)

### 3. 5. 3 Contribution à la formation des acteurs sur l'insertion des jeunes sur le territoire

- formation des parrains (dans le cadre de petits déjeuners)
- co-organisation de rencontres de travail « entreprises et diversité » (en partenariat avec Adecco)
- intervention dans le cadre des déjeuners diversité de la MDE de Parici
- comités techniques bimensuels (études de dossiers, demande de dérogations)
- plan de formation interne
- Action de formation spécifique sur la constitution d'un socle commun de connaissance

## LES OBJECTIFS DE RESULTATS POUR L'ENSEMBLE DES JEUNES

Objectifs	Fourchette Données brutes	Pourcentage (sur le seuil haut de l'objectif du nombre de jeunes en actualité)
<b>Nombre de jeunes retournant en formation initiale ou ayant commencé une scolarité dans l'année</b>	<b>25 - 30</b>	<b>0.6%</b>
Dont résidant en ZUS	<b>5 - 10</b>	<b>0.2%</b>
<b>Nombre de jeunes accédants à une formation du Conseil régional</b>	<b>800 - 850</b>	<b>17.8%</b>
Dont résidant en ZUS	<b>260 - 270</b>	<b>5.7%</b>
<b>Nombre de jeunes accédant à une formation autre</b>	<b>240 - 250</b>	<b>5.2%</b>
Dont résidant en ZUS	<b>60 - 70</b>	<b>1.5%</b>
<b>Nombre de jeunes accédant à un emploi (tous types hors contrats en alternance)</b>	<b>1230 - 1300</b>	<b>27%</b>
Dont résidant en ZUS	<b>420 - 440</b>	<b>9.2%</b>
<b>Nombre de jeunes accédant à un contrat en alternance</b>	<b>170 - 180</b>	<b>3.8%</b>
Dont résidant en ZUS	<b>40 - 50</b>	<b>1%</b>

## LES OBJECTIFS DE RESULTATS POUR LES JEUNES CIVIS

Objectifs	Fourchettes Données brutes
Nombre de jeunes en CIVIS sortis au bout de douze mois (sortis dans l'année et dont la durée de présence en CIVIS n'a pas excédé douze mois)	570 – 600
Dont nombre de jeunes CIVIS sortis en emploi durable	230 – 240
Nombre de jeunes en CIVIS sortis dans l'année et accédant à un emploi durable	350 – 360
Dont nombre de jeunes en CIVIS non qualifiés (niveau V sans diplôme et infra)	110 – 120
Nombre de jeunes en CIVIS résidant en ZUS	85 – 90
Nombre de jeunes en CIVIS résidant en ZUS non qualifiés (niveau V sans diplôme et infra)	40 - 50

## ARTICLE 4 : LES MOYENS MOBILISÉS

### 4. 1 Par la Mission Locale

#### - LES EFFECTIFS

**Pièce jointe n°3**: tableau des effectifs prévisionnels de l'année 2009 selon présentation dans ICARE et précisant le nombre d'ETP affectés au dispositif CIVIS

#### - LES PERMANENCES ET ANTENNES

**Pièce jointe n°4**

#### - LES MOYENS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION



- P3
- ICARE
- Prestation d'un cabinet de communication avec plan annuel (plaquettes)
- Assemblée Générale annuelle
- Production annuelle de « REPERES »
- Intranet
- Bulletins internes : Secteur « Emploi / Informatique et Statistique » et secteur « Formation / Vie Quotidienne »
- Diffusion de cartes de contact et d'un guide pratique
- Distribution d'affiches
- Diffusion d'une plaquette jeune et entreprise
- Rencontres partenaires bimensuelles
- Newsletter mensuelle

- **LA PROFESSIONNALISATION DES PERSONNELS DE LA MISSION LOCALE**

**Pièce jointe n°5** : plan de formation

- **LE BUDGET PREVISIONNEL**

***Le budget prévisionnel pour l'année 2009 s'élève à : 1 953 328.28 €***

**Pièce jointe n°6** : Budget (présentation ICARE) intégrant les comptes de classe 8, évaluation des contributions volontaires en nature.

**Pièce jointe n°7** : Budget présenté en cinq budgets par destination correspondant aux 5 axes de l'offre de service, intégrant la totalité des produits et charges de l'exercice concerné.

2 Par l'État pour accompagner l'atteinte des objectifs

**à compléter par la DRTEFP**

**ARTICLE 5 :**

**LES MODALITÉ DE BILANS D'ACTIVITÉ ANNUELS ET D'ÉVALUATION**

Une réunion de bilan se tiendra dans le courant du dernier trimestre 2009 entre les services de l'État et la Mission Locale : Cette réunion a pour but de mesurer l'atteinte des objectifs définis à **l'article 3.** de la présente annexe et procéder à une analyse des éventuels écarts. Ce bilan permet de redéfinir les objectifs de l'année suivante et d'arrêter le montant de l'avenant financier de la même année.

L'évaluation finale quantitative et qualitative est réalisée dans le courant du dernier trimestre de la dernière année d'exécution de la convention ; elle se fonde sur les bilans successifs annuels et a pour but de définir les grandes lignes de la nouvelle convention si sa reconduction est décidée.

Fait le

Le Vice-Président  
Mission Locale de Parici Insertion

**Martin Coal**  
(signature + cachet)

***ANNEXE 2 : LES ENTRETIENS***

**Document 1 : Grilles d'entretien**

**Document 2 : Entretien de premier accueil**

**Document 3 : Entretien avec Mathieu**

**Document 4 : Entretien avec Carole**

**Document 5 : Observations de l'entretien de premier accueil**

## **Grille d'entretien avec le jeune**

### **PAIO**

Quelle est pour vous le rôle de la structure ?

Qu'est ce qui est important pour vous dans le 1<sup>er</sup> entretien ?

Qu'attendez-vous de cet entretien et de la conseillère qui vous a reçu ?

### **L'entretien**

Racontez-moi tout d'abord comment s'est passé l'entretien en démarrant du début et en étant le plus fidèle possible ?

Qu'est ce qui vous a aidé dans cet entretien ?

Qu'est ce qui vous a paru utile ?

Qu'est ce qui a été le plus important ?

### **Rapport avec la conseillère**

Comment pouvez-vous décrire la relation avec votre conseillère ?

- Qu'est ce qui vous fait dire cela ?

Comment pensez-vous que votre conseillère vous perçoit-elle ?

- Qu'est ce qui vous fait dire cela ?

- Est-ce que cela est important pour vous ?

Qu'attendez-vous aujourd'hui de votre conseillère ?

Comment envisagez-vous la suite de votre parcours dans la structure ?

Qu'est ce qui est essentiel pour vous dans l'accompagnement mis en place par votre conseillère ?

## **Grille d'entretien avec la conseillère**

### **Le métier de conseiller en insertion**

Comment définirais-tu le métier de conseiller ?

Comment expliquerais-tu ton rôle face à la personne que tu accueilles ?

Comment définirais-tu le public que tu reçois ?

### **L'accompagnement des jeunes**

Quelle est ta conception de l'accompagnement ?

Qu'est ce qui est essentiel selon toi dans l'accompagnement de ces jeunes ?

Quelle place donnes-tu au jeune ?

Comment qualifierais-tu la distance qu'il y a entre le jeune et toi ?

Cette distance est elle importante ?

### **L'entretien de 1<sup>er</sup> accueil**

Comment qualifies-tu l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil ?

Est-il important d'après toi ?

Pourquoi ?

### **L'entretien avec le jeune : questions sur la confiance et la relation**

Racontes moi le plus fidèlement possible ce qui s'est passé pendant l'entretien.

Qu'est ce qui est important pour que l'entretien soit réussi ?

A quoi as-tu vu que le jeune était en confiance ou pas ?

Qu'as-tu fais pour mettre le jeune en confiance ?

Est-ce que tu repères des indices qui te permettent de penser que le jeune est investi ?

Penses-tu que le jeune a confiance en toi ?

Comment le sais-tu ?

Penses-tu que le suivi va continuer ?

Qu'est ce qui te fait dire cela ?

## Entretien Mathieu/Carole

- C.1 : *Bonjour, euh, merci d'avoir accepté l'entretien. Euh, vous voyez Mlle Loupias qui est derrière vous, observe l'entretien, c'est pas pour vous observer vous, c'est qu'elle fait un travail sur les entretiens.*

- M.2 : *Ok*

5 - C.2 : *Donc à ce titre là, elle m'a demandé si j'acceptais de poursuivre, enfin de mener un entretien, donc il fallait trouver quelqu'un qui était volontaire et puis donc euh, l'entretien va être, et enregistré. Je vous fais un entretien normal hein, classique.*

- M.3 : *Ouais*

10 - C.3 : *Comme je fais pour n'importe quel jeune. Et après elle vous recevra et elle vous posera les questions qu'elle voudra, mais qui n'auront pas rapport avec votre situation mais avec l'entretien que l'on vient d'avoir d'accord ?*

- M.4 : *D'accord.*

- C.4 : *Donc, ceci étant dit, je me présente : Carole Dupont, conseillère en insertion professionnelle à la PAIO*

15 - M.5 : *Hum*

- C.5 : *Est-ce que vous savez ce que c'est une PAIO ?*

- M.6 : *Euh, oui euh, plus ou moins.*

20 - C.6 : *Plus ou moins, donc euh pour que vous en sachiez plus que moins je vous passe la plaquette. PAIO ça veut dire permanence d'accueil d'information et d'orientation. Donc ici nous nous occupons de jeunes de 16 à 25 ans c'est votre cas ?*

- M.7 : *Oui*

- C.7 : *Et on se propose, donc c'est parfait, et on se propose de vous aider pour tout ce qui est recherche d'emploi, recherche de formation et ce qui peut graviter autour.*

- M.8 : *D'accord*

25 - C.8 : *C'est-à-dire qu'on, on répond à des questions du style euh, j'ai fait telle formation et je trouve pas de patron, j'ai fait telle formation ça m'ennuie j'ai envie de changer, qu'est ce que je peux faire d'autre ? ou euh, je sais pas du tout ce que je veux faire, ou euh j'ai tout, j'ai mon patron mais je peux pas m'y rendre. Voilà, c'est des questions diverses et variées. Ça rentre à peu près dans le, dans ce que vous auriez aimé avoir comme informations ?*

30 - M.9 : *Euh, bah en fait moi je viens surtout pour euh, on m'a parlé d'une euh, d'une aide au permis de conduire en fait.*

- C.9 : *Ah*

- M.10 : *Donc je suis venu pour ça*

- C.10 : *Bah ça rentre dans la partie j'ai besoin d'un, d'un moyen de locomotion.*

35 - M.11 : *Ouais*

- C.11 : *Voilà, j'ai pas référencé toutes les questions qu'on peut nous poser. Je vous ai fait un,*

- M.12 : *D'accord*

- C.12 : *Un truc, donc ce que je vous propose de faire là c'est un entretien d'accueil*

40 - M.13 : *Ok*

- C.13 : *Donc cet entretien il est important pour nous parce que si vous avez une demande, notamment une demande financière et qu'on a besoin de la soutenir, face à un, une commission un jury, de personne, bah il faut qu'on est des éléments qui permettent de, de dire oui on va, on soutient cette demande ou non on ne la soutient pas. Dans quel cas on vous le dit directement parce que (rires) ca fait gagner du temps à tout le monde.*
- 45 - M.14 : Ouais
- C.14 : *Et on essaye d'argumenter, c'est pas justement euh, parce que vous avez un blouson blanc ou (rires) voilà quoi. Donc l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. La première est très administrative.*
- 50 - M.15 : Ouais
- C.15 : *Nom, prénom, adresse, tout ce qui a rapport à vous mais de façon administrative. La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, auparavant, j'parle bien ya le micro (rires). Tant au niveau euh, scolaire ou formation professionnelle, qu'en secteur professionnel proprement dit contrat de travail. Et la troisième partie c'est votre demande.*
- 55 *Donc là, votre question vous la gardé jusque là. (rires) et puis j'vous répondrais. D'accord ? ca vous va ?*
- M.16 : Oui
- C.16 : *Alors, bizarrement, euh, mais ca, ca vaut pour l'entretien même s'il est enregistré, les entretiens sont confidentiels. Euh, j'ai une trace écrite, mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire. Donc je suis soumise à ce que vous aurez dit. Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me, vous me le précisez et euh, et voilà. Alors, Mr Claus Mathieu, [3sec], votre date de naissance ?*
- M.17 : 24 Mars 1988
- C.17 : *Mars 1988, Au Mans*
- 65 - M.18 : Oui, euh non à Toulon
- C.18 : *Ah, ne jamais supposer, toujours poser la question, donc suivi par Carole Dupuis, nous sommes le 23 Mars 2010. Un numéro de téléphone s'il vous plait ?*
- M.19 : Oui euh, 06.00.00.00.00
- C.19 : *[4sec], votre adresse.*
- 70 - M.20 : Euh, 3 rue des cerisiers [6sec]
- C.20 : 43677 ...
- M.21 : oui
- C.21 : *[3sec] votre situation de famille, marié, célibataire, divorcé, ve...*
- M.22 : Célibataire
- 75 - C.22 : *[3sec] qui vous envoie vers nous ?*
- M.23 : Euh, la mairie.
- C.23 : *Elle a raison, vous êtes français, avez-vous fait la journée d'appel prévention défense ?*
- M.24 : Oui,
- 80 - C.24 : *Oui, ca s'est bien passé ?*
- M.25 : Ouais
- C.25 : *Ouais, la question elle a une importance pour après*
- M.26 : D'accord

- C.26 : *Euh, vous êtes hébergé comment ? par votre famille euh ?*
- 85 - M.27 : *Euh, ouais j'suis, j'suis dans ma famille.*
- C.27 : *Avez-vous un, en terme de permis de conduire même si je comprends qu'il est pas aboutit, vous en êtes où ?*
- M.28 : *Bah, j'suis entrain de passer le code, (rires)*
- C.28 : *Code en cours, et vous le passez depuis quand ?*
- 90 - M.29 : *Euh, depuis, j' me suis inscrit euh [2sec] euh, ya 2 mois.*
- C.29 : *D'accord, ok, ca se passe comment ?*
- M.30 : *Bah ca se passe pas trop mal.*
- C.30 : *Ca se passe pas trop mal. Vous avez quel moyen de locomotion jusqu'à présent ?*
- M.31 : *Bah pour le moment j'ai qu'un deux roues.*
- 95 - C.31 : *Ouais, chez nous ca s'appel un cyclomoteur, j'suis désolé (rires) ca fait un peu ringard. Donc là c'est cyclomoteur. Sans rentrer dans le détail à ce stade de l'entretien, est ce que euh, bah non, vous me l'avez dit, j'allais vous demander si c'était plutôt formation ou emploi vous c'est mobilité même.*
- M.32 : *Ouais*
- 100 - C.32 : *Vous me l'avez déjà dit. C'est pour me préparer à la suite. Ok, même si euh, j'ai bien compris que ca allait être sur la mobilité mais euh, professionnellement parlant ou dans vos, dans vos projets est ce que, ca c'est important, vous envisagez de partir du Mans, de rester proche ? de,*
- M.33 : *Euh,*
- 105 - C.33 : *Vous ne vous mettez pas de limites ou euh*
- M.34 : *Oh euh, en terme de travail vous voulez dire ou euh ?*
- C.34 : *Oui travail, formation.*
- M.35 : *Euh, non, pour le moment je, ouais si fin j'pense que je, j'vais bouger du Mans quand j'aurais mon permis, pour le moment j'ai aucun.*
- 110 - C.35 : *D'accord*
- M.36 : *J'ai aucun moyen de, de, de mobilité donc euh.*
- C.36 : *Mais si vous aviez un moyen de.*
- M.37 : *Au-delà de 10km.*
- C.37 : *Sans permis ?*
- 115 - M.38 : *Ouais*
- C.38 : *Avec permis ?*
- M.39 : *Bah avec permis, euh partout, c'est pas.*
- C.39 : *No limites, alors cette question elle a plus d'importance en plus par rapport à, la suite, la mobilité c'est-à-dire que si vous êtes quelqu'un qui en plus veut rester sur place, on,*
- 120 *on va dire mais*
- M.40 : *Ouais*
- C.40 : *Mais pourquoi est ce qu'il veut qu'on lui paye son permis, si c'est pour aller en vacances au bord de la mer on*
- M.41 : *Ouais (rires)*
- 125 - C.41 : *Et bien il va travailler tout seul. Avez-vous des enfants ?*
- M.42 : *Non*



- C.42 : *Des revenus qui arrivent sur votre compte en banque. Type ASSEDIC, ou*  
- M.43 : *ASSEDIC,*  
- C.43 : *ASSEDIC ?euh, beaucoup, pas beaucoup ?*  
130 - M.44 : *Euh,*  
- C.44 : *Fin c'est pas beaucoup, pas beaucoup. Combien et pendant combien de temps environ ? Environ à peu près ?*  
- M.45 : *Bah là j'ai jusqu'à euh, Juillet*  
- C.45 : *Ouais*  
135 - M.46 : *Et donc je, je touche euh, 800 Euros.*  
- C.46 : *800 euros jusqu'en Juillet*  
- M.47 : *Fin, disons que le 1<sup>er</sup> Juillet ce sera mes derniers euh, mes derniers paiements.*  
- C.47 : *D'accord. Si vous avez des Assedic cela veut dire que vous avez travaillé, si vous avez travaillé vous avez la sécurité sociale.*  
140 - M.48 : *Oui,*  
- C.48 : *Oui, ça a pas été difficile. Vous avez une mutuelle ?*  
- M.49 : *Oui*  
- C.49 : *Ouais, c'est quoi ?*  
- M.50 : *Mutuelle,*  
145 - C.50 : *C'est pour vérifier euh, on vous demande pas les codes et tout ça mais euh.*  
- M.51 : *Ouais*  
- C.51 : *Bénéficiez-vous d'une reconnaissance travailleur handicapé ?*  
- M.52 : *Non*  
- C.52 : *Non, et vous êtes inscrit à Pole emploi c'est sur.*  
150 - M.53 : *Oui,*  
- C.53 : *Depuis quand à peu près ?*  
- M.54 : *Euh, depuis Septembre là.*  
- C.54 : *Septembre 2009 ?*  
- M.55 : *Oui, à peu près.*  
155 - C.55 : *Ouais, oui, si parce que 2008 ça ferait beaucoup d'Assedic, vous auriez énormément travaillé. Quand même vous êtes né en 1988 (rires). Vous connaissez votre numéro identifiant ? c'est pas une oblig.*  
- M.56 : *Euh de tête euh, pff.*  
- C.56 : *Bon j'le regarderais. [4sec] si vous êtes inscrits je vous retrouverez. C'est la fin de*  
160 *ma première partie donc qui était très administrative, donc la deuxième c'est vraiment votre parcours euh, donc euh, on prend à l'envers en fait. Donc la dernière classe ou la dernière formation que vous avez suivie ? c'était peut être votre, un contrat d'apprentissage non ?*  
- M.57 : *Euh, c'était ouais, un CAP carrosserie euh construction.*  
- C.57 : *[5sec] c'était ou, c'était où ? c'était quand ?*  
165 - M.58 : *Euh c'était à Blois euh, en, en 2007*  
- C.58 : *Ouais, 2007-2009 ?*  
- M.59 : *Euh, [3sec], non même 2006, 2006 à 2008.*  
- C.59 : *2006-2008*  
- M.60 : *Oui*

- 170 - C.60 : *[8 sec] vous l'avez eu votre CAP ?*  
- M.61 : Oui  
- C.61 : *Très bien, [3ans] auparavant vous avez fait quoi ?*  
- M.62 : Auparavant ?  
- C.62 : *Avant le CAP ?*
- 175 - M.63 : *Avant le CAP ? euh, avant j'étais à Orléans euh, j'ai fait une seconde BEP euh, j'ai pas, fin, j'ai pas continué.*  
- C.63 : *Une seconde BEP quoi ?*  
- M.64 : *C'était dans le traitement des eaux.*  
- C.64 : *Traitement des eaux ? [4sec] vous êtes allés au bout de la seconde BEP ?*
- 180 - M.65 : Oui  
- C.65 : *Donc vous avez votre BEP ?*  
- M.66 : *Non, non, j'suis pas, j'ai*  
- C.66 : *Ah oui, vous*  
- M.67 : *Je suis allé au bout de la seconde*
- 185 - C.67 : *Mais vous avez pas fait la terminale BEP. A chaque fois je me trompe avec ça. Euh, donc, normal. Euh, Aout 05. Et avant ?*  
- M.68 : *Et avant j'étais au collège à Bourges.*  
- C.68 : *Il me semble que vous étiez sur Bourges parce que j'étais en formation avec votre maman.*
- 190 - M.69 : *Ah bon ? (rires)*  
- C.69 : *Ouais, oui, oui, oui là c'est tout se reconnecte, glinglingling (rires) qui a fait la formation CIP.*  
- M.70 : Oui  
- C.70 : *Et oui, on était collègue à l'AFPA même*
- 195 - M.71 : *D'accord.*  
- C.71 : *(rires) Alors collègue Bourges [3sec] euh, vous avez eu votre brevet ?*  
- M.72 : *Euhhhhh, non je l'ai pas eu*  
- C.72 : *Qu'est ce qui s'est donc passé donc ?*  
- M.73 : *Oh j'ai, c'était un pti peu*
- 200 - C.73 : *Fin y'avait le déménagement aussi*  
- M.74 : *Ouais, et pis c'était un peu [2sec]*  
- C.74 : *Un petit peu compliqué, alors, euh, bon il me manque une période d'après mais on va y arriver. Pourquoi traitement des eaux ? Pourquoi cette voie traitement des eaux ? et après pourquoi cette voie carrosserie construction ?*
- 205 - M.75 : *Euh,*  
- C.75 : *Au départ.*  
- M.76 : *Alors au départ, traitement des eaux euh, c'est que j'avais vu une conseillère qui m'avait euh, un peu orienté vers ce, travail. Mais bon, en définitif ca ne me plaisait pas du tout. Fin euh, c'est la chimie tout ça euh.*
- 210 - C.76 : *Une conseillère euh, CIO ?*  
- M.77 : *Euh, oh je crois c'était à Bourges*  
- C.77 : *Ouais*

- M.78 : Je,  
- C.78 : *Près de la gare ?*
- 215 - M.79 : Ouais  
- C.79 : *Ouais CIO.*  
- M.80 : [3sec] donc euh, et donc après euh, {2sec} après vu que, qu’j’aime bien le, le monde automobile euh on, j’m suis dirigé fin, mais bon en l’occurrence, euh, j’t travaille plus sur l’automobile, j’t travaille sur du poids lourd donc euh.
- 220 - C.80 : *(rires) et bien, dans la formation carrosserie*  
- M.81 : Non, c’est construction, c’est du, c’est pas du tout du, du véhicule euh  
- C.81 : *Léger*  
- M.82 : Ouais  
- C.82 : *Mais par contre là c’est, c’était un choix de votre part, c’est vous qui avez fait*
- 225 *moteur dedans. La preuve ça marche. [3sec] et euh, ???[4sec] alors, euh, ensuite. Je note [8sec]. Euh, par choix, par goût mécanique. [3sec] il existe toujours ?*  
- M.83 : Euh, ce  
- C.83 : *Ce goût*  
- M.84 : Ce goût ? oui oui oui.
- 230 - C.84 : *Bon, et pourquoi est ce que vous ne travaillez pas alors dedans ?*  
- M.85 : Parce que ya très peu d’entreprise qui font ce travail là, et euh, [2sec] et en l’occurrence sans voiture je peux pas y accéder. Donc euh,  
- C.85 : *Ah oui c’est vrai*  
- M.86 : Je tourne un peu en rond.
- 235 - C.86 : *Alors une question euh, [5sec] certainement bête mais euh, (2sec) vous ne nous, vous ne nous connaissiez pas du tout comme service ?*  
- M.87 : [2sec] euh, si, sisisi,  
- C.87 : *Mais pourquoi n’êtes vous pas venu ?*  
- M.88 : Bah je suis déjà suivi euh, à l’IFREP là haut là.
- 240 - C.88 : *Ah par qui ? qui est ce qui vous suit à l’IFREP ?*  
- M.89 : Euh, c’est Madame euh.  
- C.89 : *Marie Frince ?*  
- M.90 : Non  
- C.90 : *Ingrid Carré.*
- 245 - M.91 : Euh, non c’est Mélanie Dupuis  
- C.91 : *Mélanie, ah oui mais en plus c’est vrai que Mélanie m’a dit, c’est vrai que j’aurai pu. Oui, Mélanie, mais ça fait pas longtemps ?*  
- M.92 : Non ça fait pas longtemps.  
- C.92 : *Mais vous êtes inscrit depuis le mois de Septembre 2009 et ils vous ont positionné*
- 250 *aussi tard euh.*  
- M.93 : Ouais  
- C.93 : *Ca c’est un, euh, je reconnais que ce que je viens de dire est très négatif pour mes collègues de pôle emploi, hein, mais euh, c’est dommage parce que là vous avez perdu du temps.*
- 255 - M.94 : Bah ouais

- C.94 : *Ce qui veut quand même dire que vous ne connaissiez pas nos services non plus. {3sec} parce qu'on est pas loin*
- M.95 : Ouais
- C.95 : *et on répond, fin c'est vraiment euh, notre cœur de métier quoi, nous on*
- 260 - M.96 : Ouais d'accord.
- C.96 : *Rencontré plus tôt, on aurait pu vous aider à avoir le permis plus tôt, peut être que vous seriez déjà en emploi. En tout cas euh. Donc là vous avez passé quelques mois euh, tranquillo, ou euh.*
- M.97 : Bah tranquillo euh, non, je j'ai, je m'occupe, ya pas mal de chose à faire, de
- 265 rénovation à faire dans la maison donc euh
- C.97 : D'accord
- M.98 : Je reste pas à rien faire. [6]
- C.98 : Ouais
- M.99 : Mais bon, pour le moment c'est vrai que [4sec].
- 270 - C.99 : *Ouais et nous on a aucun, fin c'est pas pour nous décharger mais euh, [2sec]. On se fait pas suffisamment connaître, donc les jeunes ne connaissent pas nos missions.*
- M.100 : Hum
- C.100 : *Et on n'a aucun moyen de vous connaître.*
- M.101 : Oui
- 275 - C.101 : *A part euh, si vous êtes inscrits à pôle emploi et que pôle emploi vous, parle de nous. Donc là pole emploi vous a envoyé vers l'IFREP, heureusement à l'IFREP Mélanie nous connaît très très bien et euh, on fonctionne très très bien voilà, donc euh. Si vous êtes suivi par Mélanie yaura aucun problème, vraiment euh, entière confiance.*
- M.102 : Ok
- 280 - C.102 : *donc, oui Mélanie vous envoie vers nous, pour euh, pour une aide au permis. Je passe directement à la partie 3. Parce que là, [5sec] alors, euh, donc ya plusieurs dispositifs hein.*
- M.103 : Hum hum
- C.103 : *Toutes, nos propositions sont soumises à, fin, sont soumises à ressources. [3sec].*
- 285 *Donc, sur ce territoire là, donc vous habitez ..., ya 3 aides possibles.*
- M.104 : Ouais
- C.104 : *Euh, la ville, le département, et la région. Je pars du plus,*
- M.105 : D'accord.
- C.105 : *Pour la ville, [3sec] donc la commi, la dernière commission était hier donc ils ont*
- 290 *étudié plusieurs dossiers. Euh j'ai pas demandé, je sais pas ce que as été attribué, j'ai pas eu le temps de demandé encore. Donc pour la ville du Mans, euh, l'aide, il y a, on a un dossier que je vais vous remettre*
- M.106 : Oui
- C.106 : *Et c'est vraiment par rapport à vos, à votre situation financière.*
- 295 - M.107 : Hum
- C.107 : *Donc nous on a une partie, référent, dans laquelle, pour laquelle on doit marquer, euh, bah pourquoi on soutient votre demande. Euh, à savoir que, c'est vrai que dans les métiers de la mécanique, si vous n'avez pas votre permis euh, c'est [3sec]*

- M.108 : Un peu compliqué
- 300 - C.108 : *Oui, c'est un peu compliqué oui, c'est comme un docteur qui est toujours malade ou euh*
- M.109 : (rires)
- C.109 : *C'est vrai hein, un dentiste édenté, ou fin ca fait mal équipé quand même.*
- M.110 : Hum
- 305 - C.110 : (rires)
- M.111 : Ouais c'est sur
- C.111 : *Donc euh, donc ya un dossier à remplir que je vais vous remettre. Ya pas trop de, de critères à part le fait que vous soyez habitant du Mans.*
- M.112 : Ouais
- 310 - C.112 : *C'est le critère principal. Et que vous en ayez, et que vous en ayez besoin dans vos recherches d'emploi.*
- M.113 : D'accord
- C.113 : *Donc ce qui pourra argumenter ce dossier là, c'est par exemple des offres d'emploi qui vont être euh*
- 315 - M.114 : Hum hum
- C.114 : *Loin, et voilà, vous ne pouvez pas y aller parce que vous n'avez pas votre permis.*
- M.115 : Ok
- C.115 : *Ensuite, euh, le département, donc le conseil général. [4sec] j'ai pas parlé des montants, je vais le faire après. Le département, donc lui, [4sec] euh, il propose une aide [3sec] dès l'obtention du code.*
- 320 - M.116 : D'accord
- C.116 : *[5sec] par contre celui-ci est soumis à ressources.*
- M.117 : Hum hum
- C.117 : *C'est-à-dire que en habitant chez vos parents, chez votre papa peut être*
- 325 - M.118 : Oui
- C.118 : *Euh, avec 800 euros de ressources par mois, il est possible que le dossier se fasse bouler.*
- M.119 : Hum hum [4sec] euh, ouais mais bon euh,
- C.119 : *Ils vont eux, par contre ils ont, je vais vous montrer ca tout de suite, ils ont déterminé des, des seuils de, de revenus à ne pas dépasser.*
- 330 - M.120 : Hum
- C.120 : *Euh, [3sec] euh [8sec] alors [3sec] pour quelqu'un qui est hébergé, non mais je vous fais par de toutes les aides donc [4sec] pour euh, [5sec] quelqu'un tout seul comme vous, il ne faut pas toucher plus de 520 euros, par mois. Pour pouvoir bénéficier de cette*
- 335 *aide.*
- M.121 : D'accord
- C.121 : *D'accord ? bon après, euh, le temps que vous ayez votre permis peut être que au mois d'Août si vous avez zéro euh. On tombe dedans quoi.*
- M.122 : Bah c'est sur mais bon, c'est,
- 340 - C.122 : *Pas l'objectif [2sec] la région, alors la région euh, elle propose, c'est le, le fin, c'est une aide mais c'est une aide forfaitaire c'est une aide de 200 euros. Donc pour pouvoir*

bénéficier de cette aide, il faut euh, un justificatif d'entrer en formation à l'auto école, daté, signé de l'auto école. Donc, nom de l'auto-école truc muche, euh, on atteste euh Mr Mathieu Claus est en, a commencé son permis avec notre entreprise depuis le. Voilà, une fois que nous  
345 on a ce document là, on se revoit, on signe un, on rentre ici un document, on envoie à la région, euh l'étudie en commission, jusqu'à présent ils n'ont jamais euh, rejeté un de nos dossiers.

- M.123 : D'accord

- C.123 : C'est 200 euros que vous recevez sous forme de chèque. Donc il faut pour  
350 justificatif d'entrée en formation. Donc en terme de, là je vous ai marqué les 3. Je sais même pas si une fois que je l'ai mis à l'envers ça vous facilite la lecture.

- M.124 : Rires

- C.124 : Fin à l'endroit (rises) alors, la ville du Mans, donc dossier à remplir. Donc là la demande, donc les demandes, c'est un peu suivant les revenus hein, suivant combien vous  
355 vous estimez pouvoir mettre. Combien il peut vous rester, on peut pas leur demander, de, des milles et des cents.

- M.125 : Oui

- C.125 : Globalement on va dire, j'demande entre 300-300-400 euros. Euh, donc avec les 200 ça peut faire 500. Est-ce que vous euh, le complément vous est possible ?

360 - M.126 : [3sec] euh, ouais j'pense ouais.

- C.126 : Ouais [4sec] j'met, je mets environ 350 ça vous fait la fourchette

- M.127 : Hum

- C.127 : Don après est ce que euh, quand je fais un dossier et qu'on a, ouais il faut le devis. Fin, je vais vous donner le dossier de toute façon. Euh, je vois par rapport à la somme qu'on  
365 demande, ça correspond à tant d'heures de conduite, à temps de. Voilà

- M.128 : Ouais

- C.128 : Mais le département, ils sont très très très regardants sur les revenus que vous pouvez avoir et les revenus de vos parents. Donc je ne les connais pas du tout, euh, mais ils vont être demandés. Donc c'est pour ça que c'est un peu plus, euh

370 - M.129 : Les revenus de mes parents ?

- C.129 : Ouais, euh, si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté. Tout ça parce que ya des parents qui, n'ont pas de revenus. Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus mais dont les parents n'ont pas de revenus non plus, donc là, le département comprend que l'aide est nécessaire. Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus, mais les parents  
375 ont, vraiment, qu'en je dis, voilà, on a quand même des dossiers où les parents ont 4000 euros

- M.130 : Ouais

- C.130 : Pas, pas à deux, chacun

- M.131 : Hum

380 - C.131 : Donc là le département dit, vous devez voir avec vos parents c'est eux quoi doivent gérer ça. Donc après on le tente hein, fin on le tente, suivant les situations, si ya des situations conflictuelles et bein, on explique. Qu'est ce qui fait que, euh, et l'idée c'est euh, que l'argent doit aller à ce qui, qu'en ont plus besoin, donc pour ce, pour ce cadre là, euh la ville du Mans a proposé justement une aide qui n'est pas uniquement pour les personnes qui

- 385 *sont en grandes difficultés mais qu'est aussi pour les situations médianes en fait entre le bah, ca nous aiderait quand même un tout pti peu. Et là région, elle elle nous demande d'identifier nous euh, l'aide.*
- M.132 : Oui
- C.132 : *Donc c'est,*
- 390 - M.133 : D'accord
- C.133 : *Je dirais que la première annoncée et la 3<sup>ème</sup> euh, ca peut se présenter.*
- M.134 : D'accord.
- C.134 : *Celle du milieu, surtout avec 800 euros et chez vos, chez vos fin à, et hébergé ils vont tout de suite.*
- 395 - M.135 : D'accord
- C.135 : *Mauvaise réponse non c'est ? (rires)*
- M.136 : Non, non, déjà si euh,
- C.136 : *Euh, donc, le dossier de la ville du Mans, il est là, je vais vous [3sec] le donner. Dossier de candidature, je vais en imprimer un, alors la difficulté c'est que là on a eu, fin*
- 400 *difficulté, on a eu une commission hier, je ne sais pas quand sera la prochaine. Mlle Loupias ? avez-vous une information concernant la prochaine date ? elle à pas le droit de parler.*
- M.137 : Ah bon (rires)
- C.137 : *(rires) elle ne parle pas, [3sec] euh, je l'ai fait imprimer en bas, je vais la*
- 405 *chercher. [26sec] alors, [4sec] alors ce dossier, [5sec] de la ville, il est euh, avez déjà rempli des dossiers euh, de demandes ou quoique ce soit ?*
- M.138 : Non
- C.138 : *Non, [3sec] pour vous rassurer ya, on a essayé de le faire assez simple.*
- M.139 : Hum hum
- 410 - C.139 : *Mais peut être ya encore des choses qui vont, vous semblez euh, un peu difficile à, à répondre. Nom, prénom adresse, date de naissance, lieu de naissance. J'imagine que ca devrait être assez facile. (rires)*
- M.140 : (rires)
- C.140 : *Alors, situation sociale, euh, condition de logement, là c'est facile aussi*
- 415 - M.141 : Ouais
- C.141 : *Ressources, là c'est les votre, hein*
- M.142 : Hum
- C.142 : *Situation scolaire, niveau d'études. Donc vous vous avez un niveau V.*
- M.143 : Oui
- 420 - C.143 : *Situation professionnelle : demandeur d'emploi. Motif de la demande, donc là, on ne vous demande pas de remplir tout ça.*
- M.144 : Hum
- C.144 : *Et ya des personnes qui nous remplissent qu'une partie là. En fait ce dossier lorsqu'il part moi je ne suis pas là. Et vous n'êtes pas là non plus.*
- 425 - M.145 : Ouais
- C.145 : *Et le direc, le responsable de la structure qui le présente. Donc, ils lisent votre partie, ils lisent la mienne. Donc euh, c'est très, il faut essayer d'être un pti peu explicite.*

- M.146 : Ouais
- 430 - C.146 : *Bon, travaillant dans le secteur de la mécanique, c'est quand même beaucoup plus facile d'avoir soit même un véhicule. En plus si vous êtes en réparation, euh, la vous êtes en carrosserie mais euh, admettons que vous interveniez sur de la réparation ou que vous soyez en équipe avec quelqu'un,*
- M.147 : Ouais
- C.147 : *Vous devez parfois partir*
- 435 - M.148 : Oui
- C.148 : *Et euh voilà, on vous demande quand même d'être mobile*
- M.149 : Ouais
- C.149 : *[2sec] donc bon, donc en brouillon euh, Mélanie peut aussi, je peux vous aider, Mélanie peut vous aider*
- 440 - M.150 : Non non, ça va aller.
- C.150 : *Bon là, c'est la partie que moi je remplie*
- M.151 : D'accord.
- C.151 : *Informations complémentaires. Donc les aides au permis dont vous bénéficiez, ou dont vous êtes susceptible de bénéficier. Donc là on mettra l'aide de la région. Autres*
- 445 *informations que vous souhaitez donner, bon bah juste concernant l'aide au permis. Toute autre information serait inutile.*
- M.152 : D'accord
- C.152 : *Documents à joindre obligatoirement donc : l'avis d'imposition et les 3 derniers bulletins de salaires pour vous c'est les bulletins de ressources, les, les documents Assedics*
- 450 - M.153 : Humhum
- C.153 : *Copie de la carte d'identité, donc on peut faire les copies ici, hein, faites pas des frais. Dernière quittance de loyer ou certificat d'hébergement donc c'est un document, de, votre père, précisant qu'il vous héberge gracieusement.*
- M.154 : Ouais
- 455 - C.154 : *Sauf si vous avez à lui payer un loyer, aussi vous le marquez.*
- M.155 : Fin pas le loyer, mais bon le, rien que le chauffage euh, l'électricité, l'eau. Parce qu'il n'habite pas ici en fait,
- C.155 : Ah
- M.156 : Il habite à Arcachon.
- 460 - C.156 : *Vous êtes seul dans la maison.*
- M.157 : Avec mon frère ouais.
- C.157 : *Y'en a pas un, vous êtes que deux frères ?*
- M.158 : Ouais
- C.158 : *Je croyais que vous étiez trois.*
- 465 - M.159 : Non non, on est que 2
- C.159 : *Comment s'appelle votre frère ?*
- M.160 : C'est Paul.
- C.160 : *[4sec] un contrat de travail si vous en avez un, et un devis de l'auto-école.*
- M.161 : D'accord



- 470 - C.161 : *Donc, à l'auto école dans laquelle, vous vous avez 2 documents différents à demander. Le devis de l'auto école, pour l'aide au permis. Et un justificatif de l'entrée en formation pour la région.*
- M.162 : Ouais ok
- 475 - C.162 : *D'accord ? vous signez, vous me ramenez ça et moi je, je fais ma partie, et euh, lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier.*
- M.163 : D'accord
- C.163 : *Non je les retrouve toujours (rires)*
- M.164 : (rires)
- C.164 : *Non mais c'est euh, euh, après vous avez les moyens de trouver une voiture pour*
- 480 *un ?*
- M.165 : Mais j'en ai déjà une en fait et
- C.165 : *Et elle attend patiemment,*
- M.166 : Hum
- C.166 : *Ouais. Et qu'est ce qu'il fait votre frère ?*
- 485 - M.167 : Euh, bah lui aussi, fin enfin en fait on est tous les deux de retour euh, parce qu'on habitait à Arcachon aussi
- C.167 : Ah
- M.168 : On est tous les deux de retour dans la région, il est un peu comme moi là euh,
- C.168 : *Fin, si il a besoin,*
- 490 - M.169 : Bah lui aussi il est suivi à l'IFREP
- C.169 : *Il est suivi à l'IFREP ? par Mélanie aussi ?*
- M.170 : Euh non, lui c'est c'est une autre personne donc euh,
- C.170 : *Euh, parlez lui, fin, vous pouvez venir sans, sans avoir besoin d'être orienté par une structure hein. C'est euh. Souvent d'ailleurs c'est l'inverse, c'est nous qui envoyons vers*
- 495 *l'IFREP.*
- M.171 : Oui
- C.171 : *C'est euh qui euh, là c'est qu'il y a eu mal donne dans votre euh, dans votre dossier.*
- M.172 : D'accord
- 500 - C.172 : *J'imagine que les collègues de pôle emploi, fin c'est souvent ce qu'il se passe. Lorsqu'ils trouvent que les situations peuvent aller rapidement, euh, ils ne nous les envoient pas. [2sec]*
- M.173 : D'accord
- C.173 : *Et après ils nous les envoient sauf que nous on aurait bien aimé avoir les jeunes*
- 505 *avant, parce qu'on, on peut débloquer des situations un peu plus rapidement.*
- M.174 : Hum
- C.174 : *Non pas qu'on soit meilleur, mais on a plus de temps à consacrer à chaque personne.*
- M.175 : D'accord.
- 510 - C.175 : *Sinon, meilleurs euh, non. [8sec] est ce que euh, vous avez des questions particulières ? sur les demandes*
- M.176 : Euh, non écoutez non, [2sec] ca, ca me convient fin, voilà pour le moment. [3sec]

- C.176 : *Donc moi je suis disponible, faut que vous preniez rendez-vous mais après euh,*  
- M.177 : Ouais
- 515 - C.177 : *Euh, pour qu'on se revoit pour toi, vous pouvez le laisser à l'accueil, si, sous enveloppe*  
- M.178 : D'accord  
- C.178 : *Si moi, je comprends pas trop ou si vous avez oublié de signer quelque part ou s'il manque un document bah je vous ferais rappeler pour dire bah il manque ça comme pièce.*
- 520 - M.179 : Ouais  
- C.179 : *Euh, si vous êtes suivi par Mélanie, elle vous voit toutes les semaines non ?*  
- M.180 : Oui  
- C.180 : *Ouais donc on va pas, je vais pas en rajouter. Surtout que Mélanie ya, fin, elle, elle est adorable comme collègue.*
- 525 - M.181 : Ouais, ouais, ouais  
- C.181 : *Donc, euh, vous êtes entre de bonnes mains.*  
- M.182 : D'accord (rires)  
- C.182 : *Et euh, puis je vous dis, je vous souhaite que ça marche.*  
- M.183 : Ok
- 530 - C.183 : *D'accord ? bon bah je vais vous soutenir euh, pour ça et puis après voilà. D'accord ?*  
- M.184 : D'accord bah je vous remercie.  
- C.184 : *Bon bah, je vous laisse euh, avec Mlle Loupias, elle va vous laisser 3 quart, une petite, cinq minutes de pause euh (rires) ou sauf si vous voulez euh, là, être reçue*
- 535 *directement ?*  
- M.185 : Oh bah je, je, je ça m'est égal. Comme vous voulez. Ok  
- C.185 : *Donc comment va votre maman ?*  
- M.186 : Elle va bien, je vous remercie.  
- C.186 : *Ca va bien ?*
- 540 - M.187 : Ouais ouais, elle va bien, toujours à Bourges.  
- C.187 : *Toujours à Bourges, ouais,*  
- M.188 : Ouais.  
- C.188 : *Elle est toujours coach ?*  
- M.189 : Ouais. Toujours.
- 545 - C.189 : *Ouais, ouais.et beh.*  
- M.190 : (rires)  
- C.190 : *A l'occasion si vous la voyez.*  
- M.191 : Oui bah je lui dirais que je.  
- C.191 : *Carole de l'AFPA.*

## Entretien avec Mathieu

- A.1 : Alors, donc euh, donc je vous remercie de bien vouloir participer donc à la recherche. Donc moi c'est plus une recherche sur les relations qu'il y a entre un conseiller et le jeune qu'il suit.
- M. 1 : D'accord
- 5 - A.2 : Euh, donc euh, si j'ai choisit les 1ers entretiens c'est quand même, c'était dirigé par rapport à ça. Donc je ne sais pas si vous comptez quand même revenir euh, pour être suivi dans la PAIO.
- M. 2 : Bah dans la mesure où je suis, je suis déjà à l'... bah je pense que
- A.3 : Donc après peut être suite au cible emploi, si ya toujours rien, vous savez que vous
- 10 pouvez toujours avoir un suivi, et donc éventuellement peut être je sais pas, vous envisageriez quand même de revenir voir Mme Dupont ?
- M. 3 : Bah oui dans ce cas là oui
- A.4 : Ouais, c'est important pour la suite que je sache si oui vous seriez prêt à revenir.
- M. 4 : D'accord
- 15 - A.5 : Alors donc moi je vais avoir quelques petites questions à vous poser, euh, donc tout d'abord je vais me présenter, donc Mlle Loupias, donc au départ c'est avec moi que vous aviez rendez-vous
- M. 5 : Euh, oui
- A.6 : Donc on a passé à Mme Dupont pour que je puisse ne pas intervenir pendant le
- 20 premier entretien. Donc je suis conseillère insertion donc à la PAIO tout en étant en formation sur l'université de Tours.
- M. 6 : D'accord
- A.7 : Et donc suite à cette formation j'ai une recherche à faire que je fais sur la relation qui peut s'établir dans notamment dans les 1<sup>er</sup> entretiens entre le jeune et son conseiller. Alors
- 25 tout d'abord, pour vous, d'après, donc par rapport à l'entretien que vous venez d'avoir, quel est le rôle de la structure ?
- M. 7 : Bah d'informer euh, d'informer euh, oui sur euh, sur euh, une formation sur, euh, [5sec] (rires) sur pas mal de choses, en fin de compte.
- A.8 : Notamment sur la mobilité ? (rires)
- 30 - M. 8 : Oui, entre autre. Euh, [2sec]
- A.9 : D'accord donc pour vous c'est plus dans de l'information
- M. 9 : Voilà ouais,
- A.10 : Ouais
- M. 10 : Fin ouais, pour moi oui
- 35 - A.11 : D'accord, euh donc par rapport à ça, mise à part la demande précise que vous aviez, qu'est ce qui est important pour vous dans ce premier entretien avec la conseillère ?
- M. 11 : [2sec] euh, [2sec] par rapport à quoi ?
- A.12 : Bah, qu'est ce qu'est important pour vous de, ça peut être au niveau du climat, au niveau de l'attention qu'on va vous porter, au niveau de l'accueil, fin qu'est ce qu'est
- 40 important.
- M. 12 : Ouais euh, l'accueil comme vous dites, l'attention euh, de la personne qu'on a en face de nous et puis euh
- A.13 : C'est-à-dire
- M. 13 : Bah c'est-à-dire euh, [2sec] c'est-à-dire que [5sec] on sent que, que la personne
- 45 s'investit dans le, dans la demande quoi, fin je
- A.14 : Ouais, [3sec] il n'y a pas de mauvaises réponses hein, Ne vous inquiétez pas
- M. 14 : Non non, fin je non, non fin voilà

- A.15 : *Donc pour vous ouais, ce qui est important c'est vraiment de sentir que la personne est investit euh, par rapport*
- 50 - M. 15 : *Oui voilà*
- A.16 : *D'accord, et qu'est ce que vous attendez de la personne qui vous a reçue ?*
- M. 16 : [2sec] *euh, qu'elle me donne des réponses,*
- A.17 : *Ouais, bon on parle pas, la on ne va pas parler de par rapport à le pourquoi vous êtes venu, donc la ce qui vous intéresse c'est qu'elle vous donne des réponses, la dans*
- 55 *l'immédiat c'est par rapport à votre demande ?*
- M. 17 : *Voilà oui,*
- A.18 : *Mais sinon, par la suite si éventuellement vous reviendriez, qu'est ce que vous attendriez ?*
- M. 18 : [2sec] *euh [2sec] bah pareil ce serait surtout de l'information, sur, euh, sur tout ce*
- 60 *qu'il peut y avoir comme type de formation dans la région ou ailleurs, euh, [4sec] non, pareil avant ya, ya que j'voyais déjà le pôle emploi ya, l'... comme vous, ya,*
- A.19 : *Bah c'est bien, c'est, c'est un bel accompagnement que vous avez*
- M. 19 : (rires) *ouais, tout à fait oui.*
- A.20 : *Ok, Bon alors ca c'est ce qui traitait un peu de la première partie de l'entretien donc*
- 65 *qui était sur la structure et la conseillère qui vous a reçue. Maintenant je vais parler de l'entretien que vous venez d'avoir et je vais vous demander de me raconter ce qui s'est passé dans l'entretien le plus fidèlement possible. Bon je ne vous demande pas non plus mots à mots hein, mais euh, de me raconter ce qu'il s'est passé durant la demie heure d'entretien que vous avez eu avec Mme Dupont.*
- 70 - M. 20 : *Alors euh, [3sec], donc elle m'a accueillie dans son bureau, elle m'a présentée un petit peu euh, [2sec] elle m'a présentée euh le principe euh, du de, du PAIO, euh, [3sec] euh, (rires) euh, bon après donc je, je lui parlais de, de pourquoi ma présence chez vous. [2sec] euh [2sec] et donc euh, de la elle m'a, elle a su répondre aux questions que j'avais, euh, elle m'a donné le document qu'il faut remplir euh, [2sec] fin remplir chez moi pour voir si je peux*
- 75 *avoir des aides et puis euh, [2sec] et puis, [2sec].*
- A.21 : *Donc c'est tout elle a répondu à vos questions et elle vous a donné le dossier ?*  
(rires) *C'est tout ce qu'elle a fait ?*
- M. 21 : *Non euh, [7sec] fin je, (rires) je sais pas.*
- A.22 : *Après vous avoir présentée la structure qu'est ce que [3sec] qu'est ce qu'il s'est*
- 80 *passé ?*
- M. 22 : *Bah, euh, [3sec] elle m'a [3sec], elle m'a demandé de quoi j'avais besoin fin, [4sec]*
- A.23 : *Elle n'a pas rempli un dossier ?*
- M. 23 : *Si oui elle a rempli un dossier (rires) ouais ya eu ça*
- A.24 : *Oui*
- 85 - M. 24 : *Ah oui ya eu ça, euh, elle a rempli un dossier ouais sur euh, sur ce que j'avais fait, sur euh les formations que j'ai faites, si j'ai travaillé, euh, [2sec]*
- A.25 : *D'accord, donc par rapport à ce que vous venez de me dire, si je vous pose la question de qu'est ce qui vous a paru utile dans l'entretien ?*
- M. 25 : *Oui,*
- 90 - A.26 : *Vous répondriez ?*
- M. 26 : *Bah là dans le, dans la mesure où je, je viens pas pour euh, pour euh, trouver un travail ou une formation, euh cette première partie était peut être ^pas forcément importante. Bon si j'étais venu pour ça elle le serait mais euh, la pour la demande, pour ma demande euh, je sais pas si, c'est nécessaire. Bon après euh, après peut être que maintenant elle a, elle a ca*
- 95 *va être dans un dossier et que quand je vais revenir maintenant elle va avoir plus d'informations sur moi. Bon dans ce cas là ca peut être aussi une bonne fin,*
- A.27 : *Donc pour vous cette partie là n'a pas été très utile.*

- M. 27 : [3sec] euh, dans le cadre de ma demande non. Après, je serais venue pour euh, pour une formation oui biensur
- 100 - A.28 : *Ouais ? Euh, et donc qu'est ce qui a été le plus important aujourd'hui dans cet entretien ?*
- M. 28 : Bah, c'est qu'elle m'ait expliqué euh ce qu'il y avait comme aide, euh, ce que je pouvais avoir le, fin c'qui risquait de ne pas passer et ce qui risquait de passer. Pis ca me donne une idée un pti peu de, de ce que je vais devoir mettre moi donc euh, [2sec].
- 105 - A.29 : *Donc c'est vraiment ciblé sur votre recherche particulièrement. Donc euh surtout sur la 3<sup>ème</sup> partie d'accès à la demande qui vous a aisée.*
- M. 29 : Ouais surtout ça.
- A.30 : *D'accord, très bien. [2sec]*
- M. 30 : Pour le moment après euh,
- 110 - A.31 : *Oui voilà après, si par la suite vous aviez à revenir, bon après le dossier euh, peut être euh, peut être utile d'avoir ces renseignements pour que elle elle remplisse sa partie référente.*
- M. 31 : Oui, ouais c'est vrai c'est sur.
- A.32 : *Ca montre néanmoins bien qu'on vous connaît.*
- 115 - M. 32 : Ouais
- A.33 : *Ok, donc on va passer à ma troisième partie, peut être celle qui va vous paraître le plus important euh*
- M. 33 : (rires)
- A.34 : (rires) *euh, donc qui serait plus dans la relation que vous avez pseudo établit avec la*
- 120 *conseillère ou établit, à vous de voir comment vous avez pris l'entretien. Donc je vais vous demander comment vous pouv, comment est ce que vous pouvez décrire cette relation que vous avez avec euh, établit avec la conseillère ?*
- M. 34 : Oh pfff, bah plutôt euh, [2sec] bah là plutôt amicale en l'occurrence parce que bon elle euh, fin amicale entre guillemet quoi je veux dire euh, euh [4sec]
- 125 - A.35 : *Est-ce que vous pouvez donner un exemple dans ce qui s'est passé qui vous fait penser à amicale ?*
- M. 35 : [3sec] b'enfin, non fin en fait non, je je c'est pas ça, euh, [4sec] euh, [4sec], non euh, j'dirais que bah ca s'est très bien passé de toute façon, et euh, [8sec] relation ouais euh, [13sec] euh, euh, bah de travail, de [3sec].
- 130 - A.36 : *Si vous trouvez pas de mots, peut être commencer par l'exemple éventuellement ou euh, par un moment euh, dans l'entretien qui euh, qui vous fait pensez à amical sans être amical euh.*
- M. 36 : Bah enfin disons que non, amical c'était plutôt euh, fin, c'était plutôt personnel euh, pi quand on parlait de, quand on a parlé de de ma mère ou de, ou de Jules Ferry tout ça mais
- 135 bon euh, vu que la c'était personnel c'était pas dans le cadre de, de
- A.37 : *Fin c'était quand même dans l'entretien*
- M. 37 : Ouais, mais euh
- A.38 : *Ca fait partie de l'entretien*
- M. 38 : D'accord,
- 140 - A.39 : *donc plus sur la fin ou quand elle vous a dit que*
- M. 39 : Oh non, tout le, tout le
- A.40 : *Parce que bon, elle vous l'a dit au milieu de l'entretien à peu près qu'elle connaissait votre mère.*
- M. 40 : Ouais
- 145 - A.41 : *Donc là à partir de là vous ca vous a,*

- M. 41 :Oui puis elle m'a dit aussi au début quand euh, quand elle m'a accueillis dans le, dans le à la réception qu'elle me co, que, qu'elle me connaissait de l'école Jules Ferry et c'est vrai que au cours de l'entretien je me suis rappelé d'elle.
- A.42 : *D'accord donc ça a été un plus euh, ça a été un plus pour elle en fait.*
- 150 - M. 42 :Bah oui pis pour moi aussi,
- A.43 : *Vous l'auriez pas connu, fin vous auriez pas eu ce cadre de l'école Jules Ferry, et qu'elle connaisse mère, votre mère, ça [2sec] vous pensez que ça se serait passé quand même pareil ou qu'il y aurait une différence ?*
- M. 43 :Ouais, ca, non non non, ca se serait très bien passé
- 155 - A.44 : *Ouais*
- M. 44 :Ouais,
- A.45 : *Sur,*
- M. 45 :*Sur*
- A.46 : *Mais ca vous a quand même euh,*
- 160 - M. 46 :Ouais ca m'a euh, ouais.
- A.47 : *D'accord, [2sec] et comment pensez vous qu'elle vous perçoit ?*
- M. 47 :[3sec] je, je sais pas
- A.48 : *Est-ce qu'il y a des indices qui fait que, tout à l'heure vous disiez que par rapport à l'investissement de la conseillère euh, vous sentiez qu'elle était investit. Qu'est ce, qu'est ce qui dans l'entretien vous a fait penser ça ?*
- 165 - M. 48 :[4sec] euh, [3sec] parce que [8sec] bah écoutez je sais pas moi, par exemple euh, [3sec] fin, [3sec] moi par exemple je ferais votre travail je, je j'me serais pas autant investit dans, dans l'truc euh, bon
- A.49 : *Qu'est ce que vous entendez par investit.*
- 170 - M. 49 :Bah, enfin, je veux dire euh, [2sec] euh, [2sec]
- A.50 : *Vous avez un exemple par rapport à ce qu'elle a fait ? [3sec] ou la façon dont s'est déroulé l'entretien ? Par rapport au, la façon de parler ? par rapport à la façon d'être, par rapport à ?*
- M. 50 :Oui la façon de parler euh, ya des
- 175 - A.51 : *C'est-à-dire ?*
- M. 51 :Euh, des des, euh [3sec], d'aider les gens euh [2sec], fin de les informer plutôt euh [2sec].
- A.52 : *Et si on en revient à la question du comment pensez-vous qu'elle vous perçoit ? [3sec], qu'elle vous considère si vous préféré le mot considérer que percevoir ?*
- 180 - M. 52 :[4sec] euh, [4sec] rires, euh je sais pas euh
- A.53 : *Je vous laisse un temps de réflexion hein ya pas euh, allez y.*
- M. 53 :Euh, [7sec] je sais pas euh, franchement j'en ai aucune idée, je sais, euh, [4sec]
- A.54 : *Est-ce qu'à un moment vous vous êtes euh, [4sec] senti euh, donc vous parliez d'investissement donc. Si la personne vous la sentez investit, comment vous sentez vous par rapport à la personne ? [5sec]. En fait je ne veux pas induire vos réponses donc je ne peux pas...*
- 185 - M. 54 :Ouais (rires) comment je me sens par rapport à la personne ?
- A.55 : *Par rapport à, oui là vous dites qu'elle elle était investit donc vous ? en retour en fait.*
- M. 55 :[3sec] euh, c'est euh, c'est appréciable fin, euh, [5sec]
- 190 - A.56 : *Et qu'est ce qu'elle a fait pour ça ?*
- M. 56 :[3sec] elle a répondu à mes questions euh, [3sec]
- A.57 : *Ya une manière de répondre aux questions ? ya une e ?*
- M. 57 :Oui euh, euh, [3sec] elle m'a bien euh, ouais elle m'a bien, elle m'a expliqué elle m'a tout expliqué quoi de, de long en large et, [3sec]. Maintenant je sais ce que j'ai à faire, je sais
- 195 ce que je dois faire quoi.

- A.58 : *D'accord vous avez, donc c'est ca vous qui, que vous pensez euh qu'elle s'investisse.*  
- M. 58 : Ouais  
- A.59 : *Et comment elle vous perçoit ? (rires)*  
- M. 59 : (rires) euh,  
200 - A.60 : *Vous me dites que vous savez quoi faire maintenant par rapport à ça*  
- M. 60 : Ouais,  
- A.61 : *Est-ce que vous pensez qu'elle sait que vous savez quoi faire ?*  
- M. 61 : Bah je pense oui  
- A.62 : *Et donc qu'est ce qui peut euh, faire que elle euh, elle peut savoir ça ?*  
205 - M. 62 : Bah après elle ne me connaît pas spé, elle ne me connaît pas non plus euh,  
- A.63 : *Ouais*  
- M. 63 : On s'est vu euh, 20 min mais euh, [3sec] euh [#sec] euh, je sais pas je pense que, déjà si j'ai fait la démarche de venir euh, de venir vous voir c'est que je, j'ai envie d'avancer donc euh, je pense que, je pense qu'elle pense que je suis quelqu'un qui a envie d'avancer.  
210 - A.64 : *D'accord, ok, bon. On va, on va dire que c'est bon, vous êtes quelqu'un qui a envie d'avancer.*  
- M. 64 : Rires  
- A.65 : *Mais, est ce que pour vous c'est important qu'elle pense ça ?*  
- M. 65 : Bah ouais  
215 - A.66 : *Pourquoi, fin qu'est ce qui fait que c'est important ?*  
- M. 66 : [3sec] parce que euh, je fin, bah avec euh, [4sec] des traine savates entre guillemets euh  
- A.67 : *Des traines savates ? (rires)*  
- M. 67 : (rires) entre guillemets, euh, on avance pas à grand choses euh, pi bon je ne pense  
220 pas en être un donc euh.  
- A.68 : *Donc c'est important pour vous, qu'on voit que vous n'êtes pas un traine savates.*  
- M. 68 : Ouais  
- A.69 : *Si je reprends vos mots*  
- M. 69 : Ouais  
225 - A.70 : *Donc vous aussi vous êtes investit en retour par rapport à elle*  
- M. 70 : Ouais  
- A.71 : *En fait, c'est ça ?*  
- M. 71 : Ouais  
- A.72 : *Faut pas que je déforme vos mots.*  
230 - M. 72 : Non non c'est tout à fait ça.  
- A.73 : *D'accord, comment ? fin, qu'attendez-vous aujourd'hui d'elle ? je vous ais posé la question au tout départ mais maintenant qu'est ce que vous attendriez d'elle ?*  
- M. 73 : Euh, [5sec] bah je ne serais pas suivi par ces deux euh, centres euh qui sont là eux l'ANPE euh pôle emploi et euh l'IFREP, euh j'attends d'elle euh, de, [2sec] si vous voulez  
235 moi euh, là je, je veux faire des formations donc euh, moi ma demande se serait plutôt de, de savoir ce qu'il peut y avoir euh, comme type de formation, euh, parce que je veux faire une formation en soudure donc euh, savoir où il y en a, savoir quel type de formation euh c'est, fin tout ça quoi.  
- A.74 : *Donc vous attendriez de l'information sur les formations.*  
240 - M. 74 : Voilà  
- A.75 : *Très bien [4sec] et donc, même si vous êtes suivi par ces deux structures, comment est ce que vous envisagez la suite de votre parcours dans la structure aujourd'hui ?*  
- M. 75 : Au PAIO ?  
- A.76 : *Ouais,*

- 245 - M. 76 :Euh, pour le moment euh, [4sec] pour le moment je pense pas euh, non je ne pense pas revenir tant que je suis suivi par ces deux structures euh, pour le moment euh si j'ai des si j'ai besoin d'informations euh, euh, [2sec] et que, et que il n'y ait que vous qui puissiez répondre. Euh, dans ce cas je viendrais vous voir comme comme ca a été le cas aujourd'hui.
- A.77 : *D'accord, et donc vous n'auriez pas euh, de réticence à revenir et demander un rendez vous avec Carole ?*
- 250 - M. 77 :Non
- A.78 : *Voilà, parce que bon, comme c'est elle qui a pris en charge votre dossier, si vous repreniez un rendez vous, c'est elle qui vous suivra*
- M. 78 :D'accord,
- 255 - A.79 : *Donc là il n'y aurait pas, fin, vous il n'y aurait aucun souci euh*
- M. 79 :Non, non
- A.80 : *Parce que vous avez le choix après, vous avez le droit de dire non j'ai pas envie, ca s'est pas bien passé euh,*
- M. 80 :Non, non, non, ca c'est très bien passé, il n'y aura pas de problème pour euh.
- 260 - A.81 : *Voilà, donc pour vous le contact entre vous et Carole*
- M. 81 :S'est très bien passé.
- A.82 : *D'accord. [4sec] dans l'accompagnement qui est mit en place par carole, qu'est ce qui est essentiel ?*
- M. 82 :Euh, [7sec] bah, euh, le suivi euh, fin bon la vu que là il ne va pas y en avoir trop
- 265 parce que bon, comme je vous dis je sais pas si, je vais revenir étant donné que, j', je suis déjà suivi ailleurs.
- A.83 : *Ouais*
- M. 83 :Ca serait le suivi ouais
- A.84 : *D'accord, le suivi c'est-à-dire ? par rapport toujours aux informations ?*
- 270 - M. 84 :Ouais et puis euh, puis bon je pense que vous faites un petit peu le, le même travail que l'IFREP, fin, fin, donc ouais ce serait,
- A.85 : *Ca serait ce qui vous conviendrait.*
- M. 85 :Voilà
- A.86 : *Et donc là j'ai parlé d'accompagnement, depuis tout à l'heure vous parler d'information, est ce que vous faites une différence ? que vous auriez envisagez d'appelé ça accompagnement plus que, en formation ?*
- 275 - M. 86 :Oh, ouais.
- A.87 : *Qu'est ce qui ? qu'est ce que c'est, fin, comment est ce que vous définiriez l'accompagnement dans ce cadre là ?*
- 280 - M. 87 :L'accompagnement euh, c'est euh, par exemple si j'avais un projet euh, m'aider à, à, à [5sec] hum, m'aider à le mettre en place euh, [4sec] avec un suivi régulier euh. [8sec] pis voilà pour moi ce serait, ce serait ça l'accompagnement.
- A.88 : *Ouais, d'accord, et euh, donc euh j'en ai bientôt terminé. Dans, dans l'entretien, est ce que Mme Dupont à fait ou dit des choses qui vous ont permis de vous, d'être en confiance*
- 285 *dans la relation que vous avez établit avec elle ?*
- M. 88 :Euh, [4sec] bah ce qui m'a mit en confiance c'est que, je la connais, fin j'la connaissais entre guillemets, [5sec] euh, mais bon après euh.
- A.89 : *Après c'est pareil vous pouvez prendre exemple euh, bon la je sais donc je situe beaucoup avec la euh, l'entretien avec Mme Dupont, donc après peut être faire un rapport avec euh, les entretiens que vous avez avec Mélanie.*
- 290 - M. 89 :Ouais.
- A.90 : *Qu'est ce qui fait que ces personnes vous ont mises en confiance ? qu'est ce que, est ce qu'elles ont dit ou fait des choses ou euh ?*



- 295 - M. 90 :Euh, non c'est euh, c'est, c'est une manière de, c'est une manière d'être euh, fin, [5sec] là bon bah, c'est deux personnes euh très gentille et euh, et donc euh bon bah on se, en général les rendez-vous se passent très bien quoi.
- A.91 : *Qu'est ce que vous entendez par gentille ?*
- M. 91 :Fin gentille oui, (rires)
- A.92 : *Non mais*
- 300 - M. 92 :Ce sont des personnes fin, agréable du moins.
- A.93 : *Qu'est ce qu'elles font pour être agréable ?*
- M. 93 :Bah, elles sont souriantes euh, [5sec], à l'écoute euh, [5sec] pis euh, ouais donc voilà.
- A.94 : *Etre écouté c'est important aussi ?*
- M. 94 :Bah ouais
- 305 - A.95 : *D'accord. Est-ce que vous auriez envie de rajouter quelque chose sur l'entretien ? ou qui s'est déroulé ou ?*
- M. 95 :Non, non, non ca c'est, ca c'est très bien passé et puis, voilà.
- A.96 : *Rien à dire.*
- 310 - M. 96 :Je repars avec euh, avec toutes les informations qu'il me faut donc euh, c'est très bien.
- A.97 : *D'accord ok, et bien je vous remercie.*
- M. 97 :Mais c'est moi.
- A.98 : *Euh, donc euh, par rapport à cet entretien que nous venons d'avoir qui était lui aussi enregistré, je vais tout d'abord vous demander si ca vous dérange si Mme Dupont l'entend ou le voit ? parce que donc après il va être euh, écrit. Donc euh, vous avez tout à fait le droit de me dire ah non je ne veux pas qu'elle voit ce que j'ai dis euh, voilà*
- 315 - M. 98 :Non c'est bon.
- A.99 : *Donc voilà, par contre pour le reste ca sera totalement anonyme, donc sur la retranscription j'enlèverais bien sur votre adresse, votre numéro de téléphone et votre nom.*
- 320 - M. 99 :Ouais ca va.
- A.100 : *Qui ont été dit au début de l'entretien*
- M. 100 :Ouais
- A.101 : *Donc il n'y a pas, ya pas d'inquiétude à avoir. Je voulais que ca soit clair.*
- M. 101 :Non tant que ce n'est pas cité ya pas de problèmes.
- 325 - A.102 : *Très bien.*

## Entretien avec Carole

- A.2 : Alors, euh, donc les questions que je vais te poser vont être en rapport avec ma recherche, qui est sur les pratiques d'accompagnement des conseillers en insertion.

5 - C.2 : Hum, hum

- A.3 : Donc je me suis intéressée plus particulièrement au premier entretien, euh, ce que j'expliquerais par la suite, après les questions pour pas induire euh éventuellement, des réponses euh par rapport à ce que je t'aurais dit.

- C.3 : OUI

10 - A.4 : Voilà, même si euh, pour pas que ça, ça induise en erreur. Donc euh, mon questionnaire s'établit en 2 grosses parties, la première qui est sur le, donc le métier en, de conseiller.

- C.4 : Hum

- A.5 : Et la 2<sup>ème</sup> qui est sur euh, l'entretien, l'entretien de premier accueil.

15 - C.5 : Celui que je viens d'avoir

- A.6 : Voilà,

- C.6 : Ok

- A.7 : Alors, euh, tout d'abord je vais te demander comment tu définirais le métier de conseiller ?

20 - C.7 : Un métier d'accompagnement, principalement, euh, un métier d'aide, de soutien, voilà [2sec] Par la parole,

- A.8 : Ouais

25 - C.8 : Principalement parce que c'est que des échanges euh, principalement que des échanges, enfin en ce qui me concerne. Donc c'est euh, accompagner, oui supporter les jeunes. Fin, supporter dans le sens pas euh, négatif mais dans le sens euh, supporter [èr] en fait, les, les aider dans leurs démarches, par euh, par l'entretien en fait.

- A.9 : D'accord. Et comment est-ce que tu expliquerais ton rôle face à la personne que tu accueilles, par rapport à cette définition que tu as eu du métier de conseiller ?

30 - C.9 : Alors, j'ai oublié conseil, qui est un terme important, euh, bah je suis le conseiller, la personne qui donne euh, une piste, ou deux ou trois, euh sans, je pense jamais que la piste que je donne et que les pistes que je donne sont les meilleures. C'est celles qui me semblent évidente, fin voilà. Et après c'est à la personne en face de s'approprier les pistes que je donne. Donc je, ouais, je conseille, j'accompagne. [2sec]. Ouais

35 - A.10 : D'accord. Euh, par rapport à ce métier là, comment est ce que tu définirais le public que tu reçois la plupart du temps ?

- C.10 : Déboussolé, [3sec], principalement, ils n'ont souvent euh, donc public jeune, déboussolé, avec souvent l'impression de mal faire ou de ne pas savoir et finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas. Ils ont... public avec un manque de retour positif sur leur action. Ou sur euh, leur euh, ouais leur action.

40 - A.11 : D'accord. Euh, par rapport à ce que tu m'as dit aussi, euh, donc tu parles d'accompagnement. Qu'est ce que, quelle est ta conception de l'accompagnement ?

- C.11 : Alors, je suis à côté des jeunes, un peu comme un guide de montagne. Euh, le, le client, on va dire là, fin le client, euh, il veut aller à un endroit. Moi je sais qu'elle est la piste

la mieux sécurisée, yen a plusieurs. Yen a des jolies, yen a des, des difficiles suivant leur leur  
45 capacités. [2sec] Donc je regarde s'ils sont bien chaussés [3sec] et, et on y va mais euh, donc  
ca c'est pour euh, pour schématiser mais à l'inverse du guide je fais en sorte de ne pas être  
trop loin devant, foin ce n'est pas que mon rôle. Mon rôle aussi c'est que eux puissent à un  
moment du parcours se dire non c'est bon maintenant je peux finir tout seul maintenant j'ai  
50 compris euh, j'ai qu'à suivre les bandes jaunes, j'ai compris c'est bon. S'ils ont un problème  
bein [2sec] souvent bah ils me rappellent. Donc euh, des fois on fait un peu marche arrière, ou  
on prend une autre piste. C'est plutôt ça, l'idée du, euh du guide.

- A.12 : *Ouais, donc tout à l'heure tu me dis à côté, après tu euh, là tu m'as dit faut pas être  
trop devant non plus.*

- C.12 : Ouais

55 - A.13 : *Donc ya plusieurs euh,*

- C.13 : Ya plusieurs position suivant là où on est aussi, alors, en entretien quand je leur  
présente mes missions parce que j'essaye de le faire. Parce que c'est pas évident pour eux de  
savoir à quoi on sert non plus.

- A.14 : *Ouais*

60 - C.14 : Je prends soit cet exemple là, du guide, ou soit l'exemple de la marche. Euh,  
l'escalier représentant le projet, je suis sur, au départ je suis sur une des marches de leur  
projet. Et je suis que là, donc je peux les aider à passer sur la marche supérieure. Très  
rapidement, yen a qu'on voit, qu'on voit monter quoi, ils sont en bas, ils passent devant nous.  
Et il y en a qu'on va tirer énormément, yen a qu'on va pousser.

65 - A.15 : *Hum*

- C.15 : Et il y en a ils sont coincés sur la marche du dessus et ils n'arrivent pas à aller sur  
cette donc, la je suis obligée de passer devant pour encore une fois les re-tirer, et puis au bout  
d'un moment euh, j'ai d'autres personnes aussi donc euh, je redescends chercher les autres et  
lui il faut qu'il se débrouille un petit peu.

70 - A.16 : *D'accord, donc tu jongles entre différentes positions*

- C.16 : Oui

- A.17 : *Selon les besoins du jeune.*

- C.17 : Ouais, Ouais, ma position préférée étant celle de euh, je les vois en bas, je leur dis tu  
peux le faire [2sec] et, et ils le font.[2sec] Voilà, c'est, c'est, techniquement c'est plus facile  
75 parce que c'est juste une question de...,de, on les rassure, on les valorise. Pas pas, pas parce  
que j'ai pas envie de les aider mais parce que c'est, voilà, l'objectif c'est aussi qu'ils puissent  
monter chaque marches euh, seuls, qu'ils n'aient pas besoin à chaque fois d'un intervenant.  
[3sec]

- A.18 : *D'accord,... et qu'est ce qui est essentiel selon toi dans l'accompagnement de ces  
80 jeunes, de ce public en particulier ?*

- C.18 : Alors, bizarrement et, c'est ce que j'ai pas du tout fait tout à l'heure, [1sec] c'est  
l'écoute.

- A.19 : *Ouais,*

- C.19 : Ouais, [2sec] euh,... parce que euh, chaque euh,[2sec] chaque situation est différente.  
85 Donc si on suppose, juste en voyant le jeune que il s'est passé ci, il s'est passé ça on, on  
occulte tout de lui et donc on ne pourra pas l'aider. Si on voit pas, en gros, faut reprendre

encore une fois l'idée de, de l'escalier et on voit pas ses boulets, alors ce qu'il a dont il n'a pas conscience ou ce qu'il a dont il nous a parlé [2sec] et bien, euh nous on va peiner à soit l'amener jusqu'à nous et à le pousser après [2sec] donc euh, [3sec] c'est l'écoute...

90 - A.20 : *D'accord, donc lui laisser la place lui pour qu'il s'exprime euh*

- C.20 : Oui [2sec]

- A.21 : *D'accord, et justement donc par rapport à cette place qu'il a euh, de s'exprimer, euh,[3sec] si on, si t'avais une place à lui donner au jeune se serait ? se serait laquelle ?*

- C.21 : Dans l'entretien ?

95 - A.22 : *Ouais*

- C.22 : Tu veux, fin tu veux dire quoi ?

- A.23 : *Euh, donc par rapport à l'entretien, par rapport à la relation que vous êtes en train d'établir dans l'entretien, quelle place est ce qu'il a dans cette relation entre donc toi sa conseillère et lui ?*

100 - C.23 : Euh, si je dis, une place de demandeur, c'est un truc comme ça que tu veux comme réponse ? enfin, ou euh, est-ce que tu, fin je me sens pas au dessus

- A.24 : *Ouais*

- C.24 : Je sais pas trop en fait

- A.25 : *Voilà, plus dans le positionnement, dans la...*

105 - C.25 : Dans la hiérarchie tu veux dire dans, euh est ce qu'il y a une hiérarchisation ?

- A.26 : *Voilà, est ce que ya ça, est ce qu'il y a une distance est ce qu'il y a.*

- C.26 : Bah il faut faire en sorte, j'essaye de faire en sorte que cette distance soit le plus, la plus mince possible.

- A.27 : *Ouais*

110 - C.27 : Euh, donc c'est vrai que je me [2sec]c'est pas si, ca, dans l'autre, quand, on recherche dans l'autre euh, ce qui est pareil, et ce qui permet parfois de, de se reconnaître dans les paroles de l'autre. [2sec], en intervenant sur cette ville ça m'est effectivement très facile, fin, ce qui me permet de ne pas être au dessus non plus. [2sec] quand j'en sais moins sur les jeunes, avant, ou quand je, quand on est très très très différents je suis dans une position supérieure. [3sec] J'arrive pas à, à trouver l'accroche toujours tout de suite. Il faut plusieurs entretiens. Lorsque c'est quelqu'un que je connais ou dont je connais l'entourage, et machin fin bref, comme là

115 - A.28 : *Ouais*

- C.28 : Euh, j'essaye de le raccrocher vite, [2sec], parce que j'ai l'impression qu'ils se sentent en confiance.

120 - A.29 : *D'accord*

- C.29 : J'ai l'impression. [2sec] bah et, et dans ce sentiment de confiance euh je, j'espère ne pas induire un sentiment de supériorité parce que c'est pas, ça n'a aucune euh, aucun intérêt. [2sec]

125 - A.30 : *Et là tu parlais d'une distance euh, mince. Est-ce que le fait que cette distance soit mince justement c'est important ?*

- C.30 : Alors c'est pas important mais c'est utile.

- A.31 : *Ouais*

- 130 - C.31 : Euh, Alors c'est pas, c'est pas toujours le c'est euh, [5sec] euh, c'est utile euh, parce que l'autre celui qui est différent euh, parfois tout de suite on ne l'écoute pas ou on, on est, on a un espèce de rejet. On n'est pas pareil, il n'est pas comme nous. Où, de toute façon elle n'est pas comme moi, elle a pas vécue ce que j'ai vécu. Son, [2sec] j'raconte pas ma vie hein, c'est pas c'est pas ça, mais euh [2sec], j'essaye euh, de toute façon que leur situation n'est pas si extraordinaire que ça. Que euh, c'est en ça, moi
- 135 - A.32 : *Ouais*
- 140 - C.32 : J'essaye d'atténuer un peu les distances entre, euh moi conseillère et eux, eux jeunes avec des situations qu'ils évoquent comme euh, moi c'est pas pareil. Moi c'est différent. Moi alors là j'en ai beaucoup, euh, bon je ne veux pas minimiser ça, c'est juste euh, trouver la la façon, trouver le ouais, la façon de, de les rapprocher un peu de l'entretien même qu'on lui fait avoir, les amener sur le, euh, la on est, on est là dans l'entretien, je suis la pour vous aider ? euh, je connais le secteur, enfin. [3sec]. J'ai l'impression que ça a un côté rassurant. Quand ils sont, quand ils viennent de l'... bah, comme comme Mathieu, oui je connais les personnes la par contre. C'est euh, bah ça fait, ça fait créer du lien.
- 145 - A.33 : *Et euh, par rapport à l'entretien qu'il y a eu là, tu l'as senti que ça a créer quelque chose justement euh, le fait que tu induises que tu connaissais donc euh, fin que tu connaissais et que.*
- 150 - C.33 : Euh, [4sec] moi oui, enfin bon, moi euh [2sec], j'ai continué de le vouvoyer malgré tout donc euh. C'est ça, voilà, ça veut as non plus dire tout de suite on rentre dans le côté euh, j'te connais euh, on s'tape dans le dos, c'est pas ça c'est euh [2sec] rassures toi, on se connaît, rassure toi on... parce qu'ils arrivent parfois angoissés, qui on est euh, qui on est pour leur donner des conseils ? bah euh, oui c'est un peu sortir ses références c'est... [2sec] et si tu dis d'où tu viens, ce que t'as fait comme formation c'est très pompeux, là par contre tu te pose dans un, dans une situation hiérarchique... tu cherche c'qui, ce qui fait qu'on peut, fin, que je peux l'aider et que je suis légitime à l'aider. Je cherche un peu ce qui, ce qu'il y a autour quoi.
- 155 - A.34 : *D'accord [3sec] donc on va cibler un peu plus l'entretien donc qui vi, qui vient d'y avoir mais aussi l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil, ce que donc euh, tout d'abord donc moi j'ai choisi les entretiens de 1<sup>er</sup> accueil, et toi comment est ce que tu qualifies cet entretien ?*
- C.34 : Classique
- A.35 : *Ouais*
- 160 - C.35 : Euh, classique, euh, détendu. Bon, l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil c'est celui qu'est la plus balisé chez moi.
- A.36 : *Ouais*
- 165 - C.36 : Si tu en enregistras 5/6, tu verrais que euh, dans le débit, dans ce que je peux dire, il est, c'est pratiquement la même chose [2sec] fin, à quelque, quelque formulations prêt. Ça me permet à moi de cadrer l'entretien, de ne pas oublier euh, les questions importantes. Ça me rassure aussi, parce que derrière on rencontre aussi quelqu'un, on ne le connaît pas et euh, bon bah il faut, il faut la jouer sérieusement quand même, fin faut la jouer. Faut être sérieux parce que la personne est en demande d'un conseil. Donc même si on la connaît on peut pas se permettre de bâcler entre guillemets. [2sec] et euh, suivre ça, donc avoir fait ce cette trame là
- 170 me cadre aussi. Donc entretien classique, euh, détendu parce que euh, parce que j'avais beaucoup de plaisir à revoir ce jeune homme que je connaissais tout petit et c'est vrai que,

- sans, bah, bon c'est je suis ravie de voir que c'est un, qu'il a bien grandi, non vraiment il y avait ça aussi, j'étais, j'étais ravie de voir le parcours qu'il avait fait. [2sec], euh, ce qui est étonnant d'ailleurs. Voilà, et puis euh, le fait qu'il ait déjà sa demande aussi euh, simplifie les choses.
- 175 - A.37 : *Hum*  
- C.37 : Voilà je, donc c'était classique détendu, et euh  
- A.38 : *Mais lors des, fin pour les autres entretiens de 1<sup>er</sup> accueil donc même si le cadre est le même est ce que c'est toujours détendu euh comme ça pouvait l'être.*
- 180 - C.38 : J'essaye,  
- A.39 : *Ouais*  
- C.39 : J'essaye  
- A.40 : *Ouais, et est ce que ce 1<sup>er</sup> entretien est important d'après toi ?*  
- C.40 : [2sec] pour lui.
- 185 - A.41 : *Oui, [2sec] et même pour toi*  
- C.41 : [2sec] euh, je veux pas dévaloriser mon travail mais euh, c'est mon travail quoi, l'entretien n'est pas important, fin  
- A.42 : *Ouais*  
- C.42 : Je ne qualifierais pas un 1<sup>er</sup> entretien comme quelque chose d'important sauf que,
- 190 dans la catégorie euh, combien on en fait ce mois ci mais euh, c'est plus ce que 'l'on fait derrière qui est important.  
- A.43 : *Ouais*  
- C.43 : Ce qu'on a apporté comme euh, comme qui, la partie qui m'intéresse le plus dans le 1<sup>er</sup> entretien ; c'est l'accès au traitement de la demande, c'est en gros, qu'est ce qui fait que
- 195 vous venez nous voir ? donc lui il l'a dit très tôt [2sec] euh, mais c'est cette partie là qui est importante, tout le reste est important pour l'étude du dossier mais c'est un peu plus rébarbatif quoi  
- A.44 : *D'accord*  
- C.44 : C'est nécessaire, mais l'autre côté est plus appréciable
- 200 - A.45 : *D'accord, et cette première rencontre donc dans le cadre du 1<sup>er</sup> entretien, euh, est ce qu'elle est importante dans le, dans l'établissement d'une relation avec le jeune ?*  
- C.45 : Oui, ah ouais  
- A.46 : *Ou est ce que elle peut se faire tout au long aussi du suivi euh,*  
- C.46 : Non c'est, c'est le premier point. Ca peut se dégrader après, c'est dommage si ca se
- 205 passe pas bien. Donc c'est quand même à nous de nous mettre euh, au diapason avec la personne qu'on reçoit. A la mettre à l'aide, parce que c'est elle qui est mal à l'aise, même si nous on n'y est pas, même si nous on peut être déstabilisés parce qu'on ne sait pas qui on rencontre, nous on a l'habitude de ça. Euh, et, nous on pose les questions, elle elle a à y répondre. Avec tout ce que ca, ça connote derrière oui, ca ca j'ai pas envie de le dire, si je le
- 210 dis, si je dis que je fais du black euh, qu'est ce que ca, fin on travaille aussi quand même pour euh, on a des informations qui peuvent être euh, récupérée par euh, DUDE, fin dossier unique du demandeur d'emploi.  
- A.47 : *Hum*

- 215 - C.47 : Donc ce qu'on saisie après dans notre logiciel, donc ya toute cette crainte là donc euh, et c'est pas la dedans en tout cas moi que je souhaite entrer. Donc c'est vraiment dans la relation de confiance et donc oui, le, c'est important dans la rencontre mais c'est pas important dans mon ; dans mon travail euh, je cherche pas le er entretien exclusivement quoi.
- A.48 : *Hum. D'accord*
- C.48 : C'est un moment important de l'accompagnement
- 220 - A.49 : *Ouais, d'accord. Euh, est ce que, euh tu pourrais euh, me raconter le plus fidèlement possible euh comment s'est passé l'entretien ?*
- C.49 : Non [2sec]
- A.50 : *Pourquoi ?[4sec]*
- C.50 : Non je fais exprès de répondre pas bien à ta question qui commence par est-ce que.
- 225 - A.51 : *Oui, ouais je, quand je l'ai posé mais je pouvais pas revenir en arrière sur le est-ce que, fin si j'aurais pu mais.*
- C.51 : (rire)
- A.52 : *Si je la dis telle qu'elle est écrite, racontes moi ce qui s'est passé le plus fidèlement possible pendant l'entretien.*
- 230 - C.52 : Alors, euh, tu veux dire en, euh
- A.53 : *Oui que du moment où tu l'as accueillis, au moment où il est sorti.*
- C.53 : Alors, mais je peux le faire (rire)
- A.54 : (rire) *oui*
- C.54 : J'ai accueilli euh, ce jeune, j'ai représenté les raisons qui faisaient que l'on se voyait
- 235 et que tu étais présente.
- A.55 : *Ouais*
- C.55 : Euh, j'ai présenté les missions de la PAIO, bon la c'est facile parce que c'est ce que je fais, enfin voilà c'est le cadrage basique euh, j'ai, présenté mes missions, euh, vu si ce jeune homme ca correspondait à sa demande [2sec] donc j'ai validé le fait que nous
- 240 correspondions, nous étions un service qui pourrait correspondre à sa demande et j'ai lancé l'entretien en lui présentant donc les parties, et en présentant la confidentialité qui même là est un peu réduite par rapport au fait que se soit enregistré mais bon. Et, euh, et l'entretien a eu lieu, donc, tu veux les détails de l'entretien.
- A.56 : *Ouais*
- 245 - C.56 : Que je me rappelle de tout ?
- A.57 : *Oui*
- C.57 : Du nom, prénom, adresse tout ça ?
- A.58 : *Non, non parce que l'adresse je la couperais bien évidemment au bout mais*
- C.58 : Oui bon bah, euh, nom : Mathieu, née en 88 à ..., qui habite...
- 250 - A.59 : *Euh, raconte par rapport aux faits plus que par rapport à une synthèse de ce qui s'est passé.*
- C.59 : Je lui ai posé des questions et il m'a répondu, il a répondu à chaque questions [2sec] sagement, euh, peut être une question l'a mit plus en difficulté, c'était celle par rapport à ces Assedic.
- 255 - A.60 : *Ouais*
- C.60 : Par rapport, par rapport à la somme qu'il touchait

- A.61 : *Qu'est ce qui te fais dire que ca l'a pas, fin ya quelque chose ? est ce qu'il a fait quelque chose ou, montré une expression qui fait que t'as l'impression qu'il était en difficulté euh*

260 - C.61 : Parce que les jeunes savent exactement combien ils touchent d'Assedic. Exactement, et là il a peiné à répondre.[2sec] euh, en plus il est en, en demande d'argent, il l'avait dit auparavant donc il savait de comb, fin voilà, il sait ce qui fait qu'il a besoin. Il sait que ca s'arrête au mois de Juillet, il sait qu'au mois de Juillet c'est le dernier versement, donc il sait exactement combien il a. et je lui ai demandé euh, et tu touches combien ? [2sec] à peu près

265 - A.62 : *Hum*

- C.62 : Et là il m'a dit à peu près 800 euros, jusqu'en Juillet, mi-Juillet c'est la dernière partie.

- A.63 : *Hum*

270 - C.63 : Voilà, euh, donc après, euh, on est passé euh, tutute à pôle emploi. Donc là, indirectement il dit depuis Septembre 2009 donc euh, ca fait un bout de temps qu'il est inscrit quand même hein.

- A.64 : *Ouais*

275 - C.64 : J'ai pas trop fait de commentaire, j'ai pas fait de commentaires à ce stade là de l'entretien, j'en ai fait après lorsqu'on est passé dans,[2sec], dans son parcours, donc euh, le fait que les Assedic montraient que, il avait travaillé, donc certainement apprentissage, ca je le supposait.

- A.65 : *Ouais*

280 - C.65 : Donc quand j'ai dis scolarité ou formation j'ai rapidement dit euh, même contrat d'apprentissage parce que souvent ils ne le considèrent pas comme de la formation. Bizarrement, l'apprentissage donc euh voilà, il aurait pu, il aurait pu dire j'ai fait une seconde année de BEP,

- A.66 : *Ouais, hum*

- C.66 : ah mais après j'ai fait un apprentissage, donc euh, je je suis partie sur l'apprentissage, oui, sur ce qu'il avait fait euh auparavant,

285 - A.67 : *ouais*

- C.67 : Donc ca c'est un mot que j'utilise beaucoup, auparavant, auparavant donc seconde BEP. Je me trompe toujours dans les seconde BEP parce que seconde BEP je vois terminale deuxième année de BEP.

- A.68 : *Oui*

290 - C.68 : Régulièrement, donc c'était bien parce qu'il a repris et, j'aime aussi qu'ils reprennent parce que ca veut dire qu'ils, qu'ils connaissent leur parcours

- A.69 : *Oui*

295 - C.69 : Qui n'est pas si lointain mais euh, certain l'oublie [2sec] après j'ai, j'ai fait une, un questionnement sur pourquoi cette orientation ? donc la première qu'était dans le traitement des eaux justement c'étais par rapport à des conseils du CIO euh, mais la chimie ne lui a pas du tout plu, j'ai regretté, fin peut être que tu me poseras la question après mais j'ai regretté de ne pas lui avoir posé la question suivante : euh, n'aviez vous pas les détails ?de la formation ?

- A.70 : *Ouais*



300 - C.70 : Parce que c'est marqué dedans ce qu'il va y avoir. [2sec] euh, mais je ne suis pas allée euh, en fait j'ai pas poussé parce que quand on a parlé du collège il était très retissant euh, il a pas eu son brevet parce que euh, parce que plusieurs choses donc euh voilà. Donc voilà, et donc moi je sais que c'est le moment où ces parents ont divorcés, fin je sais plusieurs choses, voilà que, sa mère s'est retrouvée toute seule euh, sur ..., qu'elle a retrouvée quelqu'un que ça se passait pas, pas très bien parce que euh, son, nouveau mari, parce que je  
305 crois qu'ils sont mariés, euh, il, il avait des enfants donc ça fait d'un seul coup on passe de mes parents sont séparés à, [2sec] à, [2sec] et oui il était au collège, on est tout seul avec maman et après on est cinq, fin je, comme je travaillais moi enfin, à ce moment là avec sa mère, je sais que ce n'était pas facile.

- A.71 : *Donc t'as pas insisté à*

310 - C.71 : Donc je n'ai pas insisté, et de toute façon j'ai sentie de la gêne, mais comme je lui avait dit auparavant dans l'entretien que s'il y avait des trucs qu'il ne voulait pas dire qu'ils n'était pas obligé de les dire.

- A.72 : *oui*

315 - C.72 : Fallait aussi que je respecte ça. Ensuite on est passé au traitement de la demande. Et voilà, et euh donc j'ai fait l'information sur les aides qui étaient disponible et euh [3sec] en lui précisant que euh, une certaine aide risquait de ne pas être possible parce que ces revenus étaient, étaient important comparé à d'autres jeunes que nous recevons, et euh, [3sec] et voilà, euh si ya un truc au tout début pardon euh, quand, la question qui vous oriente vers nous, donc il a dit la mairie, très bien et après beaucoup plus tard dans l'entretien il a dit qu'il était  
320 suivi par .... Donc euh, fin la ça permet aussi de raccrocher

- A.73 : *Ouais*

325 - C.73 : De raccrocher le fait que euh, oui bah c'est bien je, ouais, et, quelque part je pense que c'est un peu important aussi ça de [3sec] bah, de valoriser euh les gens qui bosse bien et faire connaître, faire savoir que l'on travaille en partenariat. Et de valoriser ce partenariat, sinon ça sert à rien de l'avoir. Voilà, donc je lui ai donné les documents, euh, indiqué comment les remplir, il semblait pouvoir les remplir seul. [3sec] et euh, j'ai clôturé l'entretien en lui disant que j'étais disponible pour, pour la réception des documents et, et voilà.

- A.74 : *D'accord*

- C.74 : Donc je pense, j'pensais qu'il était entre de bonnes mains.

330 - A.75 : *Ok, euh, alors est ce que dans cette situation là que tu viens de me raconter il y a un moment précis ou tu as sentis que, qu'il était plus en confiance ? fin qu'il devenait plus en confiance ou que la relation qu'il y avait un lien qui s'établissait entre vous ?*

- C.75 : [6sec] euh, oui plus sur la fin par rapport à l'IFREP mais euh à l'accueil on s'est reconnus en fait.

335 - A.76 : *Ouais*

- C.76 : Donc ça ça avait, le lien s'était déjà crée [4sec], euh, si euh, mais euh fin je l'ai reconnu, fin j'exagère, je l'ai reconnu

- A.77 : *Ouais*

- C.77 : Parce que je sais, après c'est moi qui lui ai dis que je connaissais sa mère, euh,

340 - A.78 : *La par contre faut, ouais ça n'a pas été enregistré, j'ai pas pu observer, ets ce que tu peux nous dire un petit peu comment...*

- C.78 : Alors j'étais à l'accueil, il était à l'accueil de dos, donc suis arrivée, lorsqu'il s'est retourné son visage ne m'étais pas du tout inconnu

- A.79 : *Ouais*

345 - C.79 : La sonorité du nom ne m'était pas du tout inconnu non plus. Et en le voyant, j'ai fais le lien.

- A.80 : *Ouais*

- C.80 : Entre, le petit garçon que je connaissais lorsque j'étais aide-éducatrice à l'école donc que j'ai vu pendant qua...,trois ans CE2, CM1, CM2, donc vraiment petit garçon[2sec] et euh,  
350 et aussi en montant l'escalier les trois quatre marches, ...,

- A.81 : *D'accord et tu lui as dis ?*

- C.81 : Oui je lui ai dit mais je lui ai dit à la fin si, euh, non non je lui ai pas dit en bas, je lui ai dit dans l'entretien.

- A.82 : *D'accord donc sinon en bas tu ne lui as pas parlé de l'école ?*

355 - C.82 : Non, non

- A.83 : *Donc en fait euh, toi tu l'as reconnu et euh, à son visage est ce que tu as eu l'impression que lui aussi il t'avait reconnu ?*

- C.83 : Il avait un visage très, très détendu donc euh, ouais je pense qu'il m'avait reconnu oui.

360 - A.84 : *D'accord*

- C.84 : J'ai pas si changé que ça (rire)

- A.85 : *Donc tu penses que c'est à ce moment là surtout que ça a ??*

- C.85 : Non mais, euh pour dire à quel moment dans l'entretien, est ce qu'il y a un moment dans l'entretien où je l'ai senti mieux euh, je ne l'ai jamais senti euh tendu, à aucun moment.  
365 Il a toujours répondu euh, vraiment de façon très détendu euh, peut être plus sur la fin euh, [2sec], pour rester dans le terme de l'entretien quand on a parlé de l'I.... donc le lien c'est fait oui, là c'était euh, il y avait même physiquement et c'est euh, il a les épaules qui sont tombées euh, fon, mais il n'était pas sur la défensive au départ mais ca a, ca allait encore mieux.

- A.86 : *Donc c'est euh, plus par rapport à son attitude euh, sa posture physique, euh son attitude euh, que tu as senti quand même à un moment que ca allait mieux.*

370 - C.86 : Oui, oui, oui, oui, mais euh, oui plus par rapport à ça parce que dans les, les j'ai beaucoup parlé pendant l'entretien donc il n'avait pas tellement l'occasion de s'exprimer.

- A.87 : *Hum,*

- C.87 : C'était beaucoup d'information finalement, il n'y avait pas d'autres euh, fin, je, ouais  
375 [4sec], à l'inverse quand est ce qu'il était le plus tendu euh, ca aussi je peux te répondre.

- A.88 : *Oui bah la question euh, allait suivre euh*

- C.88 : Ouais en fait c'est par rapport aux ressources des parents. Quand j'ai présenté le dossier du département

- A.89 : *Ouais*

380 - C.89 : Que j'ai, j'ai dit mais là c'est quand même un peu soumis aux, aux revenus, c'est soumis aux revenus et il y a une information sur les ressources des parents. AH OUAIS, ya besoin des ressourcés des parents ? j'ai dû justifier le fait, que euh, les ressources des parents étaient demandées. [2sec] là oui, la il a tiqué, parce qu'il sait que ses parents ont des gros revenus.

- 385 - A.90 : *Ouais*  
- C.90 : Et que, voilà, en plus son père habite à ... lui il habite là avec son frère dans la maison, ils ont pas de loyer à part le chauffage, fin bon  
- A.91 : *Oui*  
- C.91 : Fin bon, j'connais, je, je sais que ca va [4sec] donc euh
- 390 - A.92 : *Et dans ces situation là, donc notamment ici, donc euh même si t'es dans d'autre situation que tu sens que le jeune là il tique un pti peu, que la il, ca le met plus en retrait est ce qu'il y a des manières de faire pour euh, ramener le jeune dans des situations euh*  
- C.92 : Lui rappeler les réalités de notre travail euh, par exemple, mais c'est ce que j'ai fait aussi à Mathieu, c'est-à-dire euh, que les aides financières elles sont quand même accordées
- 395 aux gens qui n'en ont pas les moyens, les gens qui ont les moyens et qui veulent pas donner à leur enfant c'est pas notre problème ça. Donc après ca se justifie, on on, si ya, si ca doit se justifier c'est par rapport à des conflits familiaux, qui engendrent des situations difficiles mais il faut quand même le, le justifier, c'est pas juste euh, fin, il me semble en plus que tu en as vu en commission FAJD c'est parce que le jeune ne veut pas demander à ses parents.
- 400 - A.93 : *Hum*  
- C.93 : C'est, c'est pas nos missions, on n'est pas là pour palier au, au difficultés des jeunes face aux demandes qu'ils peuvent avoir envers leurs parents.  
- A.94 : *Ouais.*  
- C.94 : Voilà, donc ca c'est déplacer le problème, après ils viennent nous voir pour
- 405 demander parce qu'ils peuvent pas demander à... notre objectif c'est pas de, de, d'être à la place des parents. C'est, on accompagne aussi les parents.  
- A.95 : *[3sec] et euh, justement est ce que dans ces situations tu repères des indices qui te permettent de penser que le jeune bah euh, il s'engage dans la relation à, euh, avec toi donc ou est ce que justement il se désengage, est ce qu'il y a des indices qui te permettent euh.*
- 410 - C.95 : Euh, pfff. Alors physiquement ya [3sec] euh [7sec] euh, ya ceux qui reculent sur leur chaise, ce qui ne nous regardent plus, ou qui répondent plus, euh, ya, ceux qui s'agitent [3sec] ça c'est physiquement ouais, euh verbalement des fois yen a qui le disent hein c'est euh, ça m'intéresse plus, de toute façon vous ne m'apportez rien euh donc là on, pas besoin de le devinez
- 415 - A.96 : *Ouais*  
- C.96 : Ils nous le disent, c'est euh, c'est rare  
- A.97 : *Hum, Mais dans ces cas là c'est pareil que ce que tu m'as dis tout à l'heure ? tu, par rapport au euh, comment tu fais pour rattraper le jeune ? tu réexpliques les missions euh ?*
- 420 - C.97 : Oui bah, c'est pas, t, le plus terrible c'est lorsque le jeune croit qu'on lui dit non parce que c'est lui. [3sec], c'est pas ça  
- A.98 : *Ouais,*  
- C.98 : C'est ya des raisons qui font que nous disons non , ce qui nous permet de dire non aussi
- 425 - A.99 : *Ouai*  
- C.99 : Sinon on s'engage dans un, dans un délire total de euh, t'as un pull bleu aujourd'hui j'avais dis pas de bleu.

- A.100 : *(rires)*

430 - C.100 : (rires) non, mais, c'est c'est ya des critères donc euh les rappeler aux jeunes ça nous permet nous aussi de nous rappeler, de nous repositionner dans nos missions. On n'est pas là pour euh, pour aider tous les jeunes sous prétexte qu'on les connaît bien ou tout ça. Euh, Mathieu euh, je le connais ouais fin [3sec] est ce que je vais faire du passe droit avec lui ? [2sec] je, peut être finalement, euh, parce que je sais que ses parents, en tout cas son père il gagne beaucoup d'argent euh, sa mère est avec quelqu'un qui gagne beaucoup d'argent aussi.  
435 Euh, il n'en a pas fait cas, il habite tout seul, euh, restera à savoir après dans l'argumentation ça va être peut être la, la partie quand il aura apporté tous les documents, euh, il, il manquera certainement des éléments ou j'aurais un peu reposé les choses. Qu'est ce qui va me permettre de justifier qu'on demande une aide ? et de, quelle aide pouvons nous demander raisonnablement pour qu'elle soit pas, euh, extravagante quoi, mais se rappeler, rappeler aux  
440 jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile.

- A.101 : *Et qu'est ce qu'est important pour toi, euh*

- C.101 : L'argent (Rires)

- A.102 : *(rires) pour qu'un entretien soit réussi ?*

445 - C.102 : [2sec] bah que euh, [6sec] bah ouais que les gens soient, [3sec] bizarrement aient le sourire quoi. Euh, j'ai pas forcément répondu à leur demande, j'ai pas forcément validée leur demande mais euh, c'était, que se soit pas un moment de stress, j'ai, j'ai que je sente pas que, venir ce soit trop stressant, trop traumatisant, parce que mine de rien des fois c'est voilà, on dit, bon et ça en est où cette démarche là ? vous l'avez pas fait mais euh, comprenez aussi  
450 que, fin j'te schématise les entretiens mais c'est, parfois on leur dit des trucs un peu dur quoi. Et voilà, il faut, et après faut temporiser et euh, quand on a pu dire des choses, ou écouter les choses, et que la personne sort en nous serrant la main et en disant bah, merci on se revoit quand, voilà, la je me dis bon, ça va.

- A.103 : *Ouais, et pour qu'il est le sourire est ce que tu as des, des ptits trucs, soit que tu, que tu mets en place ou euh*  
455

- C.103 : Je dois être assez souriante aussi,

- A.104 : *Ouais*

- C.104 : Je pense, euh, sauf pour certain, ouais qui eux sont, dans l'accompagnement euh pour te reprendre la marche, moi je suis euh, à la limite de me fracasser par terre  
460 tellement je les tiens en fait, ou je les lache, ils tombent et ils n'en n'ont rien à faire que je tombe avec eux. Pour cela je suis un peu moins souriante mais j'suis plutôt sou, oui, j'suis plutôt souriante, c'est quand même euh la moindre des politesse qu'on peut euh, apporter au jeunes qui viennent nous voir euh, c'est pas parce qu'ils ont besoin d'argent qu'on est obligé de leur tirer la gueule. Et en plus c'est pas notre argent donc ya pas de raison de leur en  
465 vouloir de le demander, après c'est à nous de les aider à, à formaliser leur demande, à la quantifier et à la proposer.

- A.105 : *Et ton positionnement face à eux euh, autant dans l'espace, comment tu te positionnes que dans la façon de parler ou euh, autre chose*

- C.105 : Humhum

470 - A.106 : *Ce qu'il peut y avoir autour, comment est ce que ?*

- C.106 : J'suis en face d'eux

- A.107 : *Ouais*

475 - C.107 : En entretien, euh, dans mon fauteuil à roulettes donc euh (rires) ce qui fait que parfois j'ai une position grotesque parce que j'ai mon armoire derrière dans laquelle je dois aller chercher les documents donc euh, voilà, je me lance, je me projette vers mon armoire et après je ne peux plus revenir parce que c'est un lourd fauteuil à roulettes

- A.108 : *Ouais*

480 - C.108 : Donc, j'accepte d'être ridicule parfois, j'accepte, je ne, je ne suis pas, j'ai pas un, je m'emploi à avoir un bureau accueillant aussi par ce que c'est, mais il n'est pas nickel, je fais de mon mieux. Je m'emploi aussi à ce que dans mon bureau les gens n'est pas la vision de mon [2sec] de justement mes étagères derrière ya une porte, euh, lorsque j'accompagne les gens dans mon bureau je vois si ces portes sont ouvertes et qu'on voit le bazar là dedans je ferme les portes parce que c'est très désagréable de sentir que la personne qui nous reçoit est peut être super bordélique, elle va perdre notre dossier, elle va, fin, oui c'est j'essaye d'éviter  
485 tout ça, tout ce qui pourrait les, leur faire penser que, je les aiderais pas bien. [2sec] donc c'est, la c'est dans le visuel, et puis après bah oui je, euh, je sers les mains, euh [3sec], un peu moins qu'avant,

- A.109 : *Ouais*

490 - C.109 : Ouais euh, j'ai mes, j'ai un pti flacon dans mon tiroir qui me sert à me laver les mains. [3sec] c'est, c'est basique hein, mais c'est aussi accueillir les gens, donc euh [3sec] et après derrière je fais (gestes, rires). Pour certains je le fais parce que je,

- A.110 : *Ouais*

- C.110 : J'ai éprouvé une aversion vraiment, à les recevoir, physique ou en odeur ou machin et euh, après j'ai quelqu'un d'autre quoi

495 - A.111 : *Oui*

- C.111 : Voilà, il faut que je, voilà. Mais je range, j'essaie de ranger au fur et à mesure mais c'est, c'est plus en fin de semaine.

- A.112 : *Et est ce que tu penses que c'est des attentions qu'ils perçoivent eux ou euh ou pas ?*

500 - C.112 : J pense pas, j pense pas, je sais que moi c'est quelque chose auquel je fais attention quand je vais dans un cabinet quel qu'il soit.

- A.113 : *Hum*

505 - C.113 : J'ai, j'y prête énormément attention donc euh, je me dis que d'autre peuvent aussi porter attention à mon, à ma façon de travailler, comme je suis au travail, ils n'auraient pas tord de, de te regarder.

- A.114 : *Et quand tu les accueils donc, tu vas les chercher donc dans, à l'accueil ?*

- C.114 : ouais

- A.115 : *Et euh, tu, comment tu les, les leur demandes de venir en fait, tu les appelles par leur prénom par leu ?*

510 - C.115 : Ouais alors je regarde leur nom, avant de descendre je regarde leur nom dans mon agenda [2sec] donc, à part pour tout à l'heure où on ne savait pas si c'était Mr J ou Mr F et là c'était un peu ouais je sais pas comment me positionner parce que c'est, autant appeler les gens par leur nom quoi.

- A.116 : *Ouais*
- 515 - C.116 : On les sait, surtout quand ils nous les ont donné, c'est ça qui est difficile, en plus c'est quand ils nous les ont donné
- A.117 : *Ouais*
- C.117 : Euh, [3sec] c'est qu'on l'a mal écrit nous donc c'est déjà une faute de notre part
- A.118 : *Hum*
- 520 - C.118 : Quand c'est pôle emploi qui nous envoie le nom, on lit le nom qu'ils nous ont donné, donc c'est une faute de leur part cette fois (rire) et c'est pas, c'est pas la même chose, donc je lis le nom, je descend euh, et p, fin auparavant les secrétaires m'ont, m'a prévenu soit par téléphone soit parce qu'elle est montée que l'entretien est, la personne pour le rendez-vous est arrivée, et voilà je dis Mr F ? ah non c'est Mr J. (rires) Mr J, Carole Dupont donc on a
- 525 rendez-vous je vous reçois dans, et voilà
- A.119 : *D'accords, très bien, et tu les vouvoies ?*
- C.119 : Oui
- A.120 : *D'accord, tous ?*
- C.120 : Oui, fin, tous au début de, oui tous au début de l'accompagnement, tous oui. Oui,
- 530 - A.121 : *Oui, tu dis au début parce que ça peut évoluer ?*
- C.121 : Parce que ça change, parce que fur et à mesure du temps on apprend plus de chose sur eux, on les voit dans les situations différentes, euh, pour certains on les connaît aussi en dehors, donc là l'idée de vous est, fin
- A.122 : *Oui*
- 535 - C.122 : Je trouve ça grotesque
- A.123 : *Hum*
- C.123 : Attention, là on est en entretien on se dit vous ! Drucker et Sardou font ça, je trouve ça grotesque (rires) euh, moi non je ne me prends pas la dedans, mais oui c'est, c'est [2sec]
- A.124 : *Et tu penses que eux, euh, ça fait quelque chose. Fin il, ça leur, ils ressentent*
- 540 *quelque chose par rapport à ça derrière ou ?*
- C.124 : Euh, basiquement, pour moi c'est la politesse
- A.125 : *Ouais*
- C.125 : Le vous, vouvoyer quelqu'un lorsque l'on ne le connaît pas, pour moi c'est de la politesse ? donc la moindre des choses c'est la politesse. Tutoyer quelqu'un alors qu'on ne le connaît pas sous entendrait qu'on est dans une communauté, les années 68. Ce qui n'est pas le cas, hein, j'ai pas cette sensation là, ou suppose euh, un positionnement hiérarchique, que, que je ne veux pas avoir, voilà, donc je tutoie les jeunes par contre lorsque encore sur cette marche ils sont à perpète les oies en bas, et qu'ils vont me faire dégringoler avec eux, voilà, parce qu'il y a eu une engueulade, je passe au tu (rires)
- 545 - A.126 : *Et eux ils sont au vous ?*
- C.126 : Oui
- A.127 : *Ou est ce parfois il y en a qui sont au tu ?*
- C.127 : Yen a qui sont au tu, ouais yen a qui sont au tu. Euh, ceux avec qui je dis tu ils me disent tu aussi.
- 555 - A.128 : *D'accord, même si c'est ceux euh, ou il y a eu une engueulade ?*
- C.128 : Ah non, t'as raison, cela c'est vous. Sérieusement t'as raison, cela c'est vous

- A.129 : *D'accord, donc c'est là que tu, pour toi la position de hiérarchie elle est.*
- C.129 : Ouais, ouais là elle y est, yen a pas, yen a.
- 560 - A.130 : *Donc sinon, c'est vraiment plus par politesse plus que hiérarchie que tu les vouvoies. Et que eux en retour ils te vouvoient.*
- C.130 : Oui, ouais, on est là pour les aider à trouver du travail et euh, ce serait mentir que de faire croire que dans le travail euh, tout est bleu, tout est rose, et rencontrer les gens c'est aussi la, euh, [3sec] on voit aussi si ils peuvent s'adapter au travail. Par cette rencontre là.
- A.131 : *Ouais*
- 565 - C.131 : Et, il y a, l'année dernière il y avait une autre stagiaire euh, donc conseillère en insertion professionnelle qui était venue et son 1<sup>er</sup> entretien c'était un jeune homme qui la tutoyait d'office. Moi j'observais, elle a été tétanisée. Du début, à la fin
- A.132 : *D'accord,*
- C.132 : Parce que en la tutoyant, il s'est positionné au dessus d'elle.
- 570 - A.133 : *Hum*
- C.133 : Et elle a été incapable de rétablir cet entretien là. Incapable. Et donc après moi j'ai pris le suivi mais, j'ai vraiment euh, fou, j'ai ramé quoi, j'ai été obligé de me, ouais j'ai pris une, par contre j'étais peut être moins souriante, j'étais plus austère quoi. Pour me faire croire à moi-même que (rires) que j'étais conseillère.
- 575 - A.134 : *[3sec] et si on en revient à l'entretien que, que tu viens d'avoir avec le jeune, est ce que, est ce que tu penses que le jeune est ressortit en ayant confiance en toi ?*
- C.134 : [2sec] je le pense
- A.135 : *Qu'est ce qui te faire dire ça ?*
- C.135 : [3sec] Aucune idée [3sec], peut être sa mine détendus, il n'était pas du tout sur la
- 580 défensive, [2sec]
- A.136 : *Ouais*
- C.136 : Et euh, voilà, [2sec] et ouais pas d'autre éléments hein qui bon à part le fait qu'il m'a dit à bientôt aussi lorsqu'il est venu te voir euh, fin t'es juste dans le bureau à côté de moi mais euh, [2sec] voilà, tu l'as, tu l'as invité à venir et puis il m'avait pas salué donc, euh il
- 585 m'a dit à bientôt [2sec] et donc voilà c'est euh
- A.137 : *Donc euh, donc faut qu'il y est un suivi derrière, fin que il te dise qu'il reviendra c'est aussi pour toi une marque de confiance fin par rapport à*
- C.137 : Oui fin, il a pas, il est pas parti en claquant la porte, euh, il a, il a adhéré à tout dès le départ en plus donc euh, fa, bon c'est quelqu'un qui est bien dans sa peau, fin qu'était au
- 590 départ pas sur la défensive non plus.
- A.138 : *Hum*
- C.138 : Donc euh, et euh il n'a rien a craindre de moi donc euh (rires) euh, bon après euh, oui je pense qu'il, est ce que j'ai été crédible à ses yeux ? qu'est une question que ta pas poser, la je peux pas répondre.
- 595 - A.139 : *Ta pas des petits indices qui te feraient euh, penser que pour toi oui ou non ?*
- C.139 : Euh, [2sec], plutôt oui, mais euh il m'a connu dans un autre contexte, encore une fois je suppose qu'il m'a reconnu de ce contexte là.
- A.140 : *Ouais*

600 - C.140 : Mais j'en suis quasiment persuadée, euh, euh, quand j'ai tendu le papier avec toutes les aides de la ville que j'ai, sur lequel j'ai noté, je lui ai demandé si ça allait et euh, j crois il m'a répondu oui c'est bon c'est merci c'est ce que j'attendais fin un truc comme ça donc bon. [2sec] (rire)

- A.141 : *Oui donc pour toi le... qu'il ait dit fin, fin, peut être été dans le, fin ca t'a peut être forcément, c'est un peu fort le mot rassuré mais il t'a dit euh, j'ai compris, j'ai euh*

605 - C.141 : J'ai aussi, fin, là j'ai aussi demandé s'il avait besoin d'une autre information et il ma dit non ca va, ca va, ca me suffit j'ai tout c'que, voilà j'ai toutes les informations fin, il a dit un truc comme ça. Ca ça conclue l'entretien, ça, parce que voilà on n'est pas que la pour faire la causette et qu'il faut bien l'arrêter au bout d'un moment l'entretien. Ca permet de vérifier que euh, la démarche d'entretien qu'on a eu a, a porter ses fruits. Fin, lui a apporté  
610 quelque chose. Peut être pas ses fruits encore mais lui a apporté quelque chose.

- A.142 : *Donc ca tu le demande à chaque fin d'entretien avec tous les jeunes ?*

- C.142 : Oui, oui est ce que vous aviez une autre demande ? est ce que ? euh, b ah oui parce que on est dans un, on est dans la première demande alors on, on explicite tout, on fin, on, on détail tout et euh, et voilà c'est bon j'ai finis. Ouais, mais non, la personne en face elle a des  
615 fois autre chose donc euh, je le demande, oui tout le temps, est ce que vous avez une autre question ? est ce que vous avez besoin de plus d'information ? est ce que je peux vous aider dans un autre domaine ? très, [2sec]

- A.143 : *D'accord, donc moi je vais te poser la question de est ce que tu aurais d'autres choses à dire sur la relation que tu peux, qui peut être établit entre le jeune et son conseiller ? est ce que tu as une situation particulière qui ferait, qui mériterait justement de, par rapport à l'établissement d'un lien qui s'est fait ou pas fait et où, où vraiment tu as mis en place des choses pour rattraper éventuellement ?*

- C.143 : Ah, ya plusieurs choses dans ta question,

- A.144 : *Ouais*

625 - C.144 : La première partie était ?

- A.145 : *Est-ce que tu aurais d'autres choses à ajouter sur la relation euh, qu'il y a entre le jeune et son conseiller.*

- C.145 : Ouais, alors on est un peu, euh, on est conseiller en insertion professionnelle, mais on est un peu conseiller fourre-tout. C'est-à-dire qu'on on n'intervient pas que sur l'insertion  
630 professionnelle, euh, ce qui fait la richesse de notre métier, mais euh, euh, c'est, parfois un peu litigieux parce que on rentre sur des pentes qui sont plutôt assistante sociale. [2sec] Mais euh, parfois on, je comprends que les jeunes n'aient pas envie de multiplier les intervenants. Parce que les situations sont délicates. Et lorsque ce rapport de confiance s'est instauré, euh, je, je ne me sens pas de dire à la personne euh, [3sec] fin, je sais quand ca ne dépend plus de  
635 moi, hein, quand ca va plus vers un psy, tout ça mais euh, je dirige vers les personnes. Mais ya des situations, notamment une jeune femme, ya pas tellement longtemps là, euh, ou euh [3sec] ou bah voilà quoi, mon rôle ça a été énormément l'écoute et si je n'avais pas permis ça, si on n'était pas rentré sur une discussion euh, en dehors du travail plus sur sa santé, bah euh, visiblement, puisque c'est elle qui me l'a dit la semaine dernière euh, l'entretien que nous  
640 avons eu, qui n'avait rien de professionnel, l'a totalement fait changée. Donc c'était assez particulier parce qu'elle euh, elle me disait, fin, pour situer cette jeune femme est euh, passé



lourd hein, passé lourd. Famille normale, jeune femme diabétique, euh, école de nul, euh, ou les parents, les autres parents d'élèves ne voulaient pas qu'elle approche leurs enfants

- A.146 : *D'accord*

645 - C.146 : Donc rejetée régulièrement, euhhh, lycée hors de, fin dans une ville un peu plus grande, viol, [2sec] euh, anorexie, euh, bein, hôpital psychiatrique pendant quelque temps. Suivie par Mélanie, donc j'entendais parlé de cette jeune femme mais j'la, je la, fin j'entendais parler de la situation de la jeune femme mais euh, je voyais pas euh, qui elle était.

- A.147 : *Ouais*

650 - C.147 : Et euh, donc Mélanie, la collègue a arrêté de travailler ici euh, au mois de Juillet, et cette personne à redemander un rendez-vous avec Mélanie donc en gros, à l'accueil on lui a dit bah, elle ne travaille plus là, et euh, la première personne qui pouvait la recevoir c'était notre chef. Et quand elle est arrivée en fait, elle était en larmes. Donc elle me dit je suis désolé ca peut pas être, c'était moi qui était à l'accueil, c'est pas possible je peux pas, excusez moi  
655 mais non je pourrais pas être reçu par euh, fin, juste par ce que c'était un homme hein, donc euh, c'est pas grave, si vous voulez moi je vous recevrais, et à partir de là voilà. Le fait d'avoir écouté cette jeune femme qui ne pouvait pas physiquement être reçu par lui, on a basculé euh, le suivi, bref, bon, on s'est vu plusieurs fois dans son projet, et l'avant dernière fois, mais ca a été un, un déversoir de, [5sec], de elle était malheureuse quoi, elle était triste,  
660 pensait n'avoir aucune valeur, aucun avenir, aucun, et puis j'ai un peu, j'ai quand même recadré sur le fait qu'elle me prenait aussi pour des andouilles quoi, elle pensait qu'on n'était pas, elle pensait tous qu'on n'était pas en capacité de l'accepter comme elle était. Elle nous jugeait énormément. Je me rappel à peu près de ça hein. Ca durer une heure et demie l'entretien. Et la fois dernière elle est revenue, elle se rappelait de tout se que j'avais dis, oh  
665 tout ce que vous m'avez dit euh, moi je m'en rappelle pas (rires).

- A.148 : *Ouais*

- C.148 : Ca, ca me perturbe beaucoup par contre. Je ne me rappelle pas énormément de ce que je lui ai dis. Globalement oui, euh, faites nous confiance aussi. Par ce que c'était ça. Et euh, et elle est partie elle est « plouploupe » elle est épanouie j'en suis ravie. Donc des fois ca  
670 dépasse, le milieu professionnel.

- A.149 : *Voilà, mais donc ta bien, au début si j'ai bien compris t'as dit que le rapport devait au départ euh, il doit y avoir un bon rapport pour que ca puisse dépasser euh.*

- C.149 : Ah oui, oui sinon euh, bah yen a d'autres qu'on foirés un euh, avec des situations à peu près pareil mais euh, la personne avait des demandes spécifiques sûrement et la par contre  
675 je me sentais un peu vampirisée et j'ai dit stop.

- A.150 : *Ouais*

- C.150 : Je ne suis pas là pour ça, et la personne l'a mal pris, la jeune femme l'a mal pris, elle n'est jamais revenue.

- A.151 : *D'accord,*

680 - C.151 : Et euh, même en l'ayant croisé, d'ailleurs c'est le, le, le truc, fin voilà, c'est la situation la plus, désagréable, instable que j'ai rencontré, même lorsqu'elle vient là puisqu'elle a accès aux ordinateurs, elle vient, euh, elle est venue plusieurs fois, et une fois je me trouvais aussi à l'accueil, je lui ai demandé ce qu'elle devenait et elle m'a renvoyée, ah bon parce que ça vous intéresse maintenant ? et j'étais très très mal à l'aise, mais c'est vrai

- 685 que je l'avais envoyée boulé parce que, voilà quoi elle inventait tout et n'importe quoi et c'était, c'était usant quoi j'avais euh [2sec]
- A.152 : *Et donc dans ces moment là ya certains jeune, les renvoyer boulé ça peut euh,*
- C.152 : Ah bah là
- A.153 : *Totalement cassé le rapport*
- 690 - C.153 : Ouais, pff, c'est pas professionnel mais là c'était de trop quoi,
- A.154 : *Ouais*
- C.154 : Euh, à cette époque là j'étais la seule conseillère, je pouvais la renvoyer vers personne d'autre à part mon chef parce qu'il ne recevait pas énormément de gens [6sec].
- A.155 : *D'accord, [2sec], d'autres, d'autres choses à ajouter ? ou parce que t'as répondu*
- 695 *même à, à l'autre question qui était si t'avais eu des situations, des situations particulières donc euh, par rapport à la jeune femme.*
- C.155 : Bah, ya les situations de, de les situations de violence aussi,
- A.156 : *Ouais*
- C.156 : Qui sont pas évidentes, rares, fin rares chez nous mais euh, euh les jeunes sont excédés, ça n'aboutit pas, ça, et puis des fois ils ont aussi des soucis d'alcool ou autres hein et euh, ils arrivent dans le bureau pas bien et euh. [2sec] ah la c'est pareil quoi, c'était euh je, me rends compte que je prends par contre la je, voilà, même physiquement, je m'en
- 700 - A.157 : *Ouais*
- C.157 : Je me relève je, fin je me relève, je m'assoie super droite euh, j'ai, j'ai une posture très, [4sec] euh très autoritaire, voilà je cherchais le mot, pour essayer d'a, pour essayer de pas perdre en fait pendant l'entretien.
- 705 - A.158 : *Hum, Donc c'est vraiment aléatoire en fonction des jeunes, du type de jeune que tu reçois*
- C.158 : Bah du comment ils se trouvent aussi mais ca c'est euh, les 2 derniers cas allé sur les, les 400, voilà, c'est 2 cas sur euh, au total ceux que j'ai vu, ouais ca doit faire 400 jeunes, 450 ou 460 je sais plus, voilà ces 2 situations sinon en règle générale ca se passe très bien. J'essaye (rires)
- 710 - A.159 : *(rires) tu fais de ton mieux*
- C.159 : Je fais de mon mieux voilà
- 715 - A.160 : *Très bien, bon bah je te remercie*
- C.160 : Mais je t'en prie.

## Observations faites lors de l'entretien de premier accueil

Les différents temps de l'entretien	Le jeune	La conseillère
<b>Administratif</b>  Remplissage de la feuille d'accueil par la conseillère	En recul sur sa chaise  Décroise les bras, toujours en arrière Recroise les bras Sourit, rit Au fond de son siège (toujours) Rigole Bras croisés, à l'aise Décroise un peu les bras (une main se promène) Décroise les deux bras puis les recroise  Sourit, bras toujours croisés	S'avance vers le jeune Parle avec ses mains  Sourit  Toujours en avant  Joue avec ses mains  S'appuie la tête sur la main, écrit avec l'autre Recul et revient Se tient droite, toujours les mains en mouvement Sourit, rigole
<b>Accès à la demande</b>  Moment où l'on parle des ressources  Information aide départementale  Explication des aides	Bras décroisés, mains tenues Recroise un bras, l'autre main tient le visage. Recroise les bras  Se ronge les ongles Se recule  Recroise les bras Avance vers elle (un bras sur genou, l'autre niveau du menton) Recul un peu, croise les bras	Se retourne prendre une feuille, elle reste sur sa chaise et se déplace en roulant avec. Se lève prendre un dossier  Avance vers le dossier  Avance vers lui

Revenus des parents	Retour en arrière sur sa chaise Sourit Bras toujours croisés En avant Revient en arrière, bras décroisés Recroise les bras Avance, décroise les bras, un sur le genou l'autre main au menton Jambes décroisées Recul en arrière (bras croisés, jambes toujours décroisées)	Un bras dans le dos, parle avec l'autre main  Sort de la salle (impression document) Rentre, ferme la porte Bien en avant vers lui
Présentation des documents à remplir	Décroise les bras, légèrement en avant Recul les pieds Croise légèrement un bras Croise les bras mais plus décontracté, rit Rit, tousse, main au menton, l'autre autour de la taille Frotte les yeux, croise les bras Recroise niveau taille	Rit  Donne papier  <b>Souriante tout le long</b>

***ANNEXE 3 : ANALYSE DES ENTRETIENS***

- **Tableau 1 à 4 : Analyse entretien de premier accueil**
- **Tableau 5 : Analyse entretien Mathieu**
- **Tableau 6 : Analyse entretien Carole**

**Tableau 1 :Analyse entretien de premier accueil**

Entretien Parties et intitulés		Propositions et indices
C.1-C.4  Présentation de l'entretien (de recherche)	<p>- C.192 : <i>Bonjour, euh, merci d'avoir accepté l'entretien. Euh, vous voyez Mlle Loupias qui est derrière vous, observe l'entretien, c'est pas pour vous observer vous, c'est qu'elle fait un travail sur les entretiens.</i></p> <p>- M.192 : Ok</p> <p>- C.193 : <i>Donc à ce titre là, elle m'a demandé si j'acceptais de poursuivre, enfin de mener un entretien, donc il fallait trouver quelqu'un qui était volontaire et puis donc euh, l'entretien va être, est enregistré. [...]</i></p>	<p>« <i>Bonjour, euh, merci d'avoir accepté l'entretien.</i> »</p> <p>« <i>c'est pas pour vous observer vous, c'est qu'elle fait un travail sur les entretiens.</i> »</p> <p>« <i>l'entretien va être, est enregistré.</i> »</p>
C.2-M.3  Présentation de l'entretien de 1 <sup>er</sup> accueil	<p>- C.3 : <i>[...]Je vous fais un entretien normal hein, classique.</i></p> <p>- M.193 : Ouais</p> <p>- C.4 : <i>Comme je fais pour n'importe quel jeune. Et après elle vous recevra et elle vous posera les questions qu'elle voudra, mais qui n'auront pas rapport avec votre situation mais avec l'entretien que l'on vient d'avoir d'accord ?</i></p> <p>- M.194 : D'accord.</p>	<p>« <i>Je vous fais un entretien normal</i> »</p> <p>« <i>Comme je fais pour n'importe quel jeune</i> »</p>
C.4-M.4  Présentation (perso, en rapport avec la structure)	<p>- C.5 : <i>Donc, ceci étant dit, je me présente : Carole Dupont, conseillère en insertion professionnelle à la PAIO</i></p> <p>- M.195 : Hum</p>	<p>« <i>je me présente : Carole Dupont, conseillère en insertion professionnelle à la PAIO</i> »</p>
C.5-M.5  S'informe sur les connaissances du jeune	<p>- C.6 : <i>Est-ce que vous savez ce que c'est une PAIO ?</i></p> <p>- M.196 : Euh, oui euh, plus ou moins.</p>	<p>« <i>Est-ce que vous savez</i> »</p>
C.6-C.8	<p>- C.7 : <i>Plus ou moins, donc euh pour que vous en sachiez plus que</i></p>	<p>« <i>PAIO ca veut dire permanence d'accueil</i> »</p>

<p>Présentation de la structure</p>	<p>moins je vous passe la plaquette, PAIO ca veut dire permanence d'accueil d'information et d'orientation. Donc ici nous nous occupons de jeunes de 16 à 25 ans c'est votre cas ?</p> <p>- M.197 : Oui</p> <p>- C.8 : Et on se propose, donc c'est parfait, et on se propose de vous aider pour tout ce qui est recherche d'emploi, recherche de formation et ce qui peut graviter autour.</p> <p>- M.198 : D'accord</p> <p>- C.9 : C'est-à-dire qu'on, on répond à des questions du style euh, j'ai fait telle formation et je trouve pas de patron, j'ai fait telle formation ça m'ennui j'ai envie de changer, qu'est ce que je peux faire d'autre ? ou euh, je sais pas du tout ce que je veux faire, ou euh j'ai tout, j'ai mon patron mais je peux pas m'y rendre. Voilà, c'est des questions diverses et variées. [...]</p>	<p>d'information et d'orientation. Donc ici nous nous occupons de jeunes de 16 à 25 ans »</p> <p>« on se propose de vous aider pour »</p> <p>« on répond à des questions du style euh, j'ai fait telle formation et je trouve pas de patron [...] c'est des questions diverses et variées »</p>
<p>C.8-M.8</p> <p>S'informe sur la demande du jeune</p>	<p>- C.8 : [...]Ca rentre à peu près dans le, dans ce que vous auriez aimé avoir comme informations ?</p> <p>- M.199 : Euh, bah en fait moi je viens surtout pour euh, on m'a parlé d'une euh, d'une aide au permis de conduire en fait.</p>	<p>« Ca rentre à peu près dans le, dans ce que vous auriez aimé avoir comme informations ? »</p>
<p>M.8-M.11</p> <p>Conforte le jeune dans le choix de venir ici</p>	<p>- C.9 : Ah</p> <p>- M.200 : Donc je suis venu pour ça</p> <p>- C.10 : Bah ca rentre dans la partie j'ai besoin d'un, d'un moyen de locomotion.</p> <p>- M.201 : Ouais</p> <p>- C.11 : Voilà, j'ai pas référencé toutes les questions qu'on peut nous poser. Je vous ai fait un,</p> <p>- M.202 : D'accord</p>	
<p>C.12-C.14</p>	<p>- C.12 : Un truc, donc ce que je vous propose de faire là c'est un</p>	<p>« je vous propose de faire là c'est un entretien</p>

<p>Informe sur le déroulement et l'important de l'entretien</p>	<p><u>entretien d'accueil</u></p> <p>- M.203 : Ok</p> <p>- C.13 : Donc cet entretien il est important pour nous parce que si vous avez une demande, notamment une demande financière et qu'on a besoin de la soutenir, face à un, une commission un jury, de personne, bah il faut qu'on est des éléments qui permettent de, de dire oui on va, on soutient cette demande ou non on ne la soutient pas. Dans quel cas on vous le dit directement parce que (rires) ça fait gagner du temps à tout le monde.</p> <p>- M.204 : Ouais</p> <p>- C.14 : Et on essaye d'argumenter, c'est pas justement euh, parce que vous avez un blouson blanc ou (rires) voilà quoi.</p>	<p>d'accueil »</p> <p>« il est important pour nous parce que »</p> <p>« il faut qu'on est des éléments qui permettent de, de dire oui on va, on soutient cette demande ou non on ne la soutient pas. »</p> <p>Utilise « l'humour », la décontraction, est à l'aide</p>
<p>C.15-C.15 Présentation de l'entretien à venir</p>	<p>- C.14 : [...]Donc l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. La première est très administrative.</p> <p>- M.14 : Ouais</p> <p>- C.15 : Nom, prénom, adresse, tout ce qui a rapport à vous mais de façon administrative. La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant,[...]Tant au niveau euh, scolaire ou formation professionnelle, qu'en secteur professionnel proprement dit contrat de travail. Et la troisième partie c'est votre demande.</p>	<p>« l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. »</p> <p>« La première est très administrative. »</p> <p>« La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, »</p> <p>« Et la troisième partie c'est votre demande. »</p>
<p>C.15-C.15 Informe le jeune sur le fait que sa demande sera étudié mais en fin d'entretien</p>	<p>- C.15 : auparavant, auparavant, j'parle bien ya le micro (rires) [...]Donc là, votre question vous la gardé jusque là. (rires) et puis j'vous répondrais. D'accord ? ca vous va ?</p> <p>- M.205 : Oui</p>	<p>« j'parle bien ya le micro (rires) »</p> <p>« votre question vous la gardé jusque là. (rires) et puis j'vous répondrais. D'accord »</p> <p>Ton décontracté, utilise l'humour</p>
<p>C.16-C.16</p>	<p>- C.16 : Alors, bizarrement, euh, mais ca, ca vaut pour l'entretien même s'il est enregistré, les entretiens sont confidentiels. Euh, j'ai</p>	<p>« ca vaut pour l'entretien même s'il est enregistré, les entretiens sont confidentiels [...] j'ai une trace écrite,</p>



<i>Informe sur la confidentialité</i>	<i>une trace écrite, mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire. Donc je suis soumise à ce que vous aurez dit. Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me, vous me le précisez et euh, et voilà.</i>	<i>mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire [...] Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me, vous me le précisez et euh, et voilà. »</i>
<i>C.16-M.16 Questionne le jeune (partie administrative)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.16 : <i>Alors, Mr Claus Mathieu, [3sec], votre date de naissance ?</i></li> <li>- M.206 : 24 Mars 1988</li> <li>- C.17 : <i>Mars 1988, Au Mans</i></li> </ul>	
<i>M.17-C.18 Montre qu'elle peut se tromper aussi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- M.207 : Oui, euh non à Toulon</li> <li>- C.18 : <i>Ah, ne jamais supposer, toujours poser la question [...]</i></li> </ul>	<i>« Ah, ne jamais supposer, toujours poser la question »</i>
<i>C.18-M.30 Questionne le jeune (partie administrative)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.18 : [...] <i>donc suivi par Carole Dupuis, nous sommes le 23 Mars 2010. Un numéro de téléphone s'il vous plaît ?</i></li> <li>- M.208 : Oui euh, 06.00.00.00.00</li> <li>- C.19 : <i>[4sec], votre adresse.</i></li> <li>- M.209 : Euh, 3 rue des cerisiers [6sec]</li> <li>- C.20 : 43677 ...</li> <li>- M.210 : oui</li> <li>- C.21 : <i>[3sec] votre situation de famille, marié, célibataire, divorcé, ve...</i></li> <li>- M.211 : Célibataire</li> <li>- C.22 : <i>[3sec] qui vous envoie vers nous ?</i></li> <li>- M.212 : Euh, la mairie.</li> <li>- C.23 : <i>Elle a raison, vous êtes français, avez-vous fait la journée d'appel prévention défense ?</i></li> <li>- M.213 : Oui,</li> <li>- C.24 : <i>Oui, ca s'est bien passé ?</i></li> <li>- M.214 : Ouais</li> </ul>	<i>« ca se passe comment ? »</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.25 : <i>Ouais, la question elle a une importance pour après</i></li> <li>- M.215 : D'accord</li> <li>- C.26 : <i>Euh, vous êtes hébergé comment ? par votre famille euh ?</i></li> <li>- M.216 : <i>Euh, ouais j'suis, j'suis dans ma famille.</i></li> <li>- C.27 : <i>Avez-vous un, en terme de permis de conduire même si je comprends qu'il est pas aboutit, vous en êtes où ?</i></li> <li>- M.217 : <i>Bah, j'suis entrain de passer le code. (rires)</i></li> <li>- C.28 : <i>Code en cours, et vous le passez depuis quand ?</i></li> <li>- M.218 : <i>Euh, depuis, j'me suis inscrit euh [2sec] euh, ya 2 mois.</i></li> <li>- C.29 : <i>D'accord, ok, ca se passe comment ?</i></li> <li>- M.219 : <i>Bah ca se passe pas trop mal.</i></li> <li>- C.30 : <i>Ca se passe pas trop mal. Vous avez quel moyen de locomotion jusqu'à présent ?</i></li> <li>- M.220 : <i>Bah pour le moment j'ai qu'un deux roues.</i></li> </ul>	
<p>C.31-C.31</p> <p>Touche d'humour</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.31 : <i>Ouais, chez nous ca s'appel un cyclomoteur, j'suis désolé (rires) ca fait un peu ringard. Donc là c'est cyclomoteur. [...]</i></li> </ul>	<p>« chez nous ca s'appel un cyclomoteur, j'suis désolé (rires) ca fait un peu ringard »</p> <p>► <u>Utilisation de l'humour</u></p>
<p>C.31-M. 31</p> <p>Infome le jeune qu'elle a bien entendue sa demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.32 : <i>[...] Sans rentrer dans le détail à ce stade de l'entretien, est ce que euh, bah non, vous me l'avez dit, j'allais vous demander si c'était plutôt formation ou emploi vous c'est mobilité même.</i></li> <li>- M.221 : <i>Ouais</i></li> <li>- C.32 : <i>Vous me l'avez déjà dit, c'est pour me préparer à la suite. Ok, même si euh, j'ai bien compris que ca allait être sur la mobilité [...]</i></li> </ul>	<p>« vous me l'avez dit »</p> <p>« même si euh, j'ai bien compris que ca allait être sur la mobilité »</p>
<p>C.32-M.38</p> <p>Questionne le jeune (partie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.32 : <i>[...] mais euh, professionnellement parlant ou dans vos, dans vos projets est ce que, ca c'est important, vous envisagez de partir du Mans, de rester proche ? de,</i></li> <li>- M.222 : <i>Euh,</i></li> </ul>	<p>« vous[...]? »</p>

administrative)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.33 : Vous ne vous mettez pas de limites ou euh</li> <li>- M.223 : Oh euh, en terme de travail vous voulez dire ou euh ?</li> <li>- C.34 : Oui travail, formation.</li> <li>- M.224 : Euh, non, pour le moment je, ouais si fin j'pense que je, j'vais bouger du Mans quand j'aurais mon permis, pour le moment j'ai aucun.</li> <li>- C.35 : D'accord</li> <li>- M.225 : J'ai aucun moyen de, de, de mobilité donc euh.</li> <li>- C.36 : Mais si vous aviez un moyen de.</li> <li>- M.226 : Au-delà de 10km.</li> <li>- C.37 : Sans permis ?</li> <li>- M.227 : Ouais</li> <li>- C.38 : Avec permis ?</li> <li>- M.228 : Bah avec permis, euh partout, c'est pas.</li> </ul>	
C.39-M.40  Informe sur le pourquoi de la question	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.39 : No limites, alors cette question elle a plus d'importance en plus par rapport à, la suite, la mobilité c'est-à-dire que si vous êtes quelqu'un qui en plus veut rester sur place, on, on va dire mais</li> <li>- M.229 : Ouais</li> <li>- C.40 : Mais pourquoi est ce qu'il veut qu'on lui paye son permis, si c'est pour aller en vacances au bord de la mer on</li> <li>- M.230 : Ouais (rires)</li> <li>- C.41 : Et bien il va travailler tout seul. [...]</li> </ul>	<p>« alors cette question elle a plus d'importance en plus par rapport à, la suite [...] c'est-à-dire que »</p> <p>→ Réaction positive aux propos de la conseillère ; le jeune est réceptif</p>
C.39-C.47 Questionne le jeune (partie administrative)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.41 : [...] Avez-vous des enfants ?</li> <li>- M.231 : Non</li> <li>- C.42 : Des revenus qui arrivent sur votre compte en banque. Type ASSEDIC, ou</li> <li>- M.232 : ASSEDIC,</li> <li>- C.43 : ASSEDIC ? euh, beaucoup, pas beaucoup ?</li> <li>- M.233 : Euh,</li> <li>- C.44 : Fin c'est pas beaucoup, pas beaucoup. Combien et</li> </ul>	« Avez-vous [...] ? »

	<p><i>pendant combien de temps environ ? Environ à peu près ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- M.234 : Bah là j'ai jusqu'à euh, Juillet</li> <li>- C.45 : <i>Ouais</i></li> <li>- M.235 : Et donc je, je touche euh, 800 Euros.</li> <li>- C.46 : <i>800 euros jusqu'en Juillet</i></li> <li>- M.236 : Fin, disons que le 1<sup>er</sup> Juillet ce sera mes derniers euh, mes derniers paiements.</li> <li>- C.47 : <i>D'accord. [...]</i></li> </ul>	
<p><i>C.47-C.48</i> <i>Déduction,</i> <i>montre qu'elle</i> <i>suit</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.47 : <i>[...] Si vous avez des Assedic cela veut dire que vous avez travaillé, avez travaillé vous avez la sécurité sociale.</i></li> <li>- M.237 : <i>Oui,</i></li> <li>- C.48 : <i>Oui, ça a pas été difficile. [...]</i></li> </ul>	<p>« <i>Si vous [...] cela veut dire que vous [...] vous avez</i> »</p>
<p><i>C.48-M.48</i> <i>Questionne le</i> <i>jeune</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.48 : <i>[...] Vous avez une mutuelle ?</i></li> <li>- M.238 : <i>Oui</i></li> <li>- C.49 : <i>Ouais, c'est quoi ?</i></li> <li>- M.239 : <i>Mutuelle,</i></li> </ul>	
<p><i>C.50-M.50</i> <i>Rassure le jeune</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.50 : <i>C'est pour vérifier euh, on vous demande pas les codes et tout ça mais euh.</i></li> <li>- M.240 : <i>Ouais</i></li> </ul>	<p>« <i>C'est pour vérifier [...] on vous demande pas</i> »</p>
<p><i>C.51-M.54</i> <i>Questionne le</i> <i>jeune (partie</i> <i>administrative)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.51 : <i>Bénéficiez-vous d'une reconnaissance travailleur handicapé ?</i></li> <li>- M.241 : <i>Non</i></li> <li>- C.52 : <i>Non, et vous êtes inscrit à Pole emploi c'est sur.</i></li> <li>- M.242 : <i>Oui,</i></li> <li>- C.53 : <i>Depuis quand à peu près ?</i></li> <li>- M.243 : <i>Euh, depuis Septembre là.</i></li> <li>- C.54 : <i>Septembre 2009 ?</i></li> <li>- M.244 : <i>Oui, à peu près.</i></li> </ul>	<p>« <i>Bénéficiez-vous [...] ?</i> »</p>
<p><i>C.55</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.55 : <i>Ouais, oui, si parce que 2008 ça ferait beaucoup</i></li> </ul>	<p>« <i>parce que 2008 ça ferait beaucoup d'Assedic, vous</i></p>

<i>Touche d'humour</i>	<i>d'Assedic, vous auriez énormément travaillé. Quand même vous êtes né en 1988 (rires) [...]</i>	<i>auriez énormément travaillé. Quand même vous êtes né en 1988 (rires). »</i> → <u>Utilisation de l'humour</u>
<i>C.55-M.55</i> <i>Questionne le jeune</i>	- C.55 : [...] Vous connaissez votre numéro identifiant ? c'est pas une oblig. - M.55 : Euh de tête euh, pff.	« Vous [...] ? »
<i>C.56-C.56</i> <i>Informe qu'elle peut se renseigner et avoir accès à des informations</i>	- C.56 : Bon j'le regarderais. [4sec] si vous êtes inscrits je vous retrouverez.	« Bon j'le regarderais. [4sec] si vous êtes inscrits je vous retrouverez. »
<i>C.56-C.56</i> <i>Informe sur le déroulement</i>	- C.56 : [...] C'est la fin de ma première partie donc qui était très administrative, donc la deuxième c'est vraiment votre parcours euh, donc euh, on prend à l'envers en fait.	« C'est la fin de ma première partie [...] donc la deuxième c'est vraiment votre parcours [...] on prend à l'envers en fait. »
<i>C.56-M.66</i> <i>Questionne le jeune sur son parcours</i>	- C.56 : Donc la dernière classe ou la dernière formation que vous avez suivie ? c'était peut être votre, un contrat d'apprentissage non ? - M.245 : Euh, c'était ouais, un CAP carrosserie euh construction. - C.57 : [5sec] c'était ou, c'était où ? c'était quand ? - M.246 : Euh c'était à Blois euh, en, en 2007 - C.58 : Ouais, 2007-2009 ? - M.247 : Euh, [3sec], non même 2006, 2006 à 2008. - C.59 : 2006-2008 - M.248 : Oui - C.60 : [8 sec] vous l'avez eu votre CAP ? - M.249 : Oui - C.61 : Très bien, [3ans] auparavant vous avez fait quoi ?	« vous avez suivie ? c'était peut être votre, un contrat d'apprentissage non ? »

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- M.250 : Auparavant ?</li> <li>- C.62 : Avant le CAP ?</li> <li>- M.251 : Avant le CAP ? euh, avant j'étais à Orléans euh, j'ai fait une seconde BEP euh, j'ai pas, fin, j'ai pas continué.</li> <li>- C.63 : Une seconde BEP quoi ?</li> <li>- M.252 : C'était dans le traitement des eaux.</li> <li>- C.64 : Traitement des eaux ? [4sec] vous êtes allez au bout de la seconde BEP ?</li> <li>- M.253 : Oui</li> <li>- C.65 : Donc vous avez votre BEP ?</li> <li>- M.254 : Non, non, j'suis pas, j'ai</li> <li>- C.66 : Ah oui, vous</li> <li>- M.255 : Je suis allé au bout de la seconde</li> </ul>	
C.67-C.67 Marque son erreur	- C.67 : Mais vous avez pas fait la terminale BEP. A chaque fois je me trompe avec ça. [...]	« vous avez pas fait la terminale BEP. A chaque fois je me trompe avec ça. »
C.67-M.67 Questionne le jeune sur son parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.67 : [...] Euh, Aout 05. Et avant ?</li> <li>- M.67 : Et avant j'étais au collège à Bourges.</li> </ul>	« ? »
C.68-C.74 Informe de sa connaissance envers sa mère	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.68 : Il me semble que vous étiez sur Bourges parce que j'étais en formation avec votre maman.</li> <li>- M.68 : Ah bon ? (rires)</li> <li>- C.69 : Ouais, oui, oui, oui là c'est tout se reconnecte, glinglingling (rires) qui a fait la formation CIP.</li> <li>- M.69 : Oui</li> <li>- C.70 : Et oui, on était collègue à l'AFPA même</li> <li>- M.70 : D'accord.</li> </ul>	<p>« Il me semble que vous étiez sur Bourges parce que j'étais en formation avec votre maman. »</p> <p>« à c'est tout se reconnecte, glinglingling (rires) qui a fait la formation CIP »</p> <p>➔ Réaction positive du jeune</p>
C.71-C.73 Questionne le	- C.71 : (rires) Alors collègue Bourges [3sec] euh, vous avez eu votre brevet ?	« vous [...] ? »

jeune sur son parcours	<p>- M.71 : Euhhhhh, non je l'ai pas eu</p> <p>- C.72 : <i>Qu'est ce qui s'est donc passé donc ?</i></p> <p>- M.72 : Oh j'ai, c'était un pti peu</p>	
C.73-C.74 Informe qu'elle sait des choses sur sa situation	<p>- C.73 : <i>Fin y'avait le déménagement aussi</i></p> <p>- M.73 : Ouais, et pis c'était un peu [2sec]</p> <p>- C.74 : <i>Un petit peu compliqué, alors, euh, bon il me manque une période d'après mais on va y arriver. [...]</i></p>	<p>« <i>Fin y'avait le déménagement aussi</i> »</p> <p>« <i>Un petit peu compliqué, alors</i> »</p>
C.74-M.74 Questionnement sur les motivations du parcours	<p>- C.74 : <i>[...] Pourquoi traitement des eaux ? Pourquoi cette voie traitement des eaux ? et après pourquoi cette voie carrosserie construction ?</i></p> <p>- M.74 : Euh,</p> <p>- C.75 : <i>Au départ.</i></p> <p>- M.75 : Alors au départ, traitement des eaux euh, c'est que j'avais vu une conseillère qui m'avait euh, un peu orienté vers ce, travail. Mais bon, en définitif ça ne me plaisait pas du tout. Fin euh, c'est la chimie tout ça euh.</p> <p>- C.76 : <i>Une conseillère euh, CIO ?</i></p> <p>- M.76 : Euh, oh je crois c'était à Bourges</p> <p>- C.77 : <i>Ouais</i></p> <p>- M.77 : Je,</p>	<p>« <i>Pourquoi cette voie</i> »</p>
C.78-C.79 Aide le jeune	<p>- C.78 : <i>Près de la gare ?</i></p> <p>- M.78 : Ouais</p> <p>- C.79 : <i>Ouais CIO.</i></p>	<p>« <i>Près de la gare ?</i> »</p> <p>« Ouais »</p> <p>« <i>Ouais CIO</i> »</p>
M.79-M.81 Aide le jeune à comprendre le résultat	<p>- M.79 : [3sec] donc euh, et donc après euh, [2sec] après vu que, qu'j'aime bien le, le monde automobile euh on, j'me suis dirigé fin, mais bon en l'occurrence, euh, j'travail plus sur l'automobile, j'travail sur du poids lourd donc euh.</p> <p>- C.80 : <i>(rises) et bien, dans la formation carrosserie</i></p> <p>- M.80 : Non, c'est construction, c'est du, c'est pas du tout du, du véhicule euh</p>	<p>« <i>c'était un choix de votre part, c'est vous qui avez fait moteur dedans. La preuve ça marche.</i> »</p> <p>→ <i>Réagit aux propos du jeune, montre qu'elle écoute</i></p>

	<p>- C.81 : <i>Léger</i></p> <p>- M.81 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.82 : <i>Mais par contre là c'est, c'était un choix de votre part, c'est vous qui avez fait moteur dedans. La preuve ça marche. [3sec] et euh, ???[4sec] alors, euh, ensuite. Je note [8sec]. Euh, par choix, par goût mécanique.</i></p>	
<p>C.82-M.85</p> <p><i>Questionnement sur les envies actuelles du jeune</i></p>	<p>- C.82 : <i>[...] il existe toujours ?</i></p> <p>- M.82 : <i>Euh, ce</i></p> <p>- C.83 : <i>Ce goût</i></p> <p>- M.83 : <i>Ce goût ? oui oui oui.</i></p> <p>- C.84 : <i>Bon, et pourquoi est ce que vous ne travaillez pas alors dedans ?</i></p> <p>- M.84 : <i>Parce que ya très peu d'entreprise qui font ce travail là, et euh, [2sec] et en l'occurrence sans voiture je peux pas y accéder. Donc euh,</i></p> <p>- C.85 : <i>Ah oui c'est vrai</i></p> <p>- M.85 : <i>Je tourne un peu en rond.</i></p>	<p>« <i>il existe toujours [...]Ce goût ?</i> »</p> <p>- C.86 : « <i>pourquoi [...]est ce que vous ne travaillez pas alors dedans ?</i> »</p>
<p>C.86-M.90</p> <p><i>Questionne le jeune sur sa non venue à la PAIO</i></p>	<p>- C.86 : <i>Alors une question euh, [5sec] certainement bête mais euh, [2sec] vous ne nous, vous ne nous connaissiez pas du tout comme service ?</i></p> <p>- M.86 : <i>[2sec] euh, si, sisisi,</i></p> <p>- C.87 : <i>Mais pourquoi n'êtes vous pas venu ?</i></p> <p>- M.87 : <i>Bah je suis déjà suivi euh, à l'IFREP là haut là.</i></p> <p>- C.88 : <i>Ah par qui ? qui est ce qui vous suit à l'IFREP ?</i></p> <p>- M.88 : <i>Euh, c'est Madame euh.</i></p> <p>- C.89 : <i>Marie Frince ?</i></p> <p>- M.89 : <i>Non</i></p> <p>- C.90 : <i>Ingrid Carré.</i></p> <p>- M.90 : <i>Euh, non c'est Mélanie Dupuis</i></p>	<p>« <i>vous ne nous, vous ne nous connaissiez pas du tout comme service ?</i> »</p>



<i>C.91-C.91</i> <i>Informe qu'elle connaît les personnes et est en relation avec</i>	- C.91 : <i>Mélanie, ah oui mais en plus c'est vrai que Mélanie m'a dit, c'est vrai que j'aurai pu. [...]</i>	« Mélanie, ah oui mais en plus c'est vrai que Mélanie m'a dit, c'est vrai que j'aurai pu . »
<i>C.91-M.92</i> <i>Questionne le jeune</i>	- C.91 : <i>[...] Oui, Mélanie, mais ca fait pas longtemps ?</i> - M.91 : <i>Non ca fait pas longtemps.</i> - C.92 : <i>Mais vous êtes inscrit depuis le mois de Septembre 2009 et ils vous ont positionné aussi tard euh.</i> - M.92 : <i>Ouais</i>	« ? »
<i>C.93-C.96</i> <i>Donne son point de vue</i>	- C.93 : <i>Ca c'est un, euh, je reconnais que ce que je viens de dire est très négatif pour mes collègues de pôle emploi, hein, mais euh, c'est dommage parce que là vous avez perdu du temps.</i> - M.93 : <i>Bah ouais</i> - C.94 : <i>Ce qui veut quand même dire que vous ne connaissiez pas nos services non plus. {3sec} parce qu'on est pas loin</i> - M.94 : <i>Ouais</i> - C.95 : <i>et on répond, fin c'est vraiment euh, notre cœur de métier quoi, nous on</i> - M.95 : <i>Ouais d'accord.</i> - C.96 : <i>Rencontré plus tôt, on aurait pu vous aider à avoir le permis plus tôt, peut être que vous seriez déjà en emploi. En tout cas euh. [...]</i>	« je reconnais que ce que je viens de dire est très négatif pour mes collègues [...] c'est dommage parce que là vous avez perdu du temps » « Ce qui veut quand même dire que vous ne connaissiez pas nos services non plus » « Rencontré plus tôt, on aurait pu vous aider à avoir le permis plus tôt, peut être que vous seriez déjà en emploi. »
<i>C.96-M.98</i> <i>S'informe</i>	- C.96 : <i>[...]Donc là vous avez passé quelques mois euh, tranquilou, ou euh.</i> - M.96 : <i>Bah tranquilou euh, non, je j'ai, je m'occupe, ya pas mal de chose à faire, de rénovation à faire dans la maison donc euh</i> - C.97 : <i>D'accord</i>	« Donc là vous avez passé quelques mois euh, tranquilou, ou euh. »

	<p>- M.97 : Je reste pas à rien faire. [6]</p> <p>- C.98 : Ouais</p> <p>- M.98 : Mais bon, pour le moment c'est vrai que [4sec].</p>	
<p>C.99-C.101</p> <p>Donne son point de vue</p>	<p>- C.99 : Ouais et nous on a aucun, fin c'est pas pour nous décharger mais euh, [2sec]. On se fait pas suffisamment connaître, donc les jeunes ne connaissent pas nos missions.</p> <p>- M.99 : Hum</p> <p>- C.100 : Et on n'a aucun moyen de vous connaître.</p> <p>- M.100 : Oui</p> <p>- C.101 : A part euh, si vous êtes inscrits à pôle emploi et que pôle emploi vous, parle de nous. Donc là pole emploi vous a envoyé vers l'IFREP, [...]</p>	<p>« nous on a aucun, fin c'est pas pour nous décharger [...] On se fait pas suffisamment connaître »</p> <p>« on n'a aucun moyen de vous connaître »</p>
<p>C.101-M.101</p> <p>Informe, donne son point de vue sur la situation ; informe du réseau</p>	<p>- C.101 : [...] heureusement à l'IFREP Mélanie nous connaît très très bien et euh, on fonctionne très très bien voilà, donc euh. Si vous êtes suivi par Mélanie yaura aucun problème, vraiment euh, entière confiance.</p> <p>- M.101 : Ok</p>	<p>« Mélanie nous connaît très très bien et euh [...] on fonctionne très très bien [...]vous êtes suivi par Mélanie yaura aucun problème [...] entière confiance »</p>
<p>C.102-C.108</p> <p>Présente les dispositifs d'aide</p>	<p>- C.102 : donc, oui Mélanie vous envoie vers nous, pour euh, pour une aide au permis. Je passe directement à la partie 3. Parce que là, [5sec] alors, euh, donc ya plusieurs dispositifs hein.</p> <p>- M.102 : Hum hum</p> <p>- C.103 : Toutes, nos propositions sont soumises à, fin, sont soumises à ressources. [3sec]. Donc, sur ce territoire là, donc vous habitez ..., ya 3 aides possibles.</p> <p>- M.103 : Ouais</p> <p>- C.104 : Euh, la ville, le département, et la région. Je pars du plus,</p> <p>- M.104 : D'accord.</p> <p>- C.105 : Pour la ville, [3sec] donc la commi, la dernière</p>	<p>« donc ya plusieurs dispositifs »</p> <p>« ya 3 aides possibles. »</p> <p>« Pour la ville, [...] »</p>

	<p>commission était hier donc ils ont étudié plusieurs dossiers. Euh j'ai pas demandé, je sais pas ce que as été attribué, j'ai pas eu le temps de demandé encore. Donc pour la ville du Mans, euh, l'aide, il y a, on a un dossier que je vais vous remettre</p> <p>- M.105 : Oui</p> <p>- C.106 : Et c'est vraiment par rapport à vos, à votre situation financière.</p> <p>- M.106 : Hum</p> <p>- C.107 : Donc nous on a une partie, référent, dans laquelle, pour laquelle on doit marquer, euh, bah pourquoi on soutient votre demande. Euh, à savoir que, c'est vrai que dans les métiers de la mécanique, si vous n'avez pas votre permis euh, c'est [3sec]</p> <p>- M.107 : Un peu compliqué</p> <p>- C.108 : Oui, c'est un peu compliqué oui, [...]</p>	
<p>C.108-M.110</p> <p>Illustre les informations</p> <p>Utilise l'humour</p>	<p>- C.108 : [...] c'est comme un docteur qui est toujours malade ou euh</p> <p>- M.108 : (rires)</p> <p>- C.109 : C'est vrai hein, un dentiste édenté, ou fin ca fait mal équipé quand même.</p> <p>- M.109 : Hum</p> <p>- C.110 : (rires)</p> <p>- M.110 : Ouais c'est sur</p>	<p>« c'est comme un docteur qui est toujours malade »</p> <p>« un dentiste édenté, ou fin ca fait mal équipé quand même. »</p> <p><u>Réactions mutuelles aux propos de la conseillère</u></p>
<p>C.111- M.119</p> <p>Explique</p>	<p>- C.111 : Donc euh, donc ya un dossier à remplir que je vais vous remettre. Ya pas trop de, de critères à part le fait que vous soyez habitant du Mans.</p> <p>- M.111 : Ouais</p> <p>- C.112 : C'est le critère principal. Et que vous en ayez, et que vous en ayez besoin dans vos recherches d'emploi.</p>	<p>« Donc euh, donc ya un dossier à remplir [...] Ya pas trop de, de critères à part le fait que vous soyez habitant du Mans »</p> <p>« ce qui pourra argumenter ce dossier »</p> <p>« Le département [...] il propose une aide »</p>

	<p>- M.112 : D'accord</p> <p>- C.113 : <i>Donc ce qui pourra argumenter ce dossier là, c'est par exemple des offres d'emploi qui vont être euh</i></p> <p>- M.113 : Hum hum</p> <p>- C.114 : <i>Loin, et voilà, vous ne pouvez pas y aller parce que vous n'avez pas votre permis.</i></p> <p>- M.114 : Ok</p> <p>- C.115 : <i>Ensuite, euh, le département, donc le conseil général. [4sec] j'ai pas parlé des montants, je vais le faire après. Le département, donc lui, [4sec] euh, il propose une aide [3sec] dès l'obtention du code.</i></p> <p>- M.115 : D'accord</p> <p>- C.116 : <i>[5sec] par contre celui-ci est soumis à ressources.</i></p> <p>- M.116 : Hum hum</p> <p>- C.117 : <i>C'est-à-dire que en habitant chez vos parents, chez votre papa peut être</i></p> <p>- M.117 : Oui</p> <p>- C.118 : <i>Euh, avec 800 euros de ressources par mois, il est possible que le dossier se fasse bouler.</i></p> <p>- M.118 : Hum hum [4sec] euh, ouais mais bon euh,</p> <p>- C.119 : <i>Ils vont eux, par contre ils ont, je vais vous montrer ça tout de suite, ils ont déterminé des, des seuils de, de revenus à ne pas dépasser.</i></p> <p>- M.119 : Hum</p>	
C.120-M.120 Illustre	<p>- C.120 : <i>Euh, [3sec] euh [8sec] alors [3sec] pour quelqu'un qui est hébergé, non mais je vous fais par de toutes les aides donc [4sec] pour euh, [5sec] quelqu'un tout seul comme vous, il ne faut pas toucher plus de 520 euros, par mois. Pour pouvoir bénéficier de cette aide.</i></p> <p>- M.120 : D'accord</p>	<p>« quelqu'un tout seul comme vous, il ne faut pas toucher plus de 520 euros, par mois. Pour pouvoir bénéficier de cette aide. »</p>

C.121-C.122 rassure	<p>- C.121 : D'accord ? bon après, euh, le temps que vous ayez votre permis peut être que au mois d'Août si vous avez zéro euh. On tombe dedans quoi.</p> <p>- M.121 : Bah c'est sur mais bon, c'est,</p> <p>- C.122 : Pas l'objectif [2sec][...]</p>	<p>- C.122 : « D'accord ?[...] le temps que vous ayez votre permis peut être que au mois d'Août si vous avez zéro euh. On tombe dedans quoi. »</p> <p>« Pas l'objectif »</p>
C.122-C.123 Explique	<p>- C.123 : Pas l'objectif [2sec] la région, alors la région euh, elle propose, c'est le, le fin, c'est une aide mais c'est une aide forfaitaire c'est une aide de 200 euros. Donc pour pouvoir bénéficier de cette aide, il faut euh, un justificatif d'entrer en formation à l'auto école, daté, signé de l'auto école. Donc, nom de l'auto-école truc muche, euh, on atteste euh Mr Mathieu Claus est en, a commencé son permis avec notre entreprise depuis le. Voilà, une fois que nous on a ce document là, on se revoit, on signe un, on rentre ici un document, on envoie à la région, euh l'étudie en commission, jusqu'à présent ils n'ont jamais euh, rejeté un de nos dossiers.</p> <p>- M.122 : D'accord</p> <p>- C.123 : C'est 200 euros que vous recevez sous forme de chèque. Donc il faut pour justificatif d'entrée en formation. [...]</p>	<p>« la région euh, elle propose, [...] Donc pour pouvoir bénéficier de cette aide, il faut »</p>
C.123-M.126 Donne un support  Utilisation de l'humour	<p>- C.124 : [...] Donc en terme de, là je vous ai marqué les 3. Je sais même pas si une fois que je l'ai mis à l'envers ca vous facilite la lecture.</p> <p>- M.123 : (Rires)</p> <p>- C.125 : Fin à l'endroit (rires) alors, la ville du Mans, donc dossier à remplir. Donc là la demande, donc les demandes, c'est un peu suivant les revenus hein, suivant combien vous vous estimez pouvoir mettre. Combien il peut vous rester, on peut pas leur demander, de, des milles et des cents.</p> <p>- M.124 : Oui</p>	<p>« je vous ai marqué les 3 [...] Je sais même pas si une fois que je l'ai mis à l'envers ca vous facilite la lecture. »</p> <p>« Fin à l'endroit (rises) alors »</p> <p>→ Rigolent de la situation</p>
C.125-M.126	<p>- C.126 : Globalement on va dire, j'demande entre 300-300-400</p>	<p>« Globalement on va dire, j'demande entre 300-300-</p>

Conseille	<p>euros. Euh, donc avec les 200 ca peut faire 500. Est-ce que vous euh, le complément vous est possible ?</p> <p>- M.125 : [3sec] euh, ouais j'pense ouais.</p> <p>- C.127 : Ouais [4sec] j'mets, je mets environ 350 ca vous fait la fourchette</p> <p>- M.126 : Hum</p>	<p>400 euros. [...] Est-ce que vous euh, le complément vous est possible ? »</p> <p>« je mets environ 350 ca vous fait la fourchette »</p>
C.127-M.127 Informe	<p>- C.128 : Donc après est ce que euh, quand je fais un dossier et qu'on a, ouais il faut le devis. Fin, je vais vous donner le dossier de toute façon. Euh, je vois par rapport à la somme qu'on demande, ca correspond à tant d'heures de conduite, à temps de. Voilà</p> <p>- M.127 : Ouais</p> <p>- C.129 : Mais le département, ils sont très très très regardants sur les revenus que vous pouvez avoir et les revenus de vos parents. Donc je ne les connais pas du tout, euh, mais ils vont être demandés. Donc c'est pour ca que c'est un peu plus, euh</p> <p>- M.128 : Les revenus de mes parents ?</p>	<p>« quand je fais un dossier [...] je vais vous donner le dossier de toute façon »</p>
C.128-M.132 Explique illustre	<p>- C.130 : Ouais, euh, si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté. Tout ca parce que ya des parents qui, n'ont pas de revenus. Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus mais dont les parents n'ont pas de revenus non plus, donc là, le département comprend que l'aide est nécessaire. Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus, mais les parents ont, vraiment, qu'en je dis, voilà, on a quand même des dossiers où les parents ont 4000 euros</p> <p>- M.129 : Ouais</p> <p>- C.131 : Pas, pas à deux, chacun</p> <p>- M.130 : Hum</p> <p>- C.132 : Donc là le département dit, vous devez voir avec vos parents c'est eux quoi doivent gérer ça. Donc après on le tente hein, fin on le tente, suivant les situations, si ya des situations</p>	<p>« si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté. »</p> <p>« Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus, mais les parents ont, vraiment »</p> <p>« vous devez voir avec vos parents c'est eux quoi doivent gérer ça.[...] une aide qui n'est pas uniquement pour les personnes qui sont en grandes difficultés mais qu'est aussi pour les situations médianes »</p>

	<p>conflictuelles et bein, on explique. Qu'est ce qui fait que, euh, et l'idée c'est euh, que l'argent doit aller à ce qui, qu'en ont plus besoin, donc pour ce, pour ce cadre là, euh la ville du Mans a proposé justement une aide qui n'est pas uniquement pour les personnes qui sont en grandes difficultés mais qu'est aussi pour les situations médianes en fait entre le bah, ça nous aiderait quand même un tout pti peu. Et là région, elle elle nous demande d'identifier nous euh, l'aide.</p> <p>- M.131 : Oui</p> <p>- C.133 : Donc c'est,</p> <p>- M.132 : D'accord</p>	
<p>C.133-M.134</p> <p>Donne son avis</p>	<p>- C.134 : Je dirais que la première annoncée et la 3<sup>ème</sup> euh, ça peut se présenter.</p> <p>- M.133 : D'accord.</p> <p>- C.135 : Celle du milieu, surtout avec 800 euros et chez vos, chez vos fin à, et hébergé ils vont tout de suite.</p> <p>- M.134 : D'accord</p>	<p>« Je dirais que »</p>
<p>C.135-M.135</p> <p>Questionne</p>	<p>- C.136 : Mauvaise réponse non c'est ? (rires)</p> <p>- M.135 : Non, non, déjà si euh,</p>	<p>« Mauvaise réponse non c'est ? »</p> <p><u>Rigole plutôt pour détendre l'atmosphère</u></p>
<p>C.136-C.136</p> <p>Informe</p>	<p>- C.136 : Euh, donc, le dossier de la ville du Mans, il est là, je vais vous [3sec] le donner. Dossier de candidature, je vais en imprimer un, [...]</p>	<p>« je vais vous [3sec] le donner »</p>
<p>C.136-C.137</p> <p>Explique,</p> <p>demande à une</p> <p>personne tiers</p> <p>Touche d'humour</p>	<p>- C.137 : [...] alors la difficulté c'est que là on a eu, fin difficulté, on a eu une commission hier, je ne sais pas quand sera la prochaine. Mlle Loupias ? avez-vous une information concernant la prochaine date ? elle à pas le droit de parler.</p> <p>- M.136 : Ah bon (rires)</p> <p>- C.138 : (rires) elle ne parle pas, [...]</p>	<p>« alors la difficulté c'est que »</p> <p>« Mlle Loupias ? avez-vous une information »</p> <p>« (rires) elle ne parle pas, [...] »</p> <p><u>Rigolent de la situation</u></p>
<p>C.137-M.137</p> <p>Questionne</p>	<p>- C.137 : euh, je l'ai fait imprimer en bas, je vais la chercher. [...] [26sec] alors, [4sec] alors ce dossier, [5sec] de la ville, il est euh,</p>	<p>« vous avez déjà rempli des dossiers [...] ? »</p>

	<p><i>vous avez déjà rempli des dossiers euh, de demandes ou quoique ce soit ?</i></p> <p>- M.137 : Non</p>	
<p>C.138-C.144</p> <p>Rassure, explique, aide</p>	<p>- C.138 : Non, [3sec] <i>pour vous rassurer ya, on a essayé de le faire assez simple.</i></p> <p>- M.138 : Hum hum</p> <p>- C.139 : <i>Mais peut être ya encore des choses qui vont, vous semblez euh, un peu difficile à, à répondre. Nom, prénom adresse, date de naissance, lieu de naissance. J'imagine que ça devrait être assez facile. (rires)</i></p> <p>- M.139 : (rires)</p> <p>- C.140 : <i>Alors, situation sociale, euh, condition de logement, là c'est facile aussi</i></p> <p>- M.140 : Ouais</p> <p>- C.141 : <i>Ressources, là c'est les votre, hein</i></p> <p>- M.141 : Hum</p> <p>- C.142 : <i>Situation scolaire, niveau d'études. Donc vous vous avez un niveau V.</i></p> <p>- M.142 : Oui</p> <p>- C.143 : <i>Situation professionnelle : demandeur d'emploi. Motif de la demande, donc là, on ne vous demande pas de remplir tout ça.</i></p> <p>- M.143 : Hum</p> <p>- C. 144 : <i>Et ya des personnes qui nous remplissent qu'une partie là. [...]</i></p>	<p>« pour vous rassurer ya, on a essayé de le faire assez simple. »</p> <p>« Mais peut être ya encore des choses qui vont, vous semblez euh, un peu difficile à, à répondre »</p> <p>→ <u>Détend, ôte les difficultés</u></p>
<p>C.144-M.145</p> <p>informe</p>	<p>- C.144 : [...] <i>En fait ce dossier lorsqu'il part moi je ne suis pas là. Et vous n'êtes pas là non plus.</i></p> <p>- M.144 : Ouais</p> <p>- C.145 : <i>Et le direc, le responsable de la structure qui le présente. Donc, ils lisent votre partie, ils lisent la mienne. Donc euh, c'est très, il faut essayer d'être un pti peu explicite.</i></p>	<p>« En fait ce dossier lorsqu'il part moi je ne suis pas là. Et vous n'êtes pas là non plus. »</p> <p>« c'est très, il faut essayer d'être un pti peu explicite. »</p>



	- M.145 : Ouais	
C.146-M.149 Aide	<p>- C.146 : Bon, travaillant dans le secteur de la mécanique, c'est quand même beaucoup plus facile d'avoir soit même un véhicule. En plus si vous êtes en réparation, euh, la vous êtes en carrosserie mais euh, admettons que vous interveniez sur de la réparation ou que vous soyez en équipe avec quelqu'un,</p> <p>- M.146 : Ouais</p> <p>- C.147 : Vous devez parfois partir</p> <p>- M.147 : Oui</p> <p>- C.148 : Et euh voilà, on vous demande quand même d'être mobile</p> <p>- M.148 : Ouais</p> <p>- C.149 : [2sec] donc bon, donc en brouillon euh, Mélanie peut aussi, je peux vous aider, Mélanie peut vous aider</p> <p>- M.149 : Non non, ça va aller.</p>	<p>« Bon, travaillant dans le secteur de la mécanique, c'est quand même beaucoup plus facile d'avoir soit même un véhicule. »</p> <p>« je peux vous aider, Mélanie peut vous aider »</p>
C.150-C.154 Conseil sur la manière de remplir	<p>- C.150 : Bon là, c'est la partie que moi je remplie</p> <p>- M.150 : D'accord.</p> <p>- C.151 : Informations complémentaires. Donc les aides au permis dont vous bénéficiez, ou dont vous êtes susceptible de bénéficier. Donc là on mettra l'aide de la région. Autres informations que vous souhaitez donner, bon bah juste concernant l'aide au permis. Toute autre information serait inutile.</p> <p>- M.151 : D'accord</p> <p>- C.152 : Documents à joindre obligatoirement donc : l'avis d'imposition et les 3 derniers bulletins de salaires pour vous c'est les bulletins de ressources, les, les documents Assedics</p> <p>- M.152 : Humhum</p> <p>- C.153 : Copie de la carte d'identité, donc on peut faire les copies ici, hein, faites pas des frais. Dernière quittance de loyer ou certificat d'hébergement donc c'est un document, de, votre père,</p>	<p>« là, c'est la partie que moi je remplie »</p> <p>« Toute autre information serait inutile. »</p> <p>« Donc là on mettra l'aide de la région. »</p>

	<p><i>précisant qu'il vous héberge gracieusement.</i></p> <p>- M.153 : Ouais</p> <p>- C.154 : <i>Sauf si vous avez à lui payer un loyer, aussi vous le marquez.</i></p>	
<p>M.154-M.159</p> <p><i>S'informe (perso)</i></p>	<p>- M.154 : Fin pas le loyer, mais bon le, rien que le chauffage euh, l'électricité, l'eau. Parce qu'il n'habite pas ici en fait,</p> <p>- C.155 : Ah</p> <p>- M.155 : Il habite à Arcachon.</p> <p>- C.156 : <i>Vous êtes seul dans la maison.</i></p> <p>- M.156 : Avec mon frère ouais.</p> <p>- C.157 : <i>Y'en a pas un, vous êtes que deux frères ?</i></p> <p>- M.157 : Ouais</p> <p>- C.158 : <i>Je croyais que vous étiez trois.</i></p> <p>- M.158 : Non non, on est que 2</p> <p>- C.159 : <i>Comment s'appelle votre frère ?</i></p> <p>- M.159 : C'est Paul.</p>	<p>« Vous êtes seul dans la maison ».</p> <p>« vous êtes que deux frères »</p> <p>« Comment s'appelle votre frère ? »</p>
<p>C.160-C.162</p> <p><i>Informe/récapitule</i></p>	<p>- C.160 : [4sec] <i>un contrat de travail si vous en avez un, et un devis de l'auto-école.</i></p> <p>- M.160 : D'accord</p> <p>- C.161 : <i>Donc, à l'auto école dans laquelle, vous vous avez 2 documents différents à demander. Le devis de l'auto école, pour l'aide au permis. Et un justificatif de l'entrée en formation pour la région.</i></p> <p>- M.161 : Ouais ok</p> <p>- C.162 <i>D'accord ? vous signez, vous me ramenez ça et moi je, je fais ma partie,[...]</i></p>	<p>« Donc, à l'auto école dans laquelle, vous vous avez 2 documents différents à demander »</p>
<p>C.162-M.165</p> <p><i>Informe/ humour</i></p>	<p>- C.162 : [...] <i>et euh, lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier.</i></p> <p>- M.162 : D'accord</p> <p>- C.163 : <i>Non je les retrouve toujours (rires)</i></p>	<p>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</p> <p>« Non je les retrouve toujours (rires) »</p> <p>■ <i>Utilisation de l'humour : réaction positive</i></p>

	- M.163 : (rires)	→
C.164-M.165 Questionne	<p>- C.164 : Non mais c'est euh, euh, après vous avez les moyens de trouver une voiture pour un ?</p> <p>- M.164 : Mais j'en ai déjà une en fait et</p> <p>- C.165 : Et elle attend patiemment,</p> <p>- M.165 : Hum</p>	« vous avez [...] ? »
C.166-M.169 Questionne (perso)	<p>- C.166 : Ouais. Et qu'est ce qu'il fait votre frère ?</p> <p>- M.166 : Euh, bah lui aussi, fin enfin en fait on est tous les deux de retour euh, parce qu'on habitait à Arcachon aussi</p> <p>- C.167 : Ah</p> <p>- M.167 : On est tous les deux de retour dans la région, il est un peu comme moi là euh,</p> <p>- C.168 : Fin, si il a besoin,</p> <p>- M.168 : Bah lui aussi il est suivi à l'IFREP</p> <p>- C.169 : Il est suivi à l'IFREP ? par Mélanie aussi ?</p> <p>- M.169 : Euh non, lui c'est c'est une autre personne donc euh,</p>	<p>« qu'est ce qu'il fait votre frère ? »</p> <p>« Il est suivi à l'IFREP ? »</p>
C.170-M.171 Information sur la structure	<p>- C.170 : Euh, parlez lui, fin, vous pouvez venir sans, sans avoir besoin d'être orienté par une structure hein. C'est euh. Souvent d'ailleurs c'est l'inverse, c'est nous qui envoyons vers l'IFREP.</p> <p>- M.170 : Oui</p> <p>- C.171 : C'est euh qui euh, là c'est qu'il y a eu mal donne dans votre euh, dans votre dossier.</p> <p>- M.171 : D'accord</p>	« vous pouvez venir sans, sans avoir besoin d'être orienté par une structure »
C.172-M.175 Donne son point de vue	<p>- C.172 : J'imagine que les collègues de pôle emploi, fin c'est souvent ce qu'il se passe. Lorsqu'ils trouvent que les situations peuvent aller rapidement, euh, ils ne nous les envoient pas. [2sec]</p> <p>- M.172 : D'accord</p> <p>- C.173 : Et après ils nous les envoient sauf que nous on aurait bien aimé avoir les jeunes avant, parce qu'on, on peut débloquent des situations un peu plus rapidement.</p>	<p>« J'imagine que les collègues de pôle emploi, fin c'est souvent ce qu'il se passe. Lorsqu'ils trouvent que les situations peuvent aller rapidement, euh, ils ne nous les envoient pas. »</p> <p>« Non pas qu'on soit meilleur, mais on a plus de temps à consacrer à chaque personne »</p>

	<p>- M.173 : Hum</p> <p>- C.174 : <i>Non pas qu'on soit meilleur, mais on a plus de temps à consacrer à chaque personne.</i></p> <p>- M.174 : D'accord.</p> <p>- C. 175 : <i>Sinon, meilleurs euh, non.[...]</i></p>	
	<p>- C.175 : <i>Sinon, meilleurs euh, non. [8sec] est ce que euh, vous avez des questions particulières ? sur les demandes</i></p> <p>- M.175 : Euh, non écoutez non, [2sec] ca, ca me convient fin, voilà pour le moment. [3sec]</p>	
C.176-M.17 Conseille	<p>- C.176 : <i>Donc moi je suis disponible, faut que vous preniez rendez-vous mais après euh,</i></p> <p>- M.176 : Ouais</p> <p>- C.177 : <i>Euh, pour qu'on se revoit pour voi, vous pouvez le laisser à l'accueil, si, sous enveloppe</i></p> <p>- M.177 : D'accord</p> <p>- C.178 : <i>Si moi, je comprends pas trop ou si vous avez oubliez de signer quelque part ou s'il manque un document bah je vous ferais rappeler pour dire bah il manque ca comme pièce.</i></p> <p>- M.178 : Ouais</p>	<p>« <i>Donc moi je suis disponible, faut que vous preniez rendez-vous mais après euh, »</i></p> <p>« <i>Si moi, je comprends pas trop ou si vous avez oubliez de signer quelque part ou s'il manque un document bah je vous ferais rappeler »</i></p>
C.180-M.179 S'informe	<p>- C.179 : <i>Euh, si vous êtes suivi par Mélanie, elle vous voit toutes les semaines non ?</i></p> <p>- M.179 : Oui</p>	« <i>elle vous voit toutes les semaines non ? »</i>
C.181-C.184 Donne son point de vue	<p>- C.180 : <i>Ouais donc on va pas, je vais pas en rajouter. Surtout que Mélanie ya, fin, elle, elle est adorable comme collègue.</i></p> <p>- M.180 : Ouais, ouais, ouais</p> <p>- C.181 : <i>Donc, euh, vous êtes entre de bonnes mains.</i></p> <p>- M.181 : D'accord (rires)</p> <p>- C.182 : <i>Et euh, puis je vous dis, je vous souhaite que ca marche.</i></p> <p>- M.182 : Ok</p> <p>- C.183 : <i>D'accord ? bon bah je vais vous soutenir euh, pour ça et</i></p>	<p>« <i>je vais pas en rajouter. Surtout que Mélanie ya, fin, elle, elle est adorable comme collègue. »</i></p> <p>« <i>vous êtes entre de bonnes mains »</i></p> <p>« <i>je vous souhaite que ca marche »</i></p> <p>« <i>je vais vous soutenir »</i></p> <p>→ <u>Réaction positive</u></p>

	<p><i>puis après voilà. D'accord ?</i></p> <p>- M.184 : D'accord bah je vous remercie.</p>	
<p>C.185-M.185</p> <p>Clôture</p>	<p>- C.184 : <i>Bon bah, je vous laisse euh, avec Mlle Loupias, elle va vous laisser 3 quart, une petite, cinq minutes de pause euh (rires) ou sauf si vous voulez euh, là, être reçue directement ?</i></p> <p>- M.185 : Oh bah je, je, je ça m'est égal. Comme vous voulez. Ok</p>	<p>« Bon bah, je vous laisse euh, avec Mlle Loupias »</p> <p>→ <u>Décontracte la situation à venir</u></p>
<p>C.186-C.192</p> <p>Questionne (perso)</p>	<p>- C.185 : <i>Donc comment va votre maman ?</i></p> <p>- M.186 : Elle va bien, je vous remercie.</p> <p>- C.186 : <i>Ca va bien ?</i></p> <p>- M.187 : Ouais ouais, elle va bien, toujours à Bourges.</p> <p>- C.187 : <i>Toujours à Bourges, ouais,</i></p> <p>- M.188 : Ouais.</p> <p>- C.188 : <i>Elle est toujours coach ?</i></p> <p>- M.189 : Ouais. Toujours.</p> <p>- C.189 : <i>Ouais, ouais. et beh.</i></p> <p>- M.190 : <i>(rires)</i></p> <p>- C.190 : <i>A l'occasion si vous la voyez.</i></p> <p>- M.191 : Oui bah je lui dirais que je.</p> <p>- C.191 : <i>Carole de l'AFPA.</i></p>	<p>« comment va votre maman ? »</p> <p>« Toujours à Bourges »</p> <p>« Elle est toujours coach ? »</p> <p>« A l'occasion si vous la voyez. »</p> <p>→ <u>Semble à l'aise</u></p>

**Tableau 2 : Analyse entretien de premier accueil**

Thèmes	Sous-thèmes	Propositions
Présentation	De l'entretien (de recherche) Lignes : 1/2-3/8-9	« Bonjour, euh, merci d'avoir accepté l'entretien. » « c'est pas pour vous observer vous, c'est qu'elle fait un travail sur les entretiens. » « l'entretien va être, est enregistré. »
	Entretien 1er accueil Lignes : 9/11	« Je vous fais un entretien normal » « Comme je fais pour n'importe quel jeune »
	Présentation (perso, en rapport avec la structure) Lignes : 15-16	« je me présente : Carole Dupont, conseillère en insertion professionnelle à la PAIO »
	Structure (fonction, missions,...) Lignes : 21-22/24/27-30	« PAIO ca veut dire permanence d'accueil d'information et d'orientation. Donc ici nous nous occupons de jeunes de 16 à 25 ans » « on se propose de vous aider pour » « on répond à des questions du style euh, j'ai fait telle formation et je trouve pas de patron [...] c'est des questions diverses et variées »
	Entretien 1 <sup>er</sup> accueil Lignes : 50/51/53-54/56	« l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. » « La première est très administrative. » « La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, » « Et la troisième partie c'est votre demande »
	Dispositif d'aide Lignes : 283/287/291	« donc ya plusieurs dispositifs » « ya 3 aides possibles. »

		« Pour la ville, [...] »
S'informe	Connaissance du jeune Lignes : 18	« Est-ce que vous savez »
	Demande du jeune Lignes : 31	« Ca rentre à peu près dans le, dans ce que vous auriez aimé avoir comme informations ? »
	Côté perso Lignes : 462/464/468	« Vous êtes seul dans la maison ». « vous êtes que deux frères » « Comment s'appelle votre frère ? »
	S'informe Lignes : 265	« Donc là vous avez passé quelques mois euh, tranquilou, ou euh. »
Intention	Conforte Lignes : 35/36	« je suis venu pour ça » « ca rentre dans la partie j'ai besoin d'un, d'un moyen de locomotion. »
	Rassure Lignes : 339- 340/363/443/448/446/515/520- 521	« C'est pour vérifier [...] on vous demande pas »  « D'accord ?[...] le temps que vous ayez votre permis peut être que au mois d'Août si vous avez zéro euh. On tombe dedans quoi. » « Pas l'objectif »  « pour vous rassurer ya, on a essayé de le faire assez simple. »  « Mais peut être ya encore des choses qui vont, vous semblez euh, un peu difficile à, à répondre »
	Conseille Lignes : 360- 361/363/443/448/446/515/520- 521	« Globalement on va dire, j'demande entre 300-300-400 euros. [...] Est-ce que vous euh, le complément vous est possible ? » « je mets environ 350 ca vous fait la fourchette »  « là, c'est la partie que moi je remplie » « Toute autre information serait inutile. »

		<p>« <i>Donc là on mettra l'aide de la région. »</i></p> <p>« <i>Donc moi je suis disponible, faut que vous preniez rendez-vous mais après euh, »</i></p> <p>« <i>Si moi, je comprends pas trop ou si vous avez oubliez de signer quelque part ou s'il manque un document bah je vous ferais rappeler »</i></p>
	<p>Aide Lignes : 216/217/218/226/430/440/441</p>	<p>« <i>Près de la gare ? »</i></p> <p>« <i>Ouais »</i></p> <p>« <i>Ouais CIO »</i></p> <p>« <i>c'était un choix de votre part, c'est vous qui avez fait moteur dedans. La preuve ca marche. »</i></p> <p>« <i>Bon, travaillant dans le secteur de la mécanique, c'est quand même beaucoup plus facile d'avoir soit même un véhicule. »</i></p> <p>« <i>je peux vous aider, Mélanie peut vous aider »</i></p>
Questionne	<p>Partie administrative de l'entretien Lignes : 64/93/...</p>	<p>« <i>vous date de naissance ? »</i></p> <p>« <i>ca se passe comment ? »</i></p> <p>« <i>vous[...] ? »</i></p> <p>« <i>Avez-vous [...] ? »</i></p> <p>« <i>Bénéficiez-vous [...] ? »</i></p>
	<p>Parcours Lignes : 164/205</p>	<p>« <i>vous avez suivie ? c'était peut être votre, un contrat d'apprentissage non ?»</i></p> <p>« <i>? »</i></p> <p>« <i>vous [...] ? »</i></p> <p>« <i>Pourquoi cette voie ? »</i></p>
	<p>Questionne Lignes : 238/398/407-408</p>	<p>« <i>vous ne nous, vous ne nous connaissiez pas du tout comme service ? »</i></p> <p>« <i>? »</i></p>



		<p>« Mauvaise réponse non c'est ? »</p> <p>« vous avez déjà rempli des dossiers [...] ? »</p> <p>« vous avez [...] ? »</p>
	<p>Sur ses envies</p> <p>Lignes : 228-230/232</p>	<p>« il existe toujours [...]Ce goût ? »</p> <p>« pourquoi [...]est ce que vous ne travaillez pas alors dedans ? »</p>
	<p>Personnel</p> <p>Lignes : 495/493/539/543/545/549</p>	<p>« qu'est ce qu'il fait votre frère ? »</p> <p>« Il est suivi à l'IFREP ? »</p> <p>« comment va votre maman ? »</p> <p>« Toujours à Bourges »</p> <p>« Elle est toujours coach ? »</p> <p>« A l'occasion si vous la voyez. »</p>
Aide à la compréhension	<p>Illustre</p> <p>Lignes : 302/535-537/373-374</p>	<p>« c'est comme un docteur qui est toujours malade »</p> <p>« quelqu'un tout seul comme vous, il ne faut pas toucher plus de 520 euros, par mois. Pour pouvoir bénéficier de cette aide. »</p> <p>« si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté. »</p>
	<p>Explique</p> <p>Lignes : 309-310/315/320-321/342-344/373-374/376-377/382-387/401/402-403/406/120-121</p>	<p>« Donc euh, donc ya un dossier à remplir [...] Ya pas trop de, de critères à part le fait que vous soyez habitant du Mans »</p> <p>« ce qui pourra argumenter ce dossier »</p> <p>« Le département [...] il propose une aide »</p> <p>« la région euh, elle propose, [...] Donc pour pouvoir bénéficier de cette aide, il faut »</p> <p>« si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté. »</p> <p>« Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus, mais les parents ont, vraiment »</p>

		<p><i>« vous devez voir avec vos parents c'est eux quoi doivent gérer ça.[...] une aide qui n'est pas uniquement pour les personnes qui sont en grandes difficultés mais qu'est aussi pour les situations médianes »</i></p> <p><i>« alors la difficulté c'est que »</i></p> <p><i>« Mlle Loupias ? avez-vous une information »</i></p> <p><i>« (rires) elle ne parle pas, [...] »</i></p> <p><i>« alors cette question elle a plus d'importance en plus par rapport à, la suite [...] c'est-à-dire que »</i></p>
Autres démarches	<p>Donne son point de vue Lignes : 254-255/258/263-264/272-273/275/393/502-504/525-526/528/530/532/278-279/499</p>	<p><i>« je reconnais que ce que je viens de dire est très négatif pour mes collègues [...] c'est dommage parce que là vous avez perdu du temps »</i></p> <p><i>« Ce qui veut quand même dire que vous ne connaissiez pas nos services non plus »</i></p> <p><i>« Rencontré plus tôt, on aurait pu vous aider à avoir le permis plus tôt, peut être que vous seriez déjà en emploi. »</i></p> <p><i>« nous on a aucun, fin c'est pas pour nous décharger [...] On se fait pas suffisamment connaître »</i></p> <p><i>« on n'a aucun moyen de vous connaître »</i></p> <p><i>« Je dirais que »</i></p> <p><i>« J'imagine que les collègues de pôle emploi, fin c'est souvent ce qu'il se passe. Lorsqu'ils trouvent que les situations peuvent aller rapidement, euh, ils ne nous les envoient pas. »</i></p> <p><i>« Non pas qu'on soit meilleur, mais on a plus de temps à consacrer à chaque personne »</i></p> <p><i>« je vais pas en rajouter. Surtout que Mélanie ya, fin, elle, elle est adorable comme collègue. »</i></p>

		<p>« vous êtes entre de bonnes mains »</p> <p>« je vous souhaite que ça marche »</p> <p>« je vais vous soutenir »</p> <p>« Mélanie nous connaît très très bien et euh [...] on fonctionne très très bien [...]vous êtes suivi par Mélanie yaura aucun problème [...] entière confiance »</p> <p>« C'est euh qui euh, là c'est qu'il y a eu mal donne dans votre euh, dans votre dossier. »</p>
	<p>Utilise l'humour</p> <p>Lignes : 97-98/157-158/302/305/479/476</p>	<p>« chez nous ca s'appel un cyclomoteur, j'suis désolé (rires) ca fait un peu ringard »</p> <p>« parce que 2008 ca ferait beaucoup d'Assedic, vous auriez énormément travaillé. Quand même vous êtes né en 1988 (rires). »</p> <p>« c'est comme un docteur qui est toujours malade »</p> <p>« un dentiste édenté, ou fin ca fait mal équipé quand même. »</p> <p>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</p> <p>« Non je les retrouve toujours (rires) »</p> <p>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</p> <p>« Non je les retrouve toujours (rires) »</p>
	<p>Support</p> <p>Lignes : 352-353/355/365-366</p>	<p>« je vous ai marqué les 3 [...] Je sais même pas si une fois que je l'ai mis à l'envers ca vous facilite la lecture. »</p> <p>« Fin à l'endroit (rires) alors »</p> <p>« quand je fais un dossier [...] je vais vous donner le dossier de toute façon »</p>
	<p>Marque l'erreur</p>	<p>« Ah, ne jamais supposer, toujours poser la question »</p>

	Lignes : 78/187	« vous avez pas fait la terminale BEP. A chaque fois je me trompe avec ça. »
Informe sur	L'entretien Lignes : 41/43/46/50/51/54/56/60- 64/161-162	« je vous propose de faire là c'est un entretien d'accueil » « il est important pour nous parce que » « il faut qu'on est des éléments qui permettent de, de dire oui on va, on soutient cette demande ou non on ne la soutient pas. »  « l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. » « La première est très administrative. » « La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, » « Et la troisième partie c'est votre demande. » « ca vaut pour l'entretien même s'il est enregistré, les entretiens sont confidentiels [...] j'ai une trace écrite, mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire [...] Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me, vous me le précisez et euh, et voilà. »  « C'est la fin de ma première partie [...] donc la deuxième c'est vraiment votre parcours [...] on prend à l'envers en fait. »
	Ce qu'elle sait niveau personnel Lignes : 190/193-194/201/204	« Il me semble que vous étiez sur Bourges parce que j'étais en formation avec votre maman. »  « à c'est tout se reconnecte, glinglingling (rires) qui a fait la formation CIP »  « Fin y'avait le déménagement aussi » « Un petit peu compliqué, alors »
	L'écoute Lignes : 99/102-104/140	« vous me l'avez dit » « même si euh, j'ai bien compris que ca allait être sur la mobilité »  « Si vous [...] cela veut dire que vous [...] vous avez »
	Ce qu'elle peut faire	« Bon j'le regarderais. [4sec] si vous êtes inscrits je vous retrouverez. »

	Lignes : 161/248	<i>« Mélanie, ah oui mais en plus c'est vrai que Mélanie m'a dit, c'est vrai que j'aurai pu . »</i>
	<p>Informe Lignes : 425-426/429/472- 473/477/479/495/535</p>	<p><i>« En fait ce dossier lorsqu'il part moi je ne suis pas là. Et vous n'êtes pas là non plus. »</i>  <i>« c'est très, il faut essayer d'être un pti peu explicite. »</i></p> <p><i>« Donc, à l'auto école dans laquelle, vous vous avez 2 documents différents à demander »</i></p> <p><i>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</i>  <i>« Non je les retrouve toujours (rires) »</i></p> <p><i>« vous pouvez venir sans, sans avoir besoin d'être orienté par une structure »</i></p> <p><i>« Bon bah, je vous laisse euh, avec Mlle Loupias »</i></p>

**Tableau 3 : Analyse entretien de premier accueil**

Thèmes	Sous-thèmes	Conduire : Être au dessus ou en arrière
Présentation	De l'entretien (de recherche)  Lignes : 1/2-3/8-9	« Bonjour, euh, merci d'avoir accepté l'entretien. »  « c'est pas pour vous observer vous, c'est qu'elle fait un travail sur les entretiens. »  « l'entretien va être, est enregistré. »
	Entretien 1er accueil Lignes : 9/11	« Je vous fais un entretien normal » « Comme je fais pour n'importe quel jeune »
	Structure (fonction, missions,...) Lignes : 21-22/24/27-30	« PAIO ca veut dire permanence d'accueil d'information et d'orientation. Donc ici nous nous occupons de jeunes de 16 à 25 ans »  « on se propose de vous aider pour »  « on répond à des questions du style euh, j'ai fait telle formation et je trouve pas de patron [...] c'est des questions diverses et variées »
	Entretien 1 <sup>er</sup> accueil Lignes : 50/51/53-54/56	« l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. » « La première est très administrative. » « La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, » « Et la troisième partie c'est votre demande »
Questionne	Partie administrative de l'entretien Lignes : 64/93/...	« votre date de naissance ? » « ca se passe comment ? » « vous[...] ? » « Avez-vous [...] ? » « Bénéficiez-vous [...] ? »
	Parcours	« vous avez suivie ? c'était peut être votre, un contrat d'apprentissage non ? »

	Lignes : 164/205	« ? » « vous [...] ? » « Pourquoi cette voie ? »
	Questionne Lignes : 238/398/407-408	« vous ne nous, vous ne nous connaissiez pas du tout comme service ? » « ? » « Mauvaise réponse non c'est ? » « vous avez déjà rempli des dossiers [...] ? » « vous avez [...] ? »
	Sur ses envies Lignes : 228-230/232	« il existe toujours [...]Ce goût ? » « pourquoi [...]est ce que vous ne travaillez pas alors dedans ? »
	Personnel Lignes : 495/493/539/543/545/549	« qu'est ce qu'il fait votre frère ? » « Il est suivi à l'IFREP ? » « comment va votre maman ? » « Toujours à Bourges » « Elle est toujours coach ? » « A l'occasion si vous la voyez. »
Informe sur	L'entretien Lignes : 41/43/46/50/51/54/56/60- 64/161-162	« je vous propose de faire là c'est un entretien d'accueil » « il est important pour nous parce que » « il faut qu'on est des éléments qui permettent de, de dire oui on va, on soutient cette demande ou non on ne la soutient pas. »  « l'entretien que je vous propose d'avoir, il a trois parties. » « La première est très administrative. » « La deuxième partie c'est ce que vous avez fait auparavant, » « Et la troisième partie c'est votre demande. » « ca vaut pour l'entretien même s'il est enregistré, les entretiens sont confidentiels [...] j'ai une trace écrite, mais je n'écris dans mon document que ce que vous voulez bien me dire [...] Si ya des choses, que vous me dites mais que vous ne voulez pas voir écrites, vous me, vous me le précisez et euh, et voilà. »

		<i>« C'est la fin de ma première partie [...] donc la deuxième c'est vraiment votre parcours [...]on prend à l'envers en fait. »</i>
--	--	--

Thèmes	Sous-thèmes	Guider : Être en avant ou à côté
S'informe	Connaissance du jeune Lignes : 18	<i>« Est-ce que vous savez »</i>
	Demande du jeune Lignes : 31	<i>« Ca rentre à peu près dans le, dans ce que vous auriez aimé avoir comme informations ? »</i>
	Côté perso Lignes : 462/464/468	<i>« Vous êtes seul dans la maison ». « vous êtes que deux frères » « Comment s'appelle votre frère ? »</i>
	S'informe Lignes : 265	<i>« Donc là vous avez passé quelques mois euh, tranquilou, ou euh. »</i>
Intention	Conforte Lignes : 35/36	<i>« je suis venu pour ça » « ca rentre dans la partie j'ai besoin d'un, d'un moyen de locomotion. »</i>
	Rassure Lignes : 339- 340/363/443/448/446/515/5 20-521	<i>« C'est pour vérifier [...] on vous demande pas »  « D'accord ?[...] le temps que vous ayez votre permis peut être que au mois d'Août si vous avez zéro euh. On tombe dedans quoi. » « Pas l'objectif »  « pour vous rassurer ya, on a essayé de le faire assez simple. »  « Mais peut être ya encore des choses qui vont, vous semblez euh, un peu difficile à, à répondre »</i>
	Conseille	<i>« Globalement on va dire, j'demande entre 300-300-400 euros. [...] Est-ce que vous euh, le</i>



	<p>Lignes : 360-361/363/443/448/446/515/520-521</p>	<p><i>complément vous est possible ? »</i></p> <p><i>« je mets environ 350 ca vous fait la fourchette »</i></p> <p><i>« là, c'est la partie que moi je remplie »</i></p> <p><i>« Toute autre information serait inutile. »</i></p> <p><i>« Donc là on mettra l'aide de la région. »</i></p> <p><i>« Donc moi je suis disponible, faut que vous preniez rendez-vous mais après euh, »</i></p> <p><i>« Si moi, je comprends pas trop ou si vous avez oubliez de signer quelque part ou s'il manque un document bah je vous ferais rappeler »</i></p>
	<p>Aide Lignes : 216/217/218/226/430/440/441</p>	<p><i>« Près de la gare ? »</i></p> <p><i>« Ouais »</i></p> <p><i>« Ouais CIO »</i></p> <p><i>« c'était un choix de votre part, c'est vous qui avez fait moteur dedans. La preuve ca marche. »</i></p> <p><i>« Bon, travaillant dans le secteur de la mécanique, c'est quand même beaucoup plus facile d'avoir soit même un véhicule. »</i></p> <p><i>« je peux vous aider, Mélanie peut vous aider »</i></p>
Aide à la compréhension	<p>Illustre Lignes : 302/535-537/373-374</p>	<p><i>« c'est comme un docteur qui est toujours malade »</i></p> <p><i>« quelqu'un tout seul comme vous, il ne faut pas toucher plus de 520 euros, par mois. Pour pouvoir bénéficier de cette aide. »</i></p> <p><i>« si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté. »</i></p>
	<p>Explique Lignes : 309-310/315/320-321/342-344/373-374/376-</p>	<p><i>« Donc euh, donc ya un dossier à remplir [...] Ya pas trop de, de critères à part le fait que vous soyez habitant du Mans »</i></p> <p><i>« ce qui pourra argumenter ce dossier »</i></p>

	377/382-387/401/402-403/406/120-121	<p>« <i>Le département [...] il propose une aide</i> »</p> <p>« <i>la région euh, elle propose, [...] Donc pour pouvoir bénéficier de cette aide, il faut</i> »</p> <p>« <i>si la partie euh, revenus des parents n'est pas remplis, le dossier est rejeté.</i> »</p> <p>« <i>Ya des jeunes qui n'ont pas de revenus, mais les parents ont, vraiment</i> »</p> <p>« <i>vous devez voir avec vos parents c'est eux quoi doivent gérer ça.[...] une aide qui n'est pas uniquement pour les personnes qui sont en grandes difficultés mais qu'est aussi pour les situations médianes</i> »</p> <p>« <i>alors la difficulté c'est que</i> »</p> <p>« <i>Mlle Loupias ? avez-vous une information</i> »</p> <p>« <i>(rires) elle ne parle pas, [...]</i> »</p> <p>« <i>alors cette question elle a plus d'importance en plus par rapport à, la suite [...] c'est-à-dire que</i> »</p>
Informe sur	<p>Ce qu'elle sait niveau personnel</p> <p>Lignes : 190/193-194/201/204</p>	<p>« <i>Il me semble que vous étiez sur Bourges parce que j'étais en formation avec votre maman.</i> »</p> <p>« <i>à c'est tout se reconnecte, glinglingling (rires) qui a fait la formation CIP</i> »</p> <p>« <i>Fin y'avait le déménagement aussi</i> »</p> <p>« <i>Un petit peu compliqué, alors</i> »</p>
	<p>L'écoute</p> <p>Lignes : 99/102-104/140</p>	<p>« <i>vous me l'avez dit</i> »</p> <p>« <i>même si euh, j'ai bien compris que ca allait être sur la mobilité</i> »</p> <p>« <i>Si vous [...] cela veut dire que vous [...] vous avez</i> »</p>

Thèmes	Sous-thèmes	Escorter : Être au dessous ou en arrière
Présentation	Présentation (perso, en rapport avec la structure) Lignes : 15-16	<i>« je me présente : Carole Dupont, conseillère en insertion professionnelle à la PAIO »</i>
	Dispositif d'aide Lignes : 283/287/291	<i>« donc ya plusieurs dispositifs » « ya 3 aides possibles. » « Pour la ville, [...] »</i>
Autres démarches	Donne son point de vue Lignes : 254-255/258/263-264/272-273/275/393/502-504/525-526/528/530/532/278-279/499	<i>« je reconnais que ce que je viens de dire est très négatif pour mes collègues [...] c'est dommage parce que là vous avez perdu du temps » « Ce qui veut quand même dire que vous ne connaissiez pas nos services non plus » « Rencontré plus tôt, on aurait pu vous aider à avoir le permis plus tôt, peut être que vous seriez déjà en emploi. »  « nous on a aucun, fin c'est pas pour nous décharger [...] On se fait pas suffisamment connaître » « on n'a aucun moyen de vous connaître »  « Je dirais que »  « J'imagine que les collègues de pôle emploi, fin c'est souvent ce qu'il se passe. Lorsqu'ils trouvent que les situations peuvent aller rapidement, euh, ils ne nous les envoient pas. » « Non pas qu'on soit meilleur, mais on a plus de temps à consacrer à chaque personne »  « je vais pas en rajouter. Surtout que Mélanie ya, fin, elle, elle est adorable comme collègue. » « vous êtes entre de bonnes mains » « je vous souhaite que ca marche » « je vais vous soutenir »</i>

		<p>« Mélanie nous connaît très très bien et euh [...] on fonctionne très très bien [...]vous êtes suivi par Mélanie yaura aucun problème [...] entière confiance »</p> <p>« C'est euh qui euh, là c'est qu'il y a eu mal donne dans votre euh, dans votre dossier. »</p> <p>« chez nous ca s'appel un cyclomoteur, j'suis désolé (rires) ca fait un peu ringard »</p> <p>« parce que 2008 ca ferait beaucoup d'Assedic, vous auriez énormément travaillé. Quand même vous êtes né en 1988 (rires). »</p> <p>« c'est comme un docteur qui est toujours malade »</p> <p>« un dentiste édenté, ou fin ca fait mal équipé quand même. »</p> <p>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</p> <p>« Non je les retrouve toujours (rires) »</p> <p>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</p> <p>« Non je les retrouve toujours (rires) »</p>
	<p>Utilise l'humour Lignes : 97-98/157-158/302/305/479/476</p>	<p>« je vous ai marqué les 3 [...] Je sais même pas si une fois que je l'ai mis à l'envers ca vous facilite la lecture. »</p> <p>« Fin à l'endroit (rires) alors »</p> <p>« quand je fais un dossier [...] je vais vous donner le dossier de toute façon »</p>
	<p>Support Lignes : 352-353/355/365-366</p>	<p>« Ah, ne jamais supposer, toujours poser la question »</p> <p>« vous avez pas fait la terminale BEP. A chaque fois je me trompe avec ça. »</p>
	<p>Marque l'erreur Lignes : 78/187</p>	<p>« Bon j'le regarderais. [4sec] si vous êtes inscrits je vous retrouverez. »</p>
	<p>Ce qu'elle peut faire Lignes : 161/248</p>	<p>« Mélanie, ah oui mais en plus c'est vrai que Mélanie m'a dit, c'est vrai que j'aurai pu . »</p>
	<p>Informe</p>	<p>« En fait ce dossier lorsqu'il part moi je ne suis pas là. Et vous n'êtes pas là non plus. »</p>

	<p>Lignes : 425-426/429/472-473/477/479/495/535</p>	<p><i>« c'est très, il faut essayer d'être un pti peu explicite. »</i></p> <p><i>« Donc, à l'auto école dans laquelle, vous vous avez 2 documents différents à demander »</i></p> <p><i>« lors de la prochaine commission, si je ne l'ai pas mise sous un, une pile de dossier »</i></p> <p><i>« Non je les retrouve toujours (rires) »</i></p> <p><i>« vous pouvez venir sans, sans avoir besoin d'être orienté par une structure »</i></p> <p><i>« Bon bah, je vous laisse euh, avec Mlle Loupias »</i></p>
--	---	---

**Tableau 4 : Analyse entretien Mathieu**

	Entretien Mathieu Intitulé et Séquences	Des propositions à l'intérieur de la séquence	Commentaires
<b>A.7-M.10</b> <b>Rôle de la structure</b>	<p>- A.103 : <i>Alors tout d'abord, pour vous, d'après, donc par rapport à l'entretien que vous venez d'avoir, quel est le rôle de la structure ?</i></p> <p>- M. 7 : Bah d'informer euh, d'informer euh, oui sur euh, sur euh, une formation sur, euh, [5sec] (rires) sur pas mal de choses, en fin de compte.</p> <p>- A.104 : <i>Notamment sur la mobilité ? (rires)</i></p> <p>- M. 8 : Oui, entre autre. Euh, [2sec]</p> <p>- A.105 : <i>D'accord donc pour vous c'est plus dans de l'information</i></p> <p>- M. 9 : Voilà ouais,</p> <p>- A.106 : Ouais</p> <p>- M. 10 : Fin ouais, pour moi oui</p>	« d'informer [...] sur euh, une formation [...] sur pas mal de choses, en fin de compte. »	Les PAIO sont là pour informer les jeunes sur beaucoup de point (formation, mobilité).
<b>A.11-M.15</b> <b>Important dans d'entretien</b>	<p>- A.107 : <i>D'accord, euh donc par rapport à ça, mise à part la demande précise que vous aviez, qu'est ce qui est important pour vous dans ce premier entretien avec la conseillère ?</i></p> <p>- M. 11 : [2sec] euh, [2sec] par rapport à quoi ?</p> <p>- A.108 : <i>Bah, qu'est ce qu'est important pour vous de, ça peut être au niveau du climat, au niveau de l'attention qu'on va vous porter, au</i></p>	« l'accueil [...] l'attention euh, de la personne qu'on a en face de nous »	Le jeune apporte une attention

	<p><i>niveau de l'accueil, fin qu'est ce qu'est important.</i></p> <p>- M. 12 : Ouais euh, l'accueil comme vous dites, l'attention euh, de la personne qu'on a en face de nous et puis euh</p> <p>- A.109 : <i>C'est-à-dire</i></p> <p>- M. 13 : Bah c'est-à-dire euh, [2sec] c'est-à-dire que [5sec] on sent que, que la personne s'investit dans le, dans la demande quoi, fin je</p> <p>- A.110 : <i>Ouais, [3sec] il n'y a pas de mauvaises réponses hein, Ne vous inquiétez pas</i></p> <p>- M. 14 : Non non, fin je non, non fin voilà</p> <p>- A.111 : <i>Donc pour vous ouais, ce qui est important c'est vraiment de sentir que la personne est investit euh, par rapport</i></p> <p>- M. 15 : Oui voilà</p>	<p>« que la personne s'investit dans le, dans la demande quoi, »</p>	<p>particulière à la façon dont il est accueilli.</p> <p>L'investissement de la personne est importante. Nous entendons nous dans investissement l'écoute, l'attention que la conseillère apporte à la demande du jeune.</p>
<p><b>A.16-M.19</b> <b>Attente du</b> <b>jeune face</b> <b>à la</b> <b>conseillère</b></p>	<p>- A.112 : <i>D'accord, et qu'est ce que vous attendez de la personne qui vous a reçue ?</i></p> <p>- M. 16 : [2sec] euh, qu'elle me donne des réponses,</p> <p>- A.113 : <i>Ouais, bon on parle pas, la on ne va pas parler de par rapport à le pourquoi vous êtes venu, donc la ce qui vous intéresse c'est qu'elle vous donne des réponses, la dans l'immédiat c'est par rapport à votre demande ?</i></p> <p>- M. 17 : Voilà oui,</p> <p>- A.114 : <i>Mais sinon, par la suite si</i></p>	<p>« qu'elle me donne des réponses, »</p>	<p>Le jeune est venu chercher des réponses, il attend que la conseillère lui réponde, mais il ne donne pas d'échéance à cette réponse.</p>

	<p><i>éventuellement vous reviendriez, qu'est ce que vous attendriez ?</i></p> <p>- M. 18 :[2sec] euh [2sec] bah pareil ce serait surtout de l'information, sur, euh, sur tout ce qu'il peut y avoir comme type de formation dans la région ou ailleurs, euh, [4sec] non, pareil avant ya, ya que j'voyais déjà le pôle emploi ya, l'... comme vous, ya,</p> <p>- A.115 : <i>Bah c'est bien, c'est, c'est un bel accompagnement que vous avez</i></p> <p>- M.19 : (rires) ouais, tout à fait oui</p>	<p>« ce serait surtout de l'information [...] sur tout ce qu'il peut y avoir comme type de formation dans la région ou ailleurs »</p>	<p>Il cherche de l'information sur les formations de la région</p>
<p>A.20-M.24</p> <p>Déroulement de l'entretien selon le jeune</p>	<p>- A.116 : <i>Ok, Bon alors ca c'est ce qui traitait un peu de la première partie de l'entretien donc qui était sur la structure et la conseillère qui vous a reçue. Maintenant je vais parler de l'entretien que vous venez d'avoir et je vais vous demander de me raconter ce qui s'est passé dans l'entretien le plus fidèlement possible. Bon je ne vous demande pas non plus mots à mots hein, mais euh, de me raconter ce qu'il s'est passé durant la demie heure d'entretien que vous avez eu avec Mme Dupont.</i></p> <p>- M. 20 : <i>Alors euh, [3sec], donc elle m'a accueillie dans son bureau, elle m'a présentée un petit peu euh, [2sec] elle m'a présentée euh le principe euh, du de, du PAIO, euh, [3sec] euh, (rires) euh, bon après donc je, je lui parlais de, de pourquoi ma présence chez vous. [2sec] euh [2sec] et donc euh, de la elle</i></p>	<p>« elle m'a accueillie dans son bureau, elle m'a présentée un petit peu[...] euh le principe [...] du PAIO [...] je lui parlais de [...] pourquoi ma présence chez vous [...] elle a su répondre aux questions que j'avais [...] elle m'a donné le document qu'il faut remplir [...] chez moi pour voir si je peux avoir des aides et puis »</p>	<p>Le jeune donne une importance ici à l'accueil, à la présentation de la structure et de la conseillère. Ensuite, on peut constater qu'il passe directement à la demande, il se souvient de ce qui l'intéressait dans cet entretien.</p>



	<p>m'a, elle a su répondre aux questions que j'avais, euh, elle m'a donné le document qu'il faut remplir euh, [2sec] fin remplir chez moi pour voir si je peux avoir des aides et puis euh, [2sec] et puis, [2sec].</p> <p>- A.117 : <i>Donc c'est tout elle a répondu à vos questions et elle vous a donné le dossier ?</i> (rires)<i>C'est tout ce qu'elle a fait ?</i></p> <p>- M. 21 :Non euh, [7sec] fin je, (rires) je sais pas.</p> <p>- A.118 : <i>Après vous avoir présentée la structure qu'est ce que [3sec] qu'est ce qu'il s'est passé ?</i></p> <p>- M. 22 :Bah, euh, [3sec] elle m'a [3sec], elle m'a demandé de quoi j'avais besoin fin, [4sec]</p> <p>- A.119 : <i>Elle n'a pas rempli un dossier ?</i></p> <p>- M. 23 :Si oui elle a rempli un dossier (rires) ouais ya eu ça</p> <p>- A.120 : <i>Oui</i></p> <p>- M. 24 :Ah oui ya eu ça, euh, elle a rempli un dossier ouais sur euh, sur ce que j'avais fait, sur euh les formations que j'ai faites, si j'ai travaillé, euh, [2sec]</p>	<p>« elle a rempli un dossier [...] sur ce que j'avais fait, sur euh les formations que j'ai faites, si j'ai travaillé »</p>	<p>Malgré les questions il ne vient pas spontanément à la partie où la conseillère rempli le dossier. Partie administrative qui ne semble pas être pertinente.</p>
<p>A.25-M.27 Pas utile dans l'entretien</p>	<p>- A.121 : <i>D'accord, donc par rapport à ce que vous venez de me dire, si je vous pose la question de qu'est ce qui vous a paru utile dans l'entretien ?</i></p> <p>- M. 25 :Oui,</p>		

	<p>- A.122 : <i>Vous répondriez ?</i></p> <p>- M. 26 :Bah là dans le, dans la mesure où je, je viens pas pour euh, pour euh, trouver un travail ou une formation, euh cette première partie était peut être ^pas forcément importante. Bon si j'étais venu pour ça elle le serait mais euh, la pour la demande, pour ma demande euh, je sais pas si, c'est nécessaire. Bon après euh, après peut être que maintenant elle a, elle a ça va être dans un dossier et que quand je vais revenir maintenant elle va avoir plus d'informations sur moi. Bon dans ce cas là ça peut être aussi une bonne fin,</p> <p>- A.123 : <i>Donc pour vous cette partie là n'a pas été très utile.</i></p> <p>- M. 27 :[3sec] euh, dans le cadre de ma demande non. Après, je serais venue pour euh, pour une formation oui biensur</p>	<p>« dans la mesure où je, je viens pas pour [...] trouver un travail ou une formation [...] cette première partie était peut être ^pas forcément importante. Bon si j'étais venu pour ça elle le serait mais [...] pour la demande, pour ma demande [...], je sais pas si, c'est nécessaire. [...] quand je vais revenir maintenant elle va avoir plus d'informations sur moi. Bon dans ce cas là ça peut être aussi une bonne fin »</p> <p>« dans le cadre de ma demande non. »</p>	<p>Pour lui, cette partie de remplissage du dossier n'est pas importante dans la mesure où il ne cherche pas de formation.</p> <p>Questionnement sur l'utilité de ce document est-il nécessaire ? Donc de cette partie de prise d'information.</p>
<b>A.28-M.32 Important dans l'entretien</b>	<p>- A.124 : <i>Ouais ? Euh, et donc qu'est ce qui a été le plus important aujourd'hui dans cet entretien ?</i></p> <p>- M. 28 :Bah, c'est qu'elle m'ait expliqué euh ce qu'il y avait comme aide, euh, ce que je pouvais avoir le, fin c'qui risquait de ne pas passer et ce qui risquait de passer. Pis ça me donne une idée un pti peu de, de ce que je vais devoir mettre moi donc euh, [2sec].</p> <p>- A.125 : <i>Donc c'est vraiment ciblé sur votre recherche particulièrement. Donc euh surtout</i></p>	<p>« c'est qu'elle m'ait expliqué [...] ce qu'il y avait comme aide [...] c'qui risquait de ne pas passer et ce qui risquait de passer [...] ça me donne une idée un pti peu de, de ce que je vais devoir mettre moi »</p>	<p>Importance d'avoir des explications claires sur la demande, franchise, idée de ce qu'il met par la suite.</p>

	<p><i>sur la 3<sup>ème</sup> partie d'accès à la demande qui vous a aisée.</i></p> <p>- M. 29 :Ouais surtout ça.</p> <p>- A.126 : <i>D'accord, très bien. [2sec]</i></p> <p>- M. 30 :Pour le moment après euh,</p> <p>- A.127 : <i>Oui voilà après, si par la suite vous aviez à revenir, bon après le dossier euh, peut être euh, peut être utile d'avoir ces renseignements pour que elle elle remplisse sa partie référente.</i></p> <p>- M. 31 :Oui, ouais c'est vrai c'est sur.</p> <p>- A.128 : <i>Ca montre néanmoins bien qu'on vous connaît.</i></p> <p>- M. 32 :Ouais</p>		
<b>A.33-M.46</b> <b>Relation</b> <b>jeune/cons</b> <b>eiller</b>	<p>- A.129 : <i>Ok, donc on va passer à ma troisième partie, peut être celle qui va vous paraître le plus important euh</i></p> <p>- M. 33 :(rires)</p> <p>- A.130 : (rires) <i>euh, donc qui serait plus dans la relation que vous avez pseudo établit avec la conseillère ou établit, à vous de voir comment vous avez pris l'entretien. Donc je vais vous demander comment vous pouv, comment est ce que vous pouvez décrire cette relation que vous avez avec euh, établit avec la conseillère ?</i></p> <p>- M. 34 :Oh pfff, bah plutôt euh, [2sec] <i>bah là plutôt amicale en l'occurrence parce que bon elle euh, fin amicale entre guillemet quoi je</i></p>	<p>« bah là plutôt amicale en l'occurrence parce que bon elle euh, fin amicale entre guillemet quoi »</p>	<p>Le jeune perçoit une relation amicale avec la conseillère, mais pose des guillemets à amicale.</p>

<p>veux dire euh, euh [4sec]</p> <p>- A.131 : <i>Est-ce que vous pouvez donner un exemple dans ce qui s'est passé qui vous fait penser à amicale ?</i></p> <p>- M. 35 :[3sec] b'enfin, non fin en fait non, je je c'est pas ça, euh, [4sec] euh, [4sec], non euh, j'dirais que bah ca s'est très bien passé de toute façon, et euh, [8sec] relation ouais euh, [13sec] euh, euh, bah de travail, de [3sec].</p> <p>- A.132 : <i>Si vous trouvez pas de mots, peut être commencer par l'exemple éventuellement ou euh, par un moment euh, dans l'entretien qui euh, qui vous fait pensez à amical sans être amical euh.</i></p> <p>- M. 36 :Bah enfin disons que non, amical c'était plutôt euh, fin, c'était plutôt personnel euh, pi quand on parlait de, quand on a parlé de de ma mère ou de, ou de Jules Ferry tout ça mais bon euh, vu que la c'était personnel c'était pas dans le cadre de, de</p> <p>- A.133 : <i>Fin c'était quand même dans l'entretien</i></p> <p>- M. 37 :Ouais, mais euh</p> <p>- A.134 : <i>Ca fait partie de l'entretien</i></p> <p>- M. 38 :D'accord,</p> <p>- A.135 : <i>donc plus sur la fin ou quand elle vous a dit que</i></p> <p>- M. 39 :Oh non, tout le, tout le</p> <p>- A.136 : <i>Parce que bon, elle vous l'a dit au</i></p>	<p>« non fin en fait non [...] c'est pas ça [...] j'dirais que [...] ca s'est très bien passé de toute façon [...] relation [...] bah de travail »</p> <p>« enfin disons que non, amical [...] c'était plutôt personnel [...] quand on a parlé de de ma mère ou de, ou de Jules Ferry tout ça mais bon euh, vu que la c'était personnel c'était pas dans le cadre »</p> <p>« elle m'a dit aussi au début [...] quand elle m'a accueillis [...] à la réception [...] »</p>	<p>Relation de travail, il s'emmêle, ne sais plus comment expliquer ce terme « amicale »</p> <p>Finalement, cela s'est très bien passé.</p> <p>Relation personnelle, plus proche dans le sens où ils se connaissaient et où elle connaissait sa mère.</p> <p>Pense que les moments où l'on parle de sa mère ce n'était pas dans le cadre de l'entretien.</p>
--	---	--

	<p><i>milieu de l'entretien à peu près qu'elle connaissait votre mère.</i></p> <p>- M. 40 :Ouais</p> <p>- A.137 : <i>Donc là à partir de là vous ca vous a,</i></p> <p>- M. 41 :Oui puis elle m'a dit aussi au début quand euh, quand elle m'a accueillis dans le, dans le à la réception qu'elle me co, que, qu'elle me connaissait de l'école Jules Ferry et c'est vrai que au cours de l'entretien je me suis rappelé d'elle.</p> <p>- A.138 : <i>D'accord donc ca a été un plus euh, ca a été un plus pour elle en fait.</i></p> <p>- M. 42 :Bah oui pis pour moi aussi,</p> <p>- A.139 : <i>Vous l'auriez pas connu, fin vous auriez pas eu ce cadre de l'école Jules Ferry, et qu'elle connaisse mère, votre mère, ça [2sec] vous pensez que ca se serait passé quand même pareil ou qu'il y aurait une différence ?</i></p> <p>- M. 43 :Ouais, ca, non non non, ca se serait très bien passé</p> <p>- A.140 : <i>Ouais</i></p> <p>- M. 44 :Ouais,</p> <p>- A.141 : <i>Sur,</i></p> <p>- M. 45 :Sur</p> <p>- A.142 : <i>Mais ca vous a quand même euh,</i></p> <p>- M. 46 :Ouais ca m'a euh, ouais.</p>	<p>qu'elle me connaissait de l'école Jules Ferry et c'est vrai que au cours de l'entretien je me suis rappelé d'elle. »</p> <p>« <i>Vous l'auriez pas connu [...] vous pensez que ca se serait passé quand même pareil ou qu'il y aurait une différence ?</i> »</p> <p>« non non, ca se serait très bien passé »</p>	<p>Importance de se rappeler, lui ne se souvenais pas d'elle dès le début, mais elle lui en a fait part, ce qui l'a fait cogiter durant l'entretien... il se souvient au fur et à mesure d'elle.</p> <p>Très bon entretien</p>
	<p>- A.143 : <i>D'accord, [2sec] et comment pensez</i></p>		

	<p><i>vous qu'elle vous perçoit ?</i></p> <p>- M. 47 :[3sec] je, je sais pas</p>		
<p><b>A.48-M.51</b> <b>Actes</b> <b>d'investiss</b> <b>ement du</b> <b>conseiller</b></p>	<p>- A.144 : <i>Est-ce qu'il y a des indices qui fait que, tout à l'heure vous disiez que par rapport à l'investissement de la conseillère euh, vous sentiez qu'elle était investit. Qu'est ce, qu'est ce qui dans l'entretien vous a fait penser ça ?</i></p> <p>- M. 48 :[4sec] euh, [3sec] parce que [8sec] bah écoutez je sais pas moi, par exemple euh, [3sec] fin, [3sec] moi par exemple je ferais votre travail je, je j'me serais pas autant investit dans, dans l'truc euh, bon</p> <p>- A.145 : <i>Qu'est ce que vous entendez par investit.</i></p> <p>- M. 49 :Bah, enfin, je veux dire euh, [2sec] euh, [2sec]</p> <p>- A.146 : <i>Vous avez un exemple par rapport à ce qu'elle a fait ? [3sec] ou la façon dont s'est déroulé l'entretien ? Par rapport au, la façon de parler ? par rapport à la façon d'être, par rapport à ?</i></p> <p>- M. 50 :Oui la façon de parler euh, ya des</p> <p>- A.147 : <i>C'est-à-dire ?</i></p> <p>- M. 51 :Euh, des des, euh [3sec], d'aider les gens euh [2sec], fin de les informer plutôt euh [2sec].</p>	<p>« vous sentiez qu'elle était investit. Qu'est ce, qu'est ce qui dans l'entretien vous a fait penser ça ? »</p> <p>« je sais pas moi [...] je ferais votre travail [...] je j'me serais pas autant investit dans, dans l'truc euh »</p> <p>« la façon de parler [...] d'aider les gens [...] de les informer plutôt »</p>	<p>Investissement de la conseillère important, le jeune dit qu'il n'en aurait pas fait autant.</p> <p>Bon déroulement de l'entretien, elle parle bien, elle aide, elle informe</p>
	<p>- A.148 : <i>Et si on en revient à la question du</i></p>		

	<p><i>comment pensez-vous qu'elle vous perçoit ? [3sec], qu'elle vous considère si vous préféré le mot considérer que percevoir ?</i></p> <p>- M. 52 :[4sec] euh, [4sec] rires, euh je sais pas euh</p> <p>- A.149 : <i>Je vous laisse un temps de réflexion hein ya pas euh, allez y.</i></p> <p>- M. 53 :Euh, [7sec] je sais pas euh, franchement j'en ai aucune idée, je sais, euh, [4sec]</p>		
<b>A.54-M.58 Ressenti du jeune</b>	<p>- A.150 : <i>Est-ce qu'à un moment vous vous êtes euh, [4sec] senti euh, donc vous parliez d'investissement donc. Si la personne vous la sentez investit, comment vous sentez vous par rapport à la personne ? [5sec]. En fait je ne veux pas induire vos réponses donc je ne peux pas...</i></p> <p>- M. 54 :Ouais (pires) comment je me sens par rapport à la personne ?</p> <p>- A.151 : <i>Par rapport à, oui là vous dites qu'elle elle était investit donc vous ? en retour en fait.</i></p> <p>- M. 55 :[3sec] euh, c'est euh, c'est appréciable fin, euh, [5sec]</p> <p>- A.152 : <i>Et qu'est ce qu'elle a fait pour ça ?</i></p> <p>- M. 56 :[3sec] elle a répondu à mes questions euh, [3sec]</p> <p>- A.153 : <i>Ya une manière de répondre aux questions ? ya une e ?</i></p>	<p>« comment vous sentez vous par rapport à la personne ? »</p> <p>« c'est appréciable »</p> <p>« elle a répondu à mes questions »</p> <p>elle m'a bien [...] elle m'a expliqué elle m'a</p>	<p>Que la personne en face soit investie permet de se sentir soit même bien, c'est appréciable. On se sent considéré.</p> <p>Les réponses sont données</p> <p>Des explications supplémentaires</p>

	<p>- M. 57 :Oui euh, euh, [3sec] elle m'a bien euh, ouais elle m'a bien, elle m'a expliqué elle m'a tout expliqué quoi de, de long en large et, [3sec]. Maintenant je sais ce que j'ai à faire, je sais ce que je dois faire quoi.</p> <p>- A.154 : <i>D'accord vous avez, donc c'est ça vous qui, que vous pensez euh qu'elle s'investisse.</i></p> <p>- M. 58 :Ouais</p>	<p>tout expliqué quoi [...] de long en large [...] Maintenant je sais ce que j'ai à faire, je sais ce que je dois faire quoi.</p>	<p>apportent soutien dans les démarches.</p> <p>Dans ce cas le jeune sait quoi faire et va partir le faire lui-même.</p>
<p><b>A.59-M.63</b> <b>Impression du jeune</b></p>	<p>- A.155 : <i>Et comment elle vous perçoit ? (rires)</i></p> <p>- M. 59 :(rires) euh,</p> <p>- A.156 : <i>Vous me dites que vous savez quoi faire maintenant par rapport à ça</i></p> <p>- M. 60 :Ouais,</p> <p>- A.157 : <i>Est-ce que vous pensez qu'elle sait que vous savez quoi faire ?</i></p> <p>- M. 61 :Bah je pense oui</p> <p>- A.158 : <i>Et donc qu'est ce qui peut euh, faire que elle euh, elle peut savoir ça ?</i></p> <p>- M. 62 :Bah après elle ne me connaît pas spé, elle ne me connaît pas non plus euh,</p> <p>- A.159 : <i>Ouais</i></p> <p>- M. 63 :On s'est vu euh, 20 min mais euh, [3sec] euh [#sec] euh, je sais pas je pense que, déjà si j'ai fait la démarche de venir euh, de venir vous voir c'est que je, j'ai envie d'avancer donc euh, je pense que, je pense qu'elle pense que je suis quelqu'un qui a</p>	<p>elle ne me connaît pas [...] On s'est vu euh, 20 min mais[...] je pense que [...] si j'ai fait la démarche de venir [...] c'est que [...] j'ai envie d'avancer [...] je pense qu'elle pense que je suis quelqu'un qui a envie d'avancer</p>	<p>Besoin de sentir qu'on le considère comme quelqu'un de sérieux. Veut donner bonne impression.</p> <p>Pour lui, elle pense qu'il veut avancer</p>





	- M. 72 :Non non c'est tout à fait ça.		
<b>A.73-M.74</b> <b>Attentes</b> <b>du jeune</b>	<p>- A.169 : <i>D'accord, comment ? fin, qu'attendez-vous aujourd'hui d'elle ? je vous ais posé la question au tout départ mais maintenant qu'est ce que vous attendriez d'elle ?</i></p> <p>- M. 73 :Euh, [5sec] bah je ne serais pas suivi par ces deux euh, centres euh qui sont là euh l'ANPE euh pôle emploi et euh l'ATEP, euh j'attendre d'elle euh, de, [2sec] si vous voulez moi euh, là je, je veux faire des formations donc euh, moi ma demande se serait plutôt de, de savoir ce qu'il peut y avoir euh, comme type de formation, euh, parce que je veux faire une formation en soudure donc euh, savoir où il y en a, savoir quel type de formation euh c'est, fin tout ça quoi.</p> <p>- A.170 : <i>Donc vous attendriez de l'information sur les formations.</i></p> <p>- M. 74 :Voilà</p>	« si vous voulez moi [...] là je [...] je veux faire des formations donc [...]moi ma demande se serait plutôt de, de savoir ce qu'il peut y avoir [...] comme type de formation [...] savoir où il y en a, savoir quel type de formation »	Ses attentes s'il revenait serait d'obtenir des informations sur les formations auxquelles il peut accéder.
<b>A.75-M.81</b> <b>Impression</b> <b>du jeune et</b> <b>prévisions</b>	<p>- A.171 : <i>Très bien [4sec] et donc, même si vous êtes suivi par ces deux structures, comment est ce que vous envisagez la suite de votre parcours dans la structure aujourd'hui ?</i></p> <p>- M. 75 :Au PAIO ?</p> <p>- A.172 : <i>Ouais,</i></p> <p>- M. 76 :Euh, pour le moment euh, [4sec]</p>	« si j'ai des si j'ai besoin d'informations	

	<p>pour le moment je pense pas euh, non je ne pense pas revenir tant que je suis suivi par ces deux structures euh, pour le moment euh si j'ai des si j'ai besoin d'informations euh, euh, [2sec] et que, et que il n'y ait que vous qui puissiez répondre. Euh, dans ce cas je viendrais vous voir comme comme ca a été le cas aujourd'hui.</p> <p>- A.173 : <i>D'accord, et donc vous n'auriez pas euh, de réticence à revenir et demander un rendez vous avec Carole ?</i></p> <p>- M. 77 :Non</p> <p>- A.174 : <i>Voilà, parce que bon, comme c'est elle qui a pris en charge votre dossier, si vous repreniez un rendez vous, c'est elle qui vous suivra</i></p> <p>- M. 78 :D'accord,</p> <p>- A.175 : <i>Donc là il n'y aurait pas, fin, vous il n'y aurait aucun souci euh</i></p> <p>- M. 79 :Non, non</p> <p>- A.176 : <i>Parce que vous avez le choix après, vous avez le droit de dire non j'ai pas envie, ca s'est pas bien passé euh,</i></p> <p>- M. 80 :Non, non, non, ca c'est très bien passé, il n'y aura pas de problème pour euh.</p> <p>- A.177 : <i>Voilà, donc pour vous le contact entre vous et Carole</i></p> <p>- M. 81 :S'est très bien passé.</p>	<p>[...] et que il n'y ait que vous qui puissiez répondre. Euh, dans ce cas je viendrais vous voir comme comme ca a été le cas aujourd'hui. »</p> <p>« Non, non, non, ca c'est très bien passé, il n'y aura pas de problème »</p>	<p>Reviendra si besoin. Donc confiance en la conseillère et appréciation du travail accompli ce jour.</p> <p>Aucun problème, tout s'est bien passé.</p>
<b>A.82-M.85</b>	<p>- A.178 : <i>D'accord.[4sec]</i> dans</p>	<p>« qu'est ce qui est essentiel ? »</p>	

<b>Essentiel dans l'accompagnement</b>	<p><i>l'accompagnement qui est mit en place par carole, qu'est ce qui est essentiel ?</i></p> <p>- M. 82 :Euh, [7sec] bah, euh, le suivi euh, fin bon la vu que là il ne va pas y en avoir trop parce que bon, comme je vous dis je sais pas si, je vais revenir étant donné que, j', je suis déjà suivi ailleurs.</p> <p>- A.179 : Ouais</p> <p>- M. 83 :Ca serait le suivi ouais</p> <p>- A.180 : D'accord, le suivi c'est-à-dire ? par rapport toujours aux informations ?</p> <p>- M. 84 :Ouais et puis euh, puis bon je pense que vous faites un petit peu le, le même travail que l'ATEP, fin, fin, donc ouais ce serait,</p> <p>- A.181 : Ca serait ce qui vous conviendrait.</p> <p>- M. 85 :Voilà</p>	<p>« le suivi [...] Ca serait le suivi »</p>	<p>L'essentiel dans l'accompagnement c'est le suivi effectué par le conseiller</p>
<p>A.86-M.87 L'accompagnement</p>	<p>- A.182 : Et donc là j'ai parlé d'accompagnement, depuis tout à l'heure vous parler d'information, est ce que vous faites une différence ? que vous auriez envisagez d'appelé ça accompagnement plus que, en formation ?</p> <p>- M. 86 :Oh, ouais.</p> <p>- A.183 : Qu'est ce qui ? qu'est ce que c'est, fin, comment est ce que vous définiriez l'accompagnement dans ce cadre là ?</p> <p>- M. 87 :L'accompagnement euh, c'est euh, par exemple si j'avais un projet euh, m'aider</p>	<p>« L'accompagnement [...] c'est [...] par exemple si j'avais un projet [...] m'aider à le mettre en place [...] avec un suivi régulier</p>	<p>Accompagner c'est aider à mettre en place un projet, suivre, aider.</p>

	<p>à, à, à [5sec] hum, m'aider à le mettre en place euh, [4sec] avec un suivi régulier euh. [8sec] pis voilà pour moi ce serait, ce serait ça l'accompagnement.</p>	<p>[...] pour moi ce serait, ce serait ça l'accompagnement. »</p>	
<p>A.88-M.94 Ce qui met en confiance Création du lien</p>	<p>- A.184 : <i>Ouais, d'accord, et euh, donc euh j'en ai bientôt terminé. Dans, dans l'entretien, est ce que Mme Dupont à fait ou dit des choses qui vous ont permis de vous, d'être en confiance dans la relation que vous avez établit avec elle ?</i></p> <p>- M. 88 :Euh, [4sec] bah ce qui m'a mit en confiance c'est que, je la connais, fin j'la connaissais entre guillemets, [5sec] euh, mais bon après euh.</p> <p>- A.185 : <i>Après c'est pareil vous pouvez prendre exemple euh, bon la je sais donc je situe beaucoup avec la euh, l'entretien avec Mme Dupont, donc après peut être faire un rapport avec euh, les entretiens que vous avez avec Mélanie.</i></p> <p>- M. 89 :Ouais.</p> <p>- A.186 : <i>Qu'est ce qui fait que ces personnes vous ont mises en confiance ? qu'est ce que, est ce qu'elles ont dit ou fait des choses ou euh ?</i></p> <p>- M. 90 :Euh, non c'est euh, c'est, c'est une manière de, c'est une manière d'être euh, fin, [5sec] là bon bah, c'est deux personnes euh très gentille et euh, et donc euh bon bah on se,</p>	<p>« Mme Dupont à fait ou dit des choses qui vous ont permis de vous, d'être en confiance dans la relation que vous avez établit avec elle ? »</p> <p>« ce qui m'a mit en confiance c'est que, je la connais [...] j'la connaissais entre guillemets »</p> <p>« c'est une manière d'être [...] c'est deux personnes [...] euh très gentille [...] en général les rendez-vous se passent très bien quoi. »</p>	<p>Connaître auparavant permet une mise en confiance du jeune.</p> <p>Apprécie d'être en relation avec des personnes gentilles, agréables.</p>

	<p>en général les rendez-vous se passent très bien quoi.</p> <p>- A.187 : <i>Qu'est ce que vous entendez par gentille ?</i></p> <p>- M. 91 : Fin gentille oui, (rires)</p> <p>- A.188 : <i>Non mais</i></p> <p>- M. 92 : Ce sont des personnes fin, agréable du moins.</p> <p>- A.189 : <i>Qu'est ce qu'elles font pour être agréable ?</i></p> <p>- M. 93 : Bah, elles sont souriantes euh, [5sec], à l'écoute euh, [5sec] pis euh, ouais donc voilà.</p> <p>- A.190 : <i>Etre écouté c'est important aussi ?</i></p> <p>- M. 94 : Bah ouais</p>	<p>« Ce sont des personne [...] agréable du moins. »</p> <p>« elles sont souriantes [...] à l'écoute »</p> <p>« <i>Etre écouté c'est important aussi ?</i></p> <p>Bah ouais »</p>	<p>Importance du sourire, de l'écoute !</p>
	<p>- A.191 : <i>D'accord. Est-ce que vous auriez envie de rajouter quelque chose sur l'entretien ? ou qui s'est déroulé ou ?</i></p> <p>- M. 95 : Non, non, non ca c'est, ca c'est très bien passé et puis, voilà.</p> <p>- A.192 : <i>Rien à dire.</i></p> <p>- M. 96 : Je repars avec euh, avec toutes les informations qu'il me faut donc euh, c'est très bien.</p> <p>- A.193 : <i>D'accord ok, et bien je vous remercie.</i></p> <p>- M. 97 : Mais c'est moi.</p>	<p>« Je repars avec euh, avec toutes les informations qu'il me faut donc euh, c'est très bien. »</p>	

**Tableau 5 : Analyse entretien Carole**

Entretien Carole Intitulé et Séquences	Des propositions à l'intérieur de la séquence	Commentaires
<p>A.6-C.8 <b>Métier de conseiller</b></p> <p>- A.161 : <i>Alors, euh, tout d'abord je vais te demander comment tu définirais le métier de conseiller ?</i></p> <p>- C.161 : Un métier d'accompagnement, principalement, euh, un métier d'aide, de soutien, voilà [2sec] Par la parole,</p> <p>- A.162 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.162 : Principalement parce que c'est que des échanges euh, principalement que des échanges, enfin en ce qui me concerne. Donc c'est euh, accompagner, oui supporter les jeunes. Fin, supporter dans le sens pas euh, négatif mais dans le sens euh, supporter [èr] en fait, les, les aider dans leurs démarches, par euh, par l'entretien en fait.</p> <p>- A.163 : <i>D'accord. Et comment est-ce que tu expliquerais ton rôle face à la personne que tu accueilles, par rapport à cette définition que tu as eu du métier de conseiller ?</i></p> <p>- C.163 : Alors, j'ai oublié conseil, qui est un terme important, euh, bah je suis le conseiller, la personne qui donne euh, une piste, ou deux ou trois, euh sans, je pense jamais que la piste que je donne et que les pistes que je donne sont les meilleures. C'est celles qui me</p>	<p>« Un métier d'accompagnement » « métier d'aide, de soutien, » « Par la parole »</p> <p>« principalement que des échanges » « accompagner » « aider dans leurs démarches » « par l'entretien en fait. »</p> <p>« j'ai oublié conseil, qui est un terme important » « je suis le conseiller, la personne qui donne euh, une piste, ou deux ou trois » « je pense jamais que [...] les pistes que je</p>	<p>Importance dans cette partie des notions d'accompagnement, d'aide et de soutien. Un métier basé essentiellement sur la parole.</p> <p>A nouveau ces notions d'échanges, d'accompagnement, d'aide et d'entretien.</p> <p>Vient ici le terme conseil qui n'était</p>

	<p>semblent évidente, fin voilà. Et après c'est à la personne en face de s'approprier les pistes que je donne. Donc je, ouais, je conseille, j'accompagne. [2sec]. Ouais</p>	<p>donne sont les meilleures. C'est celles qui me semblent évidente »  « après c'est à la personne en face de s'approprier les pistes que je donne »  « je conseille, j'accompagne »</p>	<p>pas encore apparu. Elle insiste sur le fait que ses conseils sont uniquement des pistes, il ne s'agit pas ici de donner conseil mais tenir conseil (retrouve Lhotellier, c'est au sujet de choisir celui qui lui convient.</p> <p>Son métier c'est accompagner et conseiller (par la parole).</p>
<p>A.9-C.9  <b>Le public accompagné</b></p>	<p>- A.164 : <i>D'accord. Euh, par rapport à ce métier là, comment est ce que tu définirais le public que tu reçois la plupart du temps ?</i>  - C.164 : Déboussolé,[3sec],principalement, ils n'ont souvent euh, donc public jeune, déboussolé, avec souvent l'impression de mal faire ou de ne pas savoir et finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas. Ils ont... public avec un manque de retour positif sur leur action. Ou sur euh, leur euh, ouais leur action.</p>	<p>« Déboussolé »  « public jeune »  « l'impression de mal faire ou de ne pas savoir et finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas »  « public avec un manque de retour positif sur leur action. »</p>	<p>L'accompagné est jeune, déboussolé et n'a pas ou peu confiance en lui la plupart du temps. Importance des discussions.</p>
<p>A.10-C.10  <b>L'accompagnement</b></p>	<p>- A.10 : <i>D'accord. Euh, par rapport à ce que tu m'as dit aussi, euh, donc tu parles d'accompagnement. Qu'est ce que, quelle est ta conception de l'accompagnement ?</i>  - C.10 : Alors, je suis à côté des jeunes, un</p>	<p>« je suis à côté des jeunes, un peu comme un guide de montagne »  « le client, euh, il veut aller à un endroit. Moi je sais qu'elle est la piste la mieux</p>	<p>Utilise l'illustration pour expliquer ce qu'est l'accompagnement.  Positionnement à côté du jeune.  Reprend le fait qu'elle connaît plusieurs chemins et propose le plus</p>



	<p>peu comme un guide de montagne. Euh, le, le client, on va dire là, fin le client, euh, il veut aller à un endroit. Moi je sais qu'elle est la piste la mieux sécurisée, yen a plusieurs. Yen a des jolies, yen a des, des difficiles suivant leur leur capacités. [2sec] Donc je regarde s'ils sont bien chaussés [3sec] et, et on y va mais euh, donc ca c'est pour euh, pour schématiser mais à l'inverse du guide je fais en sorte de ne pas être trop loin devant, foin ce n'est pas que mon rôle. Mon rôle aussi c'est que eux puissent à un moment du parcours se dire non c'est bon maintenant je peux finir tout seul maintenant j'ai compris euh, j'ai qu'à suivre les bandes jaunes, j'ai compris c'est bon. S'ils ont un problème bein [2sec] souvent bah ils me rappellent. Donc euh, des fois on fait un peu marche arrière, ou on prend une autre piste. C'est plutôt ça, l'idée du, euh du guide.</p>	<p>sécurisée, yen a plusieurs. Yen a des jolies, yen a des, des difficiles suivant leur leur capacités. [2sec] Donc je regarde s'ils sont bien chaussés [3sec] et, et on y va mais [...]à l'inverse du guide je fais en sorte de ne pas être trop loin devant [...]ce n'est pas que mon rôle. Mon rôle aussi c'est que eux puissent à un moment du parcours se dire non c'est bon maintenant je peux finir tout seul »</p> <p>« des fois on fait un peu marche arrière, ou on prend une autre piste. C'est plutôt ça, l'idée du, euh du guide »</p>	<p>adapté selon elle à la situation.</p> <p>Ne pas être trop loin devant (tout à l'heure elle parlait d'être à côté ).</p> <p>A un moment, capacité des jeunes à partir seul, l'accompagnement ne dure pas.</p> <p>Possibilité de reprendre l'accompagnement si le jeune rencontre à nouveau une difficulté. La port reste ouverte.</p> <p>Elle guide le jeune.</p>
<p>A.11-C16 Positionnement dans l'accompagnement</p>	<p>- A.11 : Ouais, donc tout à l'heure tu me dis à côté, après tu euh, là tu m'as dit faut pas être trop devant non plus.</p> <p>- C.11 : Ouais</p> <p>- A.12 : Donc ya plusieurs euh,</p> <p>- C.12 : Ya plusieurs position suivant là où on est aussi, alors, en entretien quand je leur présente mes missions parce que j'essaye de le faire. Parce que c'est pas évident pour eux</p>	<p>« Ya plusieurs position suivant là où on est aussi »</p> <p>« en entretien [...]je leur présente mes missions [...]Parce que c'est pas évident pour eux de savoir à quoi on sert non plus. »</p>	<p>Idée de plusieurs positionnement dans l'accompagnement.</p>

<p>de savoir à quoi on sert non plus.</p> <p>- A.13 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.13 : Je prends soit cet exemple là, du guide, ou soit l'exemple de la marche. Euh, l'escalier représentant le projet, je suis sur, au départ je suis sur une des marches de leur projet. Et je suis que là, donc je peux les aider à passer sur la marche supérieure. Très rapidement, yen a qu'on voit, qu'on voit monter quoi, ils sont en bas, ils passent devant nous. Et il y en a qu'on va tirer énormément, yen a qu'on va pousser.</p> <p>- A.14 : <i>Hum</i></p> <p>- C.14 : Et il y en a ils sont coincés sur la marche du dessus et ils n'arrivent pas à aller sur cette donc, la je suis obligée de passer devant pour encore une fois les re-tirer, et puis au bout d'un moment euh, j'ai d'autres personnes aussi donc euh, je redescends chercher les autres et lui il faut qu'il se débrouille un petit peu.</p> <p>- A.15 : <i>D'accord, donc tu jongles entre différentes positions</i></p> <p>- C.15 : Oui</p> <p>- A.16 : <i>Selon les besoins du jeune.</i></p> <p>- C.16 : Ouais, Ouais, ma position préférée étant celle de euh, je les vois en bas, je leur dis tu peux le faire [2sec] et, et ils le font.[2sec] Voilà, c'est, c'est, techniquement c'est plus facile parce que c'est juste une</p>	<p>« Je prends soit cet exemple là, du guide, ou soit l'exemple de la marche »</p> <p>« je peux les aider à passer sur la marche supérieure. Très rapidement, yen a qu'on voit[...] monter quoi, ils sont en bas, ils passent devant nous. Et il y en a qu'on va tirer énormément, yen a qu'on va pousser. »</p> <p>« je redescends chercher les autres et lui il faut qu'il se débrouille un petit peu. »</p> <p>« il y en a ils sont coincés sur la marche du dessus et ils n'arrivent pas à aller sur cette donc, la je suis obligée de passer devant pour encore une fois les re-tirer, »</p> <p>« ma position préférée étant celle [...]je les vois en bas, je leur dis tu peux le faire [2sec] et, et ils le font [...] c'est plus facile parce</p>	<p>Nouvelle illustration de l'accompagnement.</p> <p>Permet d'illustrer le positionnement de l'accompagnant. (devant, derrière)</p> <p>Devant</p> <p>Aime être devant pour encourager, rassurer, valoriser le jeune dans sa</p>
--	---	---

	question de...,de, on les rassure, on les valorise. Pas pas, pas parce que j'ai pas envie de les aider mais parce que c'est, voilà, l'objectif c'est aussi qu'ils puissent monter chaque marches euh, seuls, qu'ils n'aient pas besoin à chaque fois d'un intervenant. [3sec]	que c'est juste une question de...,de, on les rassure, on les valorise »  « l'objectif c'est aussi qu'ils puissent monter chaque marches»	démarche.
A.17-C.18 Place de l'écoute dans l'accompagnement	- A.17 : <i>D'accord,... et qu'est ce qui est essentiel selon toi dans l'accompagnement de ces jeunes, de ce public en particulier ?</i> - C.17 : Alors, bizarrement et, c'est ce que j'ai pas du tout fait tout à l'heure, [1sec] c'est l'écoute. - A.18 : <i>Ouais,</i> - C.18 : Ouais, [2sec] euh,... parce que euh, chaque euh,[2sec] chaque situation est différente. Donc si on suppose, juste en voyant le jeune que il s'est passé ci, il s'est passé ça on, on occulte tout de lui et donc on ne pourra pas l'aider. Si on voit pas, en gros, faut reprendre encore une fois l'idée de, de l'escalier et on voit pas ses boulets, alors ce qu'il a dont il n'a pas conscience ou ce qu'il a dont il nous a parlé [2sec] et bien, euh nous on va peiner à soit l'amener jusqu'à nous et à le pousser après [2sec] donc euh, [3sec] c'est l'écoute...	« c'est l'écoute » « chaque situation est différente » « faut reprendre encore une fois l'idée de, de l'escalier et on voit pas ses boulets, alors ce qu'il a dont il n'a pas conscience ou ce qu'il a dont il nous a parlé » « c'est l'écoute »	Importance de l'écoute dans l'accompagnement, les situations sont toutes différentes, reprise de l'illustration par l'escalier, si on n'écoute pas le jeune on occulte ce qui fait qu'il ne peut avancer (ses boulets)

<p>A19-C22</p> <p><b>Place du de l'accompagné</b></p>	<p>- A.19 : <i>D'accord, donc lui laisser la place lui pour qu'il s'exprime euh</i></p> <p>- C.19 : Oui [2sec]</p> <p>- A.20 : <i>D'accord, et justement donc par rapport à cette place qu'il a euh, de s'exprimer, euh,[3sec] si on, si t'avais une place à lui donner au jeune se serait ? se serait laquelle ?</i></p> <p>- C.20 : Dans l'entretien ?</p> <p>- A.21 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.21 : Tu veux, fin tu veux dire quoi ?</p> <p>- A.22 : <i>Euh, donc par rapport à l'entretien, par rapport à la relation que vous êtes en train d'établir dans l'entretien, quelle place est ce qu'il a dans cette relation entre donc toi sa conseillère et lui ?</i></p> <p>- C.22 : Euh, si je dis, <b>une place de demandeur</b>, c'est un truc comme ça que tu veux comme réponse ? enfin, ou euh, est-ce que tu, fin je me sens pas au dessus</p>	<p>« une place de demandeur »</p>	<p>Place de demandeur, l'accompagné vient ici parce qu'il est en demande.</p>
<p>A.23-C.28</p> <p><b>Distance relationnel le</b></p>	<p>- A.23 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.23 : Je sais pas trop en fait</p> <p>- A.24 : <i>Voilà, plus dans le positionnement, dans la...</i></p> <p>- C.24 : <b>Dans la hiérarchie tu veux dire dans, euh est ce qu'il y a une hiérarchisation ?</b></p> <p>- A.25 : <i>Voilà, est ce que ya ça, est ce qu'il y a une distance est ce qu'il y a.</i></p> <p>- C.25 : <b>Bah il faut faire en sorte, j'essaye de</b></p>	<p>« est ce qu'il y a une hiérarchisation ? »</p> <p>« il faut faire en sorte, j'essaye de faire en sorte que cette distance soit [...] la plus mince possible. »</p>	<p>Rapproche les rapports de hiérarchie de ceux de la distance relationnelle.</p> <p>Une distance mince (on parle ici plutôt</p>

	<p>faire en sorte que cette distance soit le plus, la plus mince possible.</p> <p>- A.26 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.26 : Euh, donc c'est vrai que je me [2sec]c'est pas si, ca, dans l'autre, quand, on recherche dans l'autre euh, ce qui est pareil, et ce qui permet parfois de, de se reconnaître dans les paroles de l'autre. [2sec], en intervenant sur cette ville ça m'est effectivement très facile, fin, ce qui me permet de ne pas être au dessus non plus. [2sec] quand j'en sais moins sur les jeunes, avant, ou quand je, quand on est très très très différents je suis dans une position supérieure. [3sec] J'arrive pas à, à trouver l'accroche toujours tout de suite. Il faut plusieurs entretiens. Lorsque c'est quelqu'un que je connais ou dont je connais l'entourage, et machin fin bref, comme là</p> <p>- A.27 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.27 : Euh, j'essaye de le raccrocher vite, [2sec], parce que j'ai l'impression qu'ils se sentent en confiance.</p> <p>- A.28 : <i>D'accord</i></p> <p>- C.28 : J'ai l'impression. [2sec] bah et, et dans ce sentiment de confiance euh je, j'espère ne pas induire un sentiment de supériorité parce que c'est pas, ça n'a aucune euh, aucun intérêt.</p>	<p>« c'est vrai que je [...] recherche dans l'autre [...] ce qui est pareil, et ce qui permet parfois de, de se reconnaître dans les paroles de l'autre. »</p> <p>« quand j'en sais moins sur les jeunes [...] quand on est très très très différents je suis dans une position supérieure [...] J'arrive pas à, à trouver l'accroche toujours tout de suite. Il faut plusieurs entretiens. »</p> <p>« Lorsque c'est quelqu'un que je connais ou dont je connais l'entourage [...] j'essaye de le raccrocher vite, [2sec], parce que j'ai l'impression qu'ils se sentent en confiance.»</p> <p>« j'espère ne pas induire un sentiment de</p>	<p>de distance symbolique).</p> <p>Stratégie pour amener une distance suffisante : connaissance préalable de l'autre.</p> <p>Difficulté, temps de création d'une distance suffisante quand elle ne connaît pas le jeune à l'avance, elle se sent alors dans une position supérieure.</p> <p>Utilise la connaissance qu'elle a au</p>
--	--	--	--

		supériorité parce que c'est pas, ça n'a aucune euh, aucun intérêt »	préalable du jeune pour l'amener à un sentiment de confiance.  Le but étant de se mettre à la hauteur du jeune.
A.29-C.31 Amener cette distance relationnelle	<p>- A.29 : <i>Et là tu parlais d'une distance euh, mince. Est-ce que le fait que cette distance soit mince justement c'est important ?</i></p> <p>- C.29 : Alors c'est pas important mais c'est utile.</p> <p>- A.30 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.30 : Euh, Alors c'est pas, c'est pas toujours le c'est euh, [5sec] euh, c'est utile euh, parce que l'autre celui qui est différent euh, parfois tout de suite on ne l'écoute pas ou on, on est, on a un espèce de rejet. On n'est pas pareil, il n'est pas comme nous. Où, de toute façon elle n'est pas comme moi, elle a pas vécue ce que j'ai vécu. Son, [2sec] j'raconte pas ma vie hein, c'est pas c'est pas ça, mais euh [2sec], j'essaye euh, de toute façon que leur situation n'est pas si extraordinaire que ça. Que euh, c'est en ça, moi</p> <p>- A.31 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.31 : J'essaye d'atténuer un peu les distances entre, euh moi conseillère et eux,</p>	<p>« c'est pas important mais c'est utile. »</p> <p>« c'est utile [...] que l'autre celui qui est différent euh, parfois tout de suite on ne l'écoute pas ou on, on est, on a un espèce de rejet. On n'est pas pareil, il n'est pas comme nous. »</p> <p>« j'essaye [...] de toute façon que leur situation n'est pas si extraordinaire que ça.</p> <p>« d'atténuer un peu les distances entre, [...] moi conseillère et eux, eux jeunes avec des</p>	<p>Il est utile de créer une distance suffisante avec le jeune.</p> <p>Insiste sur la difficulté d'accompagner quelqu'un qui n'est pas comme nous.</p> <p>Faire de la situation de chacun quelque chose de pas si extraordinaire = dédramatiser sa situation.</p> <p>Permet de réduire la distance entre</p>

	<p>eux jeunes avec des situations qu'ils évoquent comme euh, moi c'est pas pareil. Moi c'est différent. Moi alors là j'en ai beaucoup, euh, bon je ne veux pas minimiser ça, c'est juste euh, trouver la la façon, trouver le ouais, la façon de, de les rapprocher un peu de l'entretien même qu'on lui fait avoir, les amener sur le, euh, la on est, on est là dans l'entretien, je suis la pour vous aider ? euh, je connais le secteur, enfin. [3sec]. J'ai l'impression que ça a un côté rassurant. Quand ils sont, quand ils viennent de l'... bah, comme comme Mathieu, oui je connais les personnes la par contre. C'est euh, bah ca fait, ca fait créer du lien.</p>	<p>situations qu'ils évoquent comme euh, moi c'est pas pareil. Moi c'est différent. »</p> <p>« trouver la la façon [...] de les rapprocher un peu de l'entretien même qu'on lui fait avoir, les amener sur [...] la on est, on est là dans l'entretien, je suis la pour vous aider [...] je connais le secteur »</p> <p>« J'ai l'impression que ça a un côté rassurant. »</p> <p>« je connais les personnes la par contre [...] ca fait créer du lien. »</p>	<p>conseiller et jeune.</p> <p>Faire de leur situation quelque chose qui peut rapprocher jeune et conseiller. Insister le fait que l'on est là pour aider.</p> <p>Amène ce sentiment de confiance, assurance.</p> <p>Si connaissance préalable du jeune : création du lien plus rapide.</p>
<p>A.32-C.32</p> <p><b>Relation dans l'entretien précédent</b></p>	<p>- A.32 : <i>Et euh, par rapport à l'entretien qu'il y a eu là, tu l'as senti que ça a créer quelque chose justement euh, le fait que tu induises que tu connaissais donc euh, fin que tu connaissais et que.</i></p> <p>- C.32 : Euh, [4sec] moi oui, enfin bon, moi euh [2sec], j'ai continué de le vouvoyer malgré tout donc euh. C'est ça, voilà, ca veut pas non plus dire tout de suite on rentre dans le côté euh, j'te connais euh, on s'tape dans le dos, c'est pas ça c'est euh [2sec] rassures toi, on se connaît, rassure toi on... parce qu'ils</p>	<p>« j'ai continué de le vouvoyer malgré tout [...] ca veut pas non plus dire tout de suite on rentre dans le côté euh, j'te connais euh, on s'tape dans le dos, c'est pas ça c'est euh [2sec] rassures toi, on se connaît, rassure toi on... parce qu'ils arrivent parfois angoissés, qui on est euh, qui on est pour leur donner</p>	<p>Connaître le jeune ne veut pas dire être familier avec lui, le tutoyer ou quoi que se soit.</p> <p>Intérêt de rester professionnel sans donner nos références ni se mettre dans une position hierarchique trop supérieur. Le jeune est déjà parfois</p>

	<p>arrivent parfois angoissés, qui on est euh, qui on est pour leur donner des conseils ? bah euh, oui c'est un peu sortir ses références c'est... [2sec] et si tu dis d'où tu viens, ce que t'as fait comme formation c'est très pompeux, là par contre tu te pose dans un, dans une situation hiérarchique... tu cherche c'qui, ce qui fait qu'on peut, fin, que je peux l'aider et que je suis légitime à l'aider. Je cherche un peu ce qui, ce qu'il y a autour quoi.</p>	<p>des conseils ? [...] si tu dis d'où tu viens, ce que t'as fait comme formation c'est très pompeux, là par contre tu te pose dans un, dans une situation hiérarchique [...] je peux l'aider et que je suis légitime à l'aider. Je cherche un peu ce qui, ce qu'il y a autour quoi. »</p>	<p>angoissé, mal à l'aise, à nous de créer un lien suffisant à l'établissement d'une bonne relation.</p>
<p>A.33-C43 <b>L'entretien de 1<sup>er</sup> accueil</b></p>	<p>- A.33 : <i>D'accord [3sec] donc on va cibler un peu plus l'entretien donc qui vi, qui vient d'y avoir mais aussi l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil, ce que donc euh, tout d'abord donc moi j'ai choisi les entretiens de 1<sup>er</sup> accueil, et toi comment est ce que tu qualifies cet entretien ?</i></p> <p>- C.33 : Classique</p> <p>- A.34 : Ouais</p> <p>- C.34 : Euh, classique, euh, détendu. Bon, l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil c'est celui qu'est la plus balisé chez moi.</p> <p>- A.35 : Ouais</p> <p>- C.35 : Si tu en enregistrais 5/6, tu verrais que euh, dans le débit, dans ce que je peux dire, il est, c'est pratiquement la même chose [2sec] fin, à quelque, quelque formulations prêt. Ca me</p>	<p>« Classique »</p> <p>« détendu. Bon, l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil c'est celui qu'est la plus balisé chez moi. »</p> <p>« dans le débit, dans ce que je peux dire, il est, c'est pratiquement la même chose »</p> <p>« Ca me permet à moi de cadrer l'entretien,</p>	<p>Elle définit cette entretien comme un entretien classique et détendu ayant toujours la même trame quelque soit le jeune.</p>



	<p>permet à moi de cadrer l'entretien, de ne pas oublier euh, les questions importantes. Ca me rassure aussi, parce que derrière on rencontre aussi quelqu'un, on ne le connaît pas et euh, bon bah il faut, il faut la jouer sérieusement quand même, fin faut la jouer. Faut être sérieux parce que la personne est en demande d'un conseil. Donc même si on la connaît on peut pas se permettre de bâcler entre guillemets. [2sec] et euh, suivre ça, donc avoir fait ce cette trame là me cadre aussi. Donc entretien classique, euh, détendu parce que euh, parce que j'avais beaucoup de plaisir à revoir ce jeune homme que je connaissais tout petit et c'est vrai que, sans, bah, bon c'est je suis ravie de voir que c'est un, qu'il a bien grandi, non vraiment il y avait ça aussi, j'étais, j'étais ravie de voir le parcours qu'il avait fait. [2sec], euh, ce qui est étonnant d'ailleurs. Voilà, et puis euh, le fait qu'il ait déjà sa demande aussi euh, simplifie les choses.</p> <p>- A.36 : <i>Hum</i></p> <p>- C.36 : Voilà je, donc c'était classique détendu, et euh</p> <p>- A.37 : <i>Mais lors des, fin pour les autres entretiens de 1<sup>er</sup> accueil donc même si le</i></p>	<p>de ne pas oublier euh, les questions importantes. Ca me rassure aussi, parce que derrière on rencontre aussi quelqu'un, on ne le connaît pas [...] il faut la jouer sérieusement quand même »</p> <p>« la personne est en demande d'un conseil Donc même si on la connaît on peut pas se permettre de bâcler [...] avoir fait ce cette trame là me cadre aussi. »</p> <p>« le fait qu'il ait déjà sa demande aussi euh, simplifie les choses. »</p>	<p>Cette trame permet à la conseillère d'être cadrer et de ne rien oublier. Ce qui apporte une crédibilité supplémentaire face au jeune.</p> <p>Face à elle les jeunes viennent chercher des conseils, il ne faut rien négliger et oublier. Ne pas bâcler le travail.</p> <p>Parfois les jeunes ont une demande précise, d'autre fois non.</p>
--	---	--	--

	<p><i>cadre est le même est ce que c'est toujours détendu euh comme ça pouvait l'être.</i></p> <p>- C.37 : J'essaye,</p> <p>- A.38 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.38 : J'essaye</p> <p>- A.39 : <i>Ouais, et est ce que ce 1<sup>er</sup> entretien est important d'après toi ?</i></p> <p>- C.39 : [2sec] pour lui.</p> <p>- A.40 : <i>Oui, [2sec] et même pour toi</i></p> <p>- C.40 : [2sec] euh, je veux pas dévaloriser mon travail mais euh, c'est mon travail quoi, l'entretien n'est pas important, fin</p> <p>- A.41 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.41 : Je ne qualifierais pas un 1<sup>er</sup> entretien comme quelque chose d'important sauf que, dans la catégorie euh, combien on en fait ce mois ci mais euh, c'est plus ce que 'l'on fait derrière qui est important.</p> <p>- A.42 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.42 : Ce qu'on a apporté comme euh, comme qui, la partie qui m'intéresse le plus dans le 1<sup>er</sup> entretien ; c'est l'accès au traitement de la demande, c'est en gros, qu'est ce qui fait que vous venez nous voir ? donc lui il l'a dit très tôt [2sec] euh, mais c'est cette partie là qui est importante, tout le reste est important pour l'étude du dossier mais c'est un peu plus rébarbatif quoi</p> <p>- A.43 : <i>D'accord</i></p>	<p>« Je ne qualifierais pas un 1<sup>er</sup> entretien comme quelque chose d'important »</p> <p>« c'est plus ce que 'l'on fait derrière qui est important »</p> <p>« la partie qui m'intéresse le plus dans le 1<sup>er</sup> entretien ; c'est l'accès au traitement de la demande, c'est en gros, qu'est ce qui fait que vous venez nous voir »</p> <p>« tout le reste est important pour l'étude du</p>	<p>Le premier entretien n'est pas le plus important, c'est ce que l'on va en faire.</p> <p>L'accès au traitement de la demande nous permet alors d'écouter le jeune sur sa situation (il parle) l'écoute y est</p>
--	--	---	--

	<p>- C.43 : C'est nécessaire, mais l'autre côté est plus appréciable</p>	<p>dossier mais c'est un peu plus rébarbatif quoi »</p> <p>« C'est nécessaire, mais l'autre côté est plus appréciable »</p>	<p>prégnante.</p> <p>Les uatres parties de cet entretien sont utiles pour l'étude et suivi du dossier mais rébarbatif.</p>
<p>A.44-C 47</p> <p>Importance de la première rencontre</p>	<p>- A.44 : D'accord, et cette première rencontre donc dans le cadre du 1<sup>er</sup> entretien, euh, est ce qu'elle est importante dans le, dans l'établissement d'une relation avec le jeune ?</p> <p>- C.44 : Oui, ah ouais</p> <p>- A.45 : Ou est ce que elle peut se faire tout au long aussi du suivi euh,</p> <p>- C.45 : Non c'est, c'est le premier point. Ca peut se dégrader après, c'est dommage si ca se passe pas bien. Donc c'est quand même à nous de nous mettre euh, au diapason avec la personne qu'on reçoit. A la mettre à l'aide, parce que c'est elle qui est mal à l'aise, même si nous on n'y est pas, même si nous on peut être déstabilisés parce qu'on ne sait pas qui on rencontre, nous on a l'habitude de ça. Euh, et, nous on pose les questions, elle elle a à y répondre. Avec tout ce que ca, ça connote</p>	<p>« l'établissement d'une relation »</p> <p>« c'est le premier point. Ca peut se dégrader après, c'est dommage si ca se passe pas bien [...] c'est quand même à nous de nous mettre euh, au diapason avec la personne qu'on reçoit. A la mettre à l'aide, parce que c'est elle qui est mal à l'aise, même si nous on n'y est pas, même si nous on peut être déstabilisés parce qu'on ne sait pas qui on rencontre, nous on a l'habitude de ça. »</p>	<p>La relation établit avec le jeune peut se dégrader au fil du temps, mais, lors du premier entretien il est important de se mettre en accord avec l'autre pour la mettre à l'aise et établir un lien propice à l'accompagnement.</p>

	<p>derrière oui, ca ca j'ai pas envie de le dire, si je le dis, si je dis que je fais du black euh, qu'est ce que ca, fin on travaille aussi quand même pour euh, on a des informations qui peuvent être euh, récupérée par euh, DUDE, fin dossier unique du demandeur d'emploi.</p> <p>- A.46 : <i>Hum</i></p> <p>- C.46 : Donc ce qu'on saisie après dans notre logiciel, donc ya toute cette crainte là donc euh, et c'est pas la dedans en tout cas moi que je souhaite entrer. Donc c'est vraiment dans la relation de confiance et donc oui, le, c'est important dans la rencontre mais c'est pas important dans mon ; dans mon travail euh, je cherche pas le er entretien exclusivement quoi.</p> <p>- A.47 : <i>Hum. D'accord</i></p> <p>- C.47 : C'est un moment important de l'accompagnement</p>	<p>« on travaille aussi quand même pour euh, on a des informations qui peuvent être euh, récupérée par euh, DUDE, fin dossier unique du demandeur d'emploi. »</p> <p>« ce qu'on saisie après dans notre logiciel, donc ya toute cette crainte là donc euh, et c'est pas la dedans en tout cas moi que je souhaite entrer. Donc c'est vraiment dans la relation de confiance et donc oui, le, c'est important dans la rencontre mais c'est pas important dans mon ; dans mon travail euh, je cherche pas le er entretien exclusivement quoi. »</p> <p>« C'est un moment important de l'accompagnement »</p>	<p>La confidentialité est importante pour ces jeunes, il est important de rappeler au jeune que tout ne sera pas inscrit dans leur dossier s'il ne le souhaite pas : confiance.</p> <p>Relation de confiance à établir dès le début.</p> <p>Etablissement de la relation important dans l'accompagnement.</p>
<p>A.48-C89</p> <p><b>Description de l'entretien avec le</b></p>	<p>- A.48 : <i>Ouais, d'accord. Euh, est ce que, euh tu pourrais euh, me raconter le plus fidèlement possible euh comment s'est passé l'entretien ?</i></p> <p>- C.48 : Non [2sec]</p> <p>- A.49 : <i>Pourquoi ?[4sec]</i></p>		

<p><b>jeune</b></p>	<p>- C.49 : Non je fais exprès de répondre pas bien à ta question qui commence par est-ce que.</p> <p>- A.50 : <i>Oui, ouais je, quand je l'ai posé mais je pouvais pas revenir en arrière sur le est-ce que, fin si j'aurais pu mais.</i></p> <p>- C.50 : (rire)</p> <p>- A.51 : <i>Si je la dis telle qu'elle est écrite, racontes moi ce qui s'est passé le plus fidèlement possible pendant l'entretien.</i></p> <p>- C.51 : Alors, euh, tu veux dire en, euh</p> <p>- A.52 : <i>Oui que du moment où tu l'as accueillis, au moment où il est sorti.</i></p> <p>- C.52 : Alors, mais je peux le faire (rire)</p> <p>- A.53 : (rire) oui</p> <p>- C.53 : J'ai accueilli euh, ce jeune, j'ai représenté les raisons qui faisaient que l'on se voyait et que tu étais présente.</p> <p>- A.54 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.54 : Euh, j'ai présenté les missions de la PAIO, bon la c'est facile parce que c'est ce que je fais, enfin voilà c'est le cadrage basique euh, j'ai, présenté mes missions, euh, vu si ce jeune homme ca correspondait à sa demande [2sec] donc j'ai validé le fait que nous correspondions, nous étions un service qui pourrait correspondre à sa demande et j'ai lancé l'entretien en lui présentant donc les parties, et en présentant la confidentialité qui même là est un peu réduite par rapport au fait</p>	<p>« J'ai accueilli euh, ce jeune, j'ai représenté les raisons qui faisaient que l'on se voyait et que tu étais présente. [...]j'ai présenté les missions de la PAIO [...] cadrage basique »</p> <p>« vu si ce jeune homme ca correspondait à sa demande »</p> <p>« j'ai lancé l'entretien en lui présentant donc les parties, et en présentant la confidentialité qui même là est un peu réduite par rapport au fait que se soit enregistré »</p>	<p>Présentation générale de l'entretien : Accueil (présentation d'elle, de la structure) Dans le cadre de cet entretien s'ajoute l'explication de ma présence.</p> <p>Ceci permet de cadrer l'entretien</p> <p>S'assure que le jeune est là pour les raisons qu'elle vient évoquer.</p> <p>Présentation de l'entretien à venir, rappel de la confidentialité. Agit en experte</p>
---------------------	--	--	---

<p>que se soit enregistré mais bon. Et, euh, et l'entretien a eu lieu, donc, tu veux les détails de l'entretien.</p> <p>- A.55 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.55 : Que je me rappelle de tout ?</p> <p>- A.56 : <i>Oui</i></p> <p>- C.56 : Du nom, prénom, adresse tout ça ?</p> <p>- A.57 : <i>Non, non parce que l'adresse je la couperais bien évidemment au bout mais</i></p> <p>- C.57 : Oui bon bah, euh, nom : Mathieu, née en 88 à ..., qui habite...</p> <p>- A.58 : Euh, raconte par rapport aux faits plus que part rapport à une synthèse de ce qui s'est passé.</p> <p>- C.58 : Je lui ai posé des questions et il m'a répondu, il a répondu à chaque questions [2sec] sagement, euh, peut être une question l'a mit plus en difficulté, c'était celle par rapport à ces Assedic.</p> <p>- A.59 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.59 :</p> <p>- A.60 : <i>Qu'est ce qui te fais dire que ca l'a pas, fin ya quelque chose ? est ce qu'il a fait quelque chose ou, montré une expression qui fait que t'as l'impression qu'il était en difficulté euh</i></p> <p>- C.60 : Parce que les jeunes savent exactement combien ils touchent d'Assedic. Exactement, et là il a peiné à répondre.[2sec] euh, en plus il est en, en demande d'argent, il</p>	<p>« peut être une question l'a mit plus en difficulté, c'était celle par rapport à ces Assedic. [...] Par rapport, par rapport à la somme qu'il touchait [...]les jeunes savent exactement combien ils touchent d'Assedic. Exactement, et là il a peiné à répondre [...] en plus il est en, en demande d'argent [...] il sait ce qui fait qu'il a besoin »</p>	<p>Ici elle nous donne ses impressions sur l'entretien, analyse certains points où le jeune aurait été en difficulté. Explique pourquoi elle pense cela. Agit en experte</p>
--	---	--

<p>l'avait dit auparavant donc il savait de comb, fin voilà, il sait ce qui fait qu'il a besoin. Il sait que ca s'arrête au mois de Juillet, il sait qu'au mois de Juillet c'est le dernier versement, donc il sait exactement combien il a. et je lui ai demandé euh, et tu touches combien ? [2sec] à peu près</p> <p>- A.61 : <i>Hum</i></p> <p>- C.61 : Et là il m'a dit à peu près 800 euros, jusqu'en Juillet, mi-Juillet c'est la dernière partie.</p> <p>- A.62 : <i>Hum</i></p> <p>- C.62 : Voilà, euh, donc après, euh, on est passé euh, tutute à pôle emploi. Donc là, indirectement il dit depuis Septembre 2009 donc euh, ca fait un bout de temps qu'il est inscrit quand même hein.</p> <p>- A.63 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.63 : J'ai pas trop fait de commentaire, j'ai pas fait de commentaires à ce stade là de l'entretien, j'en ai fait après lorsqu'on est passé dans,[2sec], dans son parcours, donc euh, le fait que les Assedic montraient que, il avait travaillé, donc certainement apprentissage, ca je le supposait.</p> <p>- A.64 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.64 : Donc quand j'ai dis scolarité ou formation j'ai rapidement dit euh, même contrat d'apprentissage parce que souvent ils ne le considèrent pas comme de la formation.</p>	<p>« Je me trompe toujours dans les seconde BEP parce que seconde BEP je vois terminale deuxième année de BEP. »</p> <p>« Régulièrement, donc c'était bien parce qu'il a repris et, j'aime aussi qu'ils reprennent parce que ca veut dire qu'ils, qu'ils connaissent leur parcours »</p> <p>« quand on a parlé du collège il était très retissant euh, il a pas eu son brevet parce que euh, parce que plusieurs choses donc euh voilà [...] et donc moi je sais que c'est le moment où ces parents ont divorcés, fin je sais plusieurs choses, voilà que, sa mère s'est retrouvée toute seule euh, sur ..., qu'elle a retrouvée quelqu'un que ca se passait pas, pas très bien parce que euh, son,</p>	
--	---	--

<p>Bizarrement, l'apprentissage donc euh voilà, il aurait pu, il aurait pu dire j'ai fait une seconde année de BEP,</p> <p>- A.65 : <i>Ouais, hum</i></p> <p>- C.65 : ah mais après j'ai fait un apprentissage, donc euh, je je suis partie sur l'apprentissage, oui, sur ce qu'il avait fait euh auparavant,</p> <p>- A.66 : <i>ouais</i></p> <p>- C.66 : Donc ca c'est un mot que j'utilise beaucoup, auparavant, auparavant donc seconde BEP. Je me trompe toujours dans les seconde BEP parce que seconde BEP je vois terminale deuxième année de BEP.</p> <p>- A.67 : <i>Oui</i></p> <p>- C.67 : Régulièrement, donc c'était bien parce qu'il a repris et, j'aime aussi qu'ils reprennent parce que ca veut dire qu'ils, qu'ils connaissent leur parcours</p> <p>- A.68 : <i>Oui</i></p> <p>- C.68 : Qui n'est pas si lointain mais euh, certain l'oublie [2sec] après j'ai, j'ai fait une, un questionnement sur pourquoi cette orientation ? donc la première qu'était dans le traitement des eaux justement c'étais par rapport à des conseils du CIO euh, mais la chimie ne lui a pas du tout plu, j'ai regretté, fin peut être que tu me poseras la question après mais j'ai regretté de ne pas lui avoir posé la question suivante : euh, n'aviez vous</p>	<p>nouveau mari »</p> <p>« il était au collège, on est tout seul avec maman et après on est cinq, fin je, comme je travaillais moi enfin, à ce moment là avec sa mère, je sais que ce n'était pas facile. »</p> <p>« Donc je n'ai pas insisté, et de toute façon j'ai sentie de la gêne, mais comme je lui avait dit auparavant dans l'entretien que s'il y avait des trucs qu'il ne voulait pas dire qu'ils n'était pas obligé de les dire. »</p> <p>« j'ai fait l'information sur les aides qui étaient disponible [...] en lui précisant que euh, une certaine aide risquait de ne pas être possible parce que ces revenus étaient, étaient important comparé à d'autres jeunes que nous recevons »</p> <p>« plus tard dans l'entretien il a dit qu'il était suivi par .... Donc euh, fin la ca permet aussi de raccrocher »</p>	<p>Pointe sur le fait qu'elle fait des erreurs et qu'elle s'en sert. C'est bien de voir que les jeunes suivent. De plus, ils voient que l'on ne sait pas tout non plus.</p> <p>Se rapproche du jeune</p> <p>Connaissance de sa situation au</p>
---	---	---





<p>Ensuite on est passé au traitement de la demande. Et voilà, et euh donc j'ai fait l'information sur les aides qui étaient disponible et euh [3sec] en lui précisant que euh, une certaine aide risquait de ne pas être possible parce que ces revenus étaient, étaient important comparé à d'autres jeunes que nous recevons, et euh, [3sec] et voilà, euh si ya un truc au tout début pardon euh, quand, la question qui vous oriente vers nous, donc il a dit la mairie, très bien et après beaucoup plus tard dans l'entretien il a dit qu'il était suivi par .... Donc euh, fin la ca permet aussi de raccrocher</p> <p>- A.72 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.72 : De raccrocher le fait que euh, oui bah c'est bien je, ouais, et, quelque part je pense que c'est un peu important aussi ca de [3sec] bah, de valoriser euh les gens qui bosse bien et faire connaître, faire savoir que l'on travaille en partenariat. Et de valoriser ce partenariat, sinon ca sert à rien de l'avoir. Voilà, donc je lui ai donné les documents, euh, indiqué comment les remplir, il semblait pouvoir les remplir seul. [3sec] et euh, j'ai clôturé l'entretien en lui disant que j'étais disponible pour, pour la réception des documents et, et voilà.</p> <p>- A.73 : <i>D'accord</i></p> <p>- C.73 : Donc je pense, j'pensais qu'il était</p>		<p>Importance du réseau, on connaît les gens du métier.</p> <p>Il est bon de valoriser les gens qui l'accompagne aussi, surtout quand se sont des gens que l'on connaît et avec qui l'on travaille aussi.</p> <p>Clôture de l'entretien, précise de la disponibilité à venir.</p>
---	--	---

	entre de bonnes mains.		
<b>A.73-C.73 Etablissement du lien dans l'entretien</b>	<p>- A.73 : <i>Ok, euh, alors est ce que dans cette situation là que tu viens de me raconter il y a un moment précis ou tu as sentis que, qu'il était plus en confiance ? fin qu'il devenait plus en confiance ou que la relation qu'il y avait un lien qui s'établissait entre vous ?</i></p> <p>- C.74 : [6sec] euh, oui plus sur la fin par rapport à l'ATEP mais euh à l'accueil on s'est reconnus en fait.</p> <p>- A.74 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.75 : <i>Donc ça ça avait, le lien s'était déjà crée [4sec], euh, si euh, mais euh fin je l'ai reconnu, fin j'exagère, je l'ai reconnu</i></p> <p>- A.75 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.76 : <i>Parce que je sais, après c'est moi qui lui ai dis que je connaissais sa mère, euh,</i></p> <p>- A.76 : <i>La par contre faut, ouais ca n'a pas été enregistré, j'ai pas pu observer, ets ce que tu peux nous dire un petit peu comment...</i></p> <p>- C.77 : <i>Alors j'étais à l'accueil, il était à l'accueil de dos, donc suis arrivée, lorsqu'il s'est retourné son visage ne m'était pas du tout inconnu</i></p> <p>- A.77 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.78 : <i>La sonorité du nom ne m'était pas du tout inconnu non plus. Et en le voyant, j'ai fais le lien.</i></p> <p>- A.78 : <i>Ouais</i></p>	<p>« sur la fin par rapport à l'ATEP mais euh à l'accueil on s'est reconnus en fait. »</p> <p>« le lien s'était déjà crée [...] fin j'exagère, je l'ai reconnu »</p> <p>« c'est moi qui lui ai dis que je connaissais sa mère »</p> <p>lorsqu'il s'est retourné son visage ne m'était pas du tout inconnu</p> <p>« La sonorité du nom ne m'était pas du tout inconnu non plus. Et en le voyant, j'ai fais le lien. [...] Entre, le petit garçon que je connaissais lorsque j'étais aide-éducatrice à l'école »</p>	<p>Confiance basé sur le fait de connaître l'autre par un autre contexte, de connaître les structure qui le suive.</p> <p>Le fait de connaître l'autre permet de partir sur un lien déjà crée.</p> <p>Connaissance personnelle des parents peut être avantageuse.</p> <p>Reconnaissance physique</p> <p>Reconnaissance nominale, rapport à un autre métier il y a plusieurs années.</p>

<p>- C.79 : Entre, le petit garçon que je connaissais lorsque j'étais aide-éducatrice à l'école donc que j'ai vu pendant qua.,trois ans CE2, CM1, CM2, donc vraiment petit garçon[2sec] et euh, et aussi en montant l'escalier les trois quatre marches, ...,</p> <p>- A.79 : <i>D'accord et tu lui as dis ?</i></p> <p>- C.80 : Oui je lui ai dit mais je lui ai dit à la fin si, euh, non non je lui ai pas dit en bas, je lui ai dit dans l'entretien.</p> <p>- A.80 : <i>D'accord donc sinon en bas tu ne lui as pas parlé de l'école ?</i></p> <p>- C.81 : Non, non</p> <p>- A.81 : <i>Donc en fait euh, toi tu l'as reconnu et euh, à son visage est ce que tu as eu l'impression que lui aussi il t'avait reconnu ?</i></p> <p>- C.82 : Il avait un visage très, très détendu donc euh, ouais je pense qu'il m'avait reconnu oui.</p> <p>- A.82 : <i>D'accord</i></p> <p>- C.83 : J'ai pas si changé que ça (rire)</p> <p>- A.83 : <i>Donc tu penses que c'est à ce moment là surtout que ça a ??</i></p> <p>- C.84 : Non mais, euh pour dire à quel moment dans l'entretien, est ce qu'il y a un moment dans l'entretien où je l'ai senti mieux euh, je ne l'ai jamais senti euh tendu, à aucun moment. Il a toujours répondu euh, vraiment de façon très détendu euh, peut être plus sur la fin euh, [2sec], pour rester dans le terme de</p>	<p>« je lui ai dit dans l'entretien. »</p> <p>« Il avait un visage très, très détendu donc euh, ouais je pense qu'il m'avait reconnu oui. »</p> <p>« Il a toujours répondu euh, vraiment de façon très détendu euh, peut être plus sur la fin [...] quand on a parlé de l'ATEP donc le lien c'est fait oui »</p>	<p>Précision au jeune qu'ils se connaissent, précédent lien.</p> <p>Expression physique importante pour savoir comment se sent le jeune. Supposition de la part de la conseillère concernant sa reconnaissance avec le jeune.</p> <p>Entretien toujours détendu, le fait de raccrocher une autre structure connu et rassuré sur les compétences de cette structure permet de rassurer le jeune et lui montrer que l'on travail en partenariat. Cela permet de créer le</p>
--	--	--

<p>l'entretien quand on a parlé de l'I.... donc le lien c'est fait oui, là c'était euh, il y avait même physiquement et c'est euh, il a les épaules qui sont tombées euh, fon, mais il n'était pas sur la défensive au départ mais ca a, ca allait encore mieux.</p> <p>- A.84 : <i>Donc c'est euh, plus par rapport à son attitude euh, sa posture physique, euh son attitude euh, que tu as senti quand même à un moment que ca allait mieux.</i></p> <p>- C.85 : Oui, oui, oui, oui, mais euh, oui plus par rapport à ça parce que dans les, les j'ai beaucoup parlé pendant l'entretien donc il n'avait pas tellement l'occasion de s'exprimer.</p> <p>- A.85 : <i>Hum,</i></p> <p>- C.86 : C'était beaucoup d'information finalement, il n'y avait pas d'autres euh, fin, je, ouais [4sec], à l'inverse quand est ce qu'il était le plus tendu euh, ca aussi je peux te répondre.</p> <p>- A.86 : <i>Oui bah la question euh, allait suivre euh</i></p> <p>- C.87 : Ouais en fait c'est par rapport aux ressources des parents. Quand j'ai présenté le dossier du département</p> <p>- A.87 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.88 : Que j'ai, j'ai dit mais là c'est quand même un peu soumis aux, aux revenus, c'est soumis aux revenus et il y a une information</p>	<p>« même physiquement [...]il a les épaules qui sont tombées [...] mais il n'était pas sur la défensive au départ mais ca a, ca allait encore mieux. »</p> <p>« j'ai beaucoup parlé pendant l'entretien donc il n'avait pas tellement l'occasion de s'exprimer. »</p> <p>« quand est ce qu'il était le plus tendu euh, ca aussi je peux te répondre »</p> <p>« c'est par rapport aux ressources des parents. Quand j'ai présenté le dossier du département »</p> <p>« il y a une information sur les ressources des parents. AH OUAIS, ya besoin des ressourcés des parents ? j'ai dû justifier le fait, que euh, les ressources des parents étaient demandées. [2sec] là oui, la il a tiqué, parce qu'il sait que ses parents ont des gros revenus. »</p>	<p>lien.</p> <p>Attitude physique importante.</p> <p>Importance de l'écoute, mais là, la conseillère dit avoir beaucoup ^parlé comparé au jeune.</p> <p>Sentiment que le jeune était mal à l'aide, se base sur le discours et attitude du jeune.</p>
--	---	--

	<p>sur les ressources des parents. AH OUAIS, ya besoin des ressourcés des parents ? j'ai dû justifier le fait, que euh, les ressources des parents étaient demandées. [2sec] là oui, la il a tiqué, parce qu'il sait que ses parents ont des gros revenus.</p> <p>- A.88 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.89 : Et que, voilà, en plus son père habite à ... lui il habite là avec son frère dans la maison, ils ont pas de loyer à part le chauffage, fin bon</p> <p>- A.90 : <i>Oui</i></p> <p>- C.90 : Fin bon, j'connais, je, je sais que ça va [4sec] donc euh</p>		
<p>A.91-C.91</p> <p><b>Pratique</b></p>	<p>- A.91 : <i>Et dans ces situation là, donc notamment ici, donc euh même si t'es dans d'autre situation que tu sens que le jeune là il tique un pti peu, que la il, ça le met plus en retrait est ce qu'il y a des manières de faire pour euh, ramener le jeune dans des situations euh</i></p> <p>- C.91 : Lui rappeler les réalités de notre travail euh, par exemple, mais c'est ce que j'ai fait aussi à Mathieu, c'est-à-dire euh, que les aides financières elles sont quand même accordées aux gens qui n'en ont pas les moyens, les gens qui ont les moyens et qui veulent pas donner à leur enfant c'est pas notre problème ça. Donc après ça se justifie,</p>	<p>« des manières de faire pour euh, ramener le jeune dans des situations »</p> <p>« Lui rappeler les réalités de notre travail [...] les aides financières elles sont quand même accordées aux gens qui n'en ont pas les moyens, les gens qui ont les moyens et qui veulent pas donner à leur enfant c'est pas notre problème [...] ça doit se justifier c'est par rapport à des conflits familiaux [...] c'est parce que le jeune ne veut pas demander à ses parents »</p>	<p>Important de recadrer le jeune, resituer les missions, les réalités de la vie.</p>

	<p>on on, si ya, si ca doit se justifier c'est par rapport à des conflits familiaux, qui engendrent des situations difficiles mais il faut quand même le, le justifier, c'est pas juste euh, fin, il me semble en plus que tu en as vu en commission FAJD c'est parce que le jeune ne veut pas demander à ses parents.</p> <p>- A.92 : <i>Hum</i></p> <p>- C.92 : C'est, c'est pas nos missions, on n'est pas là pour palier au, au difficultés des jeunes face aux demandes qu'ils peuvent avoir envers leurs parents.</p> <p>- A.93 : <i>Ouais.</i></p> <p>- C.93 : Voilà, donc ca c'est déplacer le problème, après ils viennent nous voir pour demander parce qu'ils peuvent pas demander à... notre objectif c'est pas de, de, d'être à la place des parents. C'est, on accompagne aussi les parents.</p>	<p>« c'est déplacer le problème, après ils viennent nous voir pour demander parce qu'ils peuvent pas demander à... notre objectif c'est pas de, de, d'être à la place des parents. C'est, on accompagne aussi les parents »</p>	<p>Accompagnement des jeunes mais aussi de leurs parents.</p>
<p>A.94-C.94 <b>Indices</b></p>	<p>- A.94 : [3sec] et euh, justement est ce que dans ces situations tu repères des indices qui te permettent de penser que le jeune bah euh, il s'engage dans la relation à, euh, avec toi donc ou est ce que justement il se désengage, est ce qu'il y a des indices qui te permettent euh.</p> <p>- C.94 : Euh, pfff. Alors physiquement ya [3sec] euh [7sec] euh, ya ceux qui reculent sur leur chaise, ce qui ne nous regardent plus, ou</p>	<p>« repères des indices qui te permettent de penser que le jeune [...] il s'engage dans la relation (...) ou est ce que justement il se désengage, est ce qu'il y a des indices qui te permettent »</p> <p>« ,ya ceux qui reculent sur leur chaise, ce qui ne nous regardent plus, ou qui répondent plus [...] ceux qui s'agitent ça c'est physiquement [...] verbalement des fois yen</p>	<p>Indices physique et verbaux</p>

	<p>qui répondent plus, euh, ya, ceux qui s'agitent [3sec] ça c'est physiquement ouais, euh verbalement des fois yen a qui le disent hein c'est euh, ça m'intéresse plus, de toute façon vous ne m'apportez rien euh donc là on, pas besoin de le devinez</p> <p>- A.95 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.95 : Ils nous le disent, c'est euh, c'est rare</p>	a qui le disent »	
<p>A.96-C.96 <b>Pratique</b></p>	<p>- A.96 : <i>Hum, Mais dans ces cas là c'est pareil que ce que tu m'as dis tout à l'heure ? tu, par rapport au euh, comment tu fais pour rattraper le jeune ? tu réexpliques les missions euh ?</i></p> <p>- C.96 : Oui bah, c'est pas, t, le plus terrible c'est lorsque le jeune croit qu'on lui dit non parce que c'est lui. [3sec], c'est pas ça</p> <p>- A.97 : <i>Ouais,</i></p> <p>- C.97 : C'est ya des raisons qui font que nous disons non , ce qui nous permet de dire non aussi</p> <p>- A.98 : <i>Ouai</i></p> <p>- C.98 : Sinon on s'engage dans un, dans un délire total de euh, t'as un pull bleu aujourd'hui j'avais dis pas de bleu.</p> <p>- A.99 : <i>(rires)</i></p> <p>- C.99 : <i>(rires)</i> non, mais, c'est c'est ya des critères donc euh les rappeler aux jeunes ca nous permet nous aussi de nous rappeler, de nous repositionner dans nos missions. On</p>	<p>« comment tu fais pour rattraper le jeune »</p> <p>« le plus terrible c'est lorsque le jeune croit qu'on lui dit non parce que c'est lui. »</p> <p>« ya des critères donc euh les rappeler aux jeunes ca nous permet nous aussi de nous rappeler, de nous repositionner dans nos missions [...] On n'est pas là pour euh, pour aider tous les jeunes sous prétexte qu'on les connaît bien »</p>	<p>Importance de faire comprendre aux jeunes les raisons de nos refus, ce n'est pas à cause d'eux.</p> <p>Rappeler les critères de décisions aux jeunes, nos missions. Ce n'est pas parce que l'on se connaît que l'on va leur attribuer des aides.</p>



	<p>n'est pas là pour euh, pour aider tous les jeunes sous prétexte qu'on les connaît bien ou tout ça. Euh, Mathieu euh, je le connais ouais fin [3sec] est ce que je vais faire du passe droit avec lui ? [2sec] je, peut être finalement, euh, parce que je sais que ses parents, en tout cas son père il gagne beaucoup d'argent euh, sa mère est avec quelqu'un qui gagne beaucoup d'argent aussi. Euh, il n'en a pas fait cas, il habite tout seul, euh, restera à savoir après dans l'argumentation ca va être peut être la, la partie quand il aura apporté tous les documents, euh, il, il manquera certainement des éléments ou j'aurais un peu reposé les choses. Qu'est ce qui va me permettre de justifier qu'on demande une aide ? et de, quelle aide pouvons nous demander raisonnablement pour qu'elle soit pas, euh, extravagante quoi, mais se rappeler, rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile.</p>	<p>« rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile. »</p>	<p>Importance de rappeler aux jeunes ces critères pour ne pas les oublier nous même.</p>
<p>A.100- A.103 <b>Important dans l'entretien</b></p>	<p>- A.100 : <i>Et qu'est ce qu'est important pour toi, euh</i> - C.100 : L'argent (Rires) - A.101 : (rises) <i>pour qu'un entretien soit réussi ?</i> - C.101 : [2sec] bah que euh, [6sec] bah ouais que les gens soient, [3sec] bizarrement aient</p>	<p>« Et qu'est ce qu'est important pour toi[...] pour qu'un entretien soit réussi ?  « que les gens soient, [3sec] bizarrement aient le sourire quoi [...]j'ai pas forcément répondu à leur demande, j'ai pas forcément validée leur demande mais [...] que se soit</p>	<p>Importance du sourire des gens, (attitude physique). L'entretien ne doit</p>

	<p>le sourire quoi. Euh, j'ai pas forcément répondu à leur demande, j'ai pas forcément validée leur demande mais euh, c'était, que se soit pas un moment de stress, j'ai, j'ai que je sente pas que, venir ce soit trop stressant, trop traumatisant, parce que mine de rien des fois c'est voilà, on dit, bon et ca en est où cette démarche là ? vous l'avez pas fait mais euh, comprenez aussi que, fin j'te schématise les entretiens mais c'est, parfois on leur dit des trucs un peu dur quoi. Et voilà, il faut, et après faut temporiser et euh, quand on a pu dire des choses, ou écouter les choses, et que la personne sort en nous serrant la main et en disant bah, merci on se revoit quand, voilà, la je me dis bon, ca va.</p>	<p>pas un moment de stress »</p> <p>« la personne sort en nous serrant la main et en disant bah, merci on se revoit quand, voilà, la je me dis bon, ca va. »</p>	<p>pas être mal vécu.</p> <p>Accroche du jeune passe par son envie de nous revoir. (attitude verbale)</p>
<p>A.102- C.103 Astuces de l'accompagnant</p>	<p>- A.102 : <i>Ouais, et pour qu'il est le sourire est ce que tu as des, des ptits trucs, soit que tu, que tu mets en place ou euh</i></p> <p>- C.102 : Je dois être assez souriante aussi,</p> <p>- A.103 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.103 : Je pense, euh, sauf pour certain, ouais qui qui eux sont, dans l'accompagnement euh pour te reprendre la marche, moi je suis euh, à la limite de me fracasser par terre tellement je les tiens en fait, ou je les lache, ils tombent et ils n'en n'ont rien à faire que je tombe avec eux. Pour cela je suis un peu moins souriante mais j'suis</p>	<p>« tu as des, des ptits trucs, soit que tu, que tu mets en place ou euh »</p> <p>« Je dois être assez souriante »</p> <p>« sauf pour certain »</p> <p>« pour te reprendre la marche [...] je suis [...] à la limite de me fracasser par terre tellement je les tiens en fait, ou je les lache, ils tombent et ils n'en n'ont rien à faire que je tombe avec eux. Pour cela je suis un peu moins souriante »</p>	<p>Importance du sourire</p> <p>Critères</p> <p>Certains abusent un peu, le sourire s'efface, attitude différente avec ces jeunes.</p>

	<p>plutôt sou, oui, j'suis plutôt souriante, c'est quand même euh la moindre des politesse qu'on peut euh, apporter au jeunes qui viennent nous voir euh, c'est pas parce qu'ils ont besoin d'argent qu'on est obligé de leur tirer la gueule. Et en plus c'est pas notre argent donc ya pas de raison de leur en vouloir de le demander, après c'est à nous de les aider à, à formaliser leur demande, à la quantifier et à la proposer.</p>	<p>« c'est pas parce qu'ils ont besoin d'argent qu'on est obligé de leur tirer la gueule [...] c'est à nous de les aider à, à formaliser leur demande, à la quantifier et à la proposer. »</p>	<p>Attitude importante, ils ont des soucis, on ne doit pas non plus avoir l'air aussi triste, embêté. On ne doit pas « leur tirer la gueule ».</p>
<p>A.104-C112 Positionnement de l'accompagnant</p>	<p>- A.104 : Et ton positionnement face à eux euh, autant dans l'espace, comment tu te positionnes que dans la façon de parler ou euh, autre chose - C.104 : Humhum - A.105 : Ce qu'il peut y avoir autour, comment est ce que ? - C.105 : J'suis en face d'eux - A.106 : Ouais - C.106 : En entretien, euh, dans mon fauteuil à roulettes donc euh (rires) ce qui fait que parfois j'ai une position grotesque parce que j'ai mon armoire derrière dans laquelle je dois aller chercher les documents donc euh, voilà, je me lance, je me projette vers mon armoire et après je ne peux plus revenir parce que c'est un lourd fauteuil à roulettes - A.107 : Ouais - C.107 : Donc, j'accepte d'être ridicule</p>	<p>« Et ton positionnement face à eux »</p> <p>« J'suis en face d'eux »</p> <p>« dans mon fauteuil à roulettes [...] ce qui fait que parfois j'ai une position grotesque parce que j'ai mon armoire derrière dans laquelle je dois aller chercher les documents [...] je me lance, je me projette vers mon armoire et après je ne peux plus revenir parce que c'est un lourd fauteuil à roulettes »</p> <p>« j'accepte d'être ridicule parfois [...] je m'emploie à avoir un bureau accueillant aussi</p>	<p>Disposition spatiale : face à eux</p> <p>Détails important : ne pas avoir peur du ridicule, nous sommes humains aussi et pas parfait. (fauteuil à roulettes)</p>

<p>parfois, j'accepte, je ne, je ne suis pas, j'ai pas un, je m'emploi à avoir un bureau accueillant aussi par ce que c'est, mais il n'est pas nickel, je fais de mon mieux. Je m'emploi aussi à ce que dans mon bureau les gens n'est pas la vision de mon [2sec] de justement mes étagères derrière ya une porte, euh, lorsque j'accompagne les gens dans mon bureau je vois si ces portes sont ouvertes et qu'on voit le bazar là dedans je ferme les portes parce que c'est très désagréable de sentir que la personne qui nous reçoit est peut être super bordélique, elle va perdre notre dossier, elle va, fin, oui c'est j'essaye d'éviter tout ça, tout ce qui pourrait les, leur faire penser que, je les aiderais pas bien. [2sec] donc c'est, la c'est dans le visuel, et puis après bah oui je, euh, je sers les mains, euh [3sec], un peu moins qu'avant,</p> <p>- A.108 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.108 : Ouais euh, j'ai mes, j'ai un pti flacon dans mon tiroir qui me sert à me laver les mains. [3sec] c'est, c'est basique hein, mais c'est aussi accueillir les gens, donc euh [3sec] et après derrière je fais (gestes, rires). Pour certains je le fais parce que je,</p> <p>- A.109 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.109 : J'ai éprouvé une aversion vraiment, à les recevoir, physique ou en odeur ou machin et euh, après j'ai quelqu'un d'autre</p>	<p>par ce que c'est, mais il n'est pas nickel, je fais de mon mieux. Je m'emploi aussi à ce que dans mon bureau les gens n'est pas la vision [...] de justement mes étagères derrière ya une porte [...] lorsque j'accompagne les gens dans mon bureau je vois si ces portes sont ouvertes et qu'on voit le bazar là dedans je ferme les portes parce que c'est très désagréable de sentir que la personne qui nous reçoit est peut être super bordélique, elle va perdre notre dossier »</p> <p>« la c'est dans le visuel, et puis après [...] je sers les mains »</p> <p>« je sais que moi c'est quelque chose auquel je fais attention quand je vais dans un cabinet quel qu'il soit [...] j'y prête énormément attention donc euh, je me dis que d'autre peuvent aussi porter attention à mon, à ma façon de travailler, comme je suis au travail, ils n'auraient pas tord de, de te regarder. »</p>	<p>Accepter d'être ridicule</p> <p>Importance du rangement (pas parfait mais rangé)</p> <p>Ne pas montrer ce que l'on n'aimerait pas voir si nous venions nous même en rendez-vous.</p> <p>Importance du visuel</p> <p>Sert les mains (marque de politesse)</p>
---	--	---

	<p>quoi</p> <p>- A.110 : <i>Oui</i></p> <p>- C.110 : Voilà, il faut que je, voilà. Mais je range, j'essaie de ranger au fur et à mesure mais c'est, c'est plus en fin de semaine.</p> <p>- A.111 : <i>Et est ce que tu penses que c'est des attentions qu'ils perçoivent eux ou euh ou pas ?</i></p> <p>- C.111 : J pense pas, j pense pas, je sais que moi c'est quelque chose auquel je fais attention quand je vais dans un cabinet quel qu'il soit.</p> <p>- A.112 : <i>Hum</i></p> <p>- C.112 : J'ai, j'y prête énormément attention donc euh, je me dis que d'autre peuvent aussi porter attention à mon, à ma façon de travailler, comme je suis au travail, ils n'auraient pas tord de, de te regarder.</p>		<p>Ces détails de rangement sont important, être bordélique peut faire penser que l'on va perdre des dossiers...</p>
<p>A.113- C.119 <b>Accueil des jeunes</b></p>	<p>- A.113 : <i>Et quand tu les accueils donc, tu vas les chercher donc dans, à l'accueil ?</i></p> <p>- C.113 : ouais</p> <p>- A.114 : <i>Et euh, tu, comment tu les, les leur demandes de venir en fait, tu les appelles par leur prénom par leu ?</i></p> <p>- C.114 : Ouais alors je regarde leur nom, avant de descendre je regarde leur nom dans mon agenda [2sec] donc, à part pour tout à l'heure où on ne savait pas si c'était Mr J ou Mr F et là c'était un peu ouais je sais pas</p>	<p>« je regarde leur nom »</p>	<p>Importance de connaître les noms des jeunes</p>



<p>Vouvoiement/tutoiement</p>	<p><i>peut évoluer ?</i></p> <p>- C.120 : Parce que ca change, parce que fur et à mesure du temps on apprend plus de chose sur eux, on les voit dans les situations différentes, euh, pour certains on les connaît aussi en dehors, donc là l'idée de vous est, fin</p> <p>- A.121 : <i>Oui</i></p> <p>- C.121 : Je trouve ça grotesque</p> <p>- A.122 : <i>Hum</i></p> <p>- C.122 : Attention, là on est en entretien on se dit vous ! Drucker et Sardou font ça, je trouve ça grotesque (rires) euh, moi non je ne me prends pas la dedans, mais oui c'est, c'est [2sec]</p> <p>- A.123 : <i>Et tu penses que eux, euh, ça fait quelque chose. Fin il, ça leur, ils ressentent quelque chose par rapport à ça derrière ou ?</i></p> <p>- C.123 : Euh, basiquement, pour moi c'est la politesse</p> <p>- A.124 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.124 : Le vous, vouvoyer quelqu'un lorsque l'on ne le connaît pas, pour moi c'est de la politesse ? donc la moindre des choses c'est la politesse. Tutoyer quelqu'un alors qu'on ne le connaît pas sous entendrait qu'on est dans une communauté, les années 68. Ce qui n'est pas le cas, hein, j'ai pas cette sensation là, ou suppose euh, un positionnement hiérarchique, que, que je ne veux pas avoir, voilà, donc je tutoie les jeunes</p>	<p>« ca change, parce que fur et à mesure du temps on apprend plus de chose sur eux, on les voit dans les situations différentes, euh, pour certains on les connaît aussi en dehors, donc là l'idée de vous [...] Je trouve ça grotesque »</p> <p>« c'est la politesse »</p> <p>« vouvoyer quelqu'un lorsque l'on ne le connaît pas, pour moi c'est de la politesse ? donc la moindre des choses c'est la politesse. Tutoyer quelqu'un alors qu'on ne le connaît pas sous entendrait qu'on est dans une communauté »</p> <p>« ou suppose euh, un positionnement hiérarchique »</p> <p>« donc je tutoie les jeunes par contre lorsque encore sur cette marche ils sont à perpète les oies en bas, et qu'ils vont me faire</p>	<p>On vouvoie les jeunes au début, après on apprend à les connaître, le vous peut s'effacer. En revanche, si l'on connaît déjà la personne dans un autre contexte, inutile de la vouvoyer.</p> <p>Marque de politesse</p> <p>On vouvoie les gens que l'on ne connaît pas, l'inverse s'apparente à l'appartenance à une communauté.</p> <p>Le vouvoiement tutoiement peut supposer un positionnement hiérarchique.</p> <p>La conseillère y revient lorsque les</p>
-------------------------------	---	--	---

<p>par contre lorsque encore sur cette marche ils sont à perpète les oies en bas, et qu'ils vont me faire dégringoler avec eux, voilà, parce qu'il y a eu une engueulade, je passe au tu (rires)</p> <p>- A.125 : <i>Et eux ils sont au vous ?</i></p> <p>- C.125 : Oui</p> <p>- A.126 : <i>Ou est ce parfois il y en a qui sont au tu ?</i></p> <p>- C.126 : Yen a qui sont au tu, ouais yen a qui sont au tu. Euh, ceux avec qui je dis tu ils me disent tu aussi.</p> <p>- A.127 : <i>D'accord, même si c'est ceux euh, ou il y a eu une engueulade ?</i></p> <p>- C.127 : Ah non, t'as raison, cela c'est vous. Sérieusement t'as raison, cela c'est vous</p> <p>- A.128 : <i>D'accord, donc c'est là que tu, pour toi la position de hiérarchie elle est.</i></p> <p>- C.128 : Ouais, ouais là elle y est, yen a pas, yen a.</p> <p>- A.129 : <i>Donc sinon, c'est vraiment plus par politesse plus que hiérarchie que tu les vouvoies. Et que eux en retour ils te vouvoient.</i></p> <p>- C.129 : Oui, ouais, on est là pour les aider à trouver du travail et euh, ce serait mentir que de faire croire que dans le travail euh, tout est bleu, tout est rose, et rencontrer les gens c'est aussi la, euh, [3sec] on voit aussi si ils peuvent s'adapter au travail. Par cette</p>	<p>dégringoler avec eux, voilà, parce qu'il y a eu une engueulade, je passe au tu »</p> <p>« Yen a qui sont au tu, ouais yen a qui sont au tu. Euh, ceux avec qui je dis tu ils me disent tu aussi. »</p> <p>« <i>D'accord, même si c'est ceux euh, ou il y a eu une engueulade ?</i></p> <p>Ah non, t'as raison, cela c'est vous. Sérieusement t'as raison, cela c'est vous »</p> <p>« on est là pour les aider à trouver du travail et euh, ce serait mentir que de faire croire que dans le travail euh, tout est bleu, tout est rose, et rencontrer les gens c'est aussi la, euh, [3sec] on voit aussi si ils peuvent s'adapter au travail. Par cette rencontre là. »</p> <p>« Et, il y a, l'année dernière il y avait une autre stagiaire euh, donc conseillère en</p>	<p>jeunes ne sont pas sérieux.</p> <p>Relation symétrique, les jeunes sont au « tu » lorsqu'elle-même les tutoie.</p> <p>Position asymétrique lorsqu'il y a eu engueulade... les jeunes sont tutoyer mais vouvoie !</p> <p>Le vouvoiement permet alors de mettre aussi les jeunes en situation réelle de travail, ils veulent travailler et vont donc devoir s'habituer à ces codes.</p>
--	---	--



	<p>rencontre là.</p> <p>- A.130 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.130 : Et, il y a, l'année dernière il y avait une autre stagiaire euh, donc conseillère en insertion professionnelle qui était venue et son 1<sup>er</sup> entretien c'était un jeune homme qui la tutoyait d'office. Moi j'observais, elle a été tétanisée. Du début, à la fin</p> <p>- A.131 : <i>D'accord,</i></p> <p>- C.131 : Parce que en la tutoyant, il s'est positionné au dessus d'elle.</p> <p>- A.132 : <i>Hum</i></p> <p>- C.132 : Et elle a été incapable de rétablir cet entretien là. Incapable. Et donc après moi j'ai pris le suivi mais, j'ai vraiment euh, fou, j'ai ramé quoi, j'ai été obligé de me, ouais j'ai pris une, par contre j'étais peut être moins souriante, j'étais plus austère quoi. Pour me faire croire à moi-même que (rires) que j'étais conseillère.</p>	<p>insertion professionnelle qui était venue et son 1<sup>er</sup> entretien c'était un jeune homme qui la tutoyait d'office. Moi j'observais, elle a été tétanisée. Du début, à la fin »</p> <p>« en la tutoyant, il s'est positionné au dessus d'elle. »</p> <p>« ouais j'ai pris une, par contre j'étais peut être moins souriante, j'étais plus austère quoi. Pour me faire croire à moi-même que (rires) que j'étais conseillère »</p>	<p>Illustration que le tutoiement peut être mal vécu par l'autre, il peut se sentir agresser.</p> <p>Difficulté de positionnement, les rôles s'inversent si le jeune tutoie un conseiller qui le vouvoie. On se décrédibilise nous même ; on se rabaisse par leur propos, il nous faut alors nous convaincre que nous menons l'entretien et adopter une attitude différente (ne pas sourire, droit,...)</p>
<p>A.133- C.138 Confiance dans la relation (entretien précédent)</p>	<p>- A.133 : <i>et si on en revient à l'entretien que, que tu viens d'avoir avec le jeune, est ce que, est ce que tu penses que le jeune est ressortit en ayant confiance en toi ?</i></p> <p>- C.134 : [2sec] je le pense</p> <p>- A.134 : <i>Qu'est ce qui te faire dire ça ?</i></p> <p>- C.135 : [3sec] Aucune idée [3sec], peut être sa mine détendus, il n'était pas du tout sur la défensive, [2sec]</p>	<p>« tu penses que le jeune est ressortit en ayant confiance en toi »</p> <p>« je le pense <i>Qu'est ce qui te faire dire ça ?</i> [3sec] Aucune idée [3sec], peut être sa mine détendus, il n'était pas du tout sur la défensive, [2sec] »</p>	<p>Impression que le jeune a confiance, de part son air détendu, pas sur la défensive.</p>

	<p>- A.135 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.136 : Et euh, voilà, [2sec] et ouais pas d'autre éléments hein qui bon à part le fait qu'il m'a dit à bientôt aussi lorsqu'il est venu te voir euh, fin t'es juste dans le bureau à côté de moi mais euh, [2sec] voilà, tu l'as, tu l'as invité à venir et puis il m'avait pas salué donc, euh il m'a dit à bientôt [2sec] et donc voilà c'est euh</p> <p>- A.136 : <i>Donc euh, donc faut qu'il y est un suivi derrière, fin que il te dise qu'il reviendra c'est aussi pour toi une marque de confiance fin par rapport à</i></p> <p>- C.136 : Oui fin, il a pas, il est pas parti en claquant la porte, euh, il a, il a adhéré à tout dès le départ en plus donc euh, fa, bon c'est quelqu'un qui est bien dans sa peau, fin qu'était au départ pas sur la défensive non plus.</p>	<p>« le fait qu'il m'a dit à bientôt »</p> <p>« il m'avait pas salué donc, euh il m'a dit à bientôt »</p> <p>« il est pas parti en claquant la porte [...] il a adhéré à tout dès le départ en plus [...] c'est quelqu'un qui est bien dans sa peau, fin qu'était au départ pas sur la défensive non plus. »</p>	<p>Volonté du jeune à revenir fait penser à une marque de confiance.</p> <p>Aucune marque de mécontentement, adhésion à tout, jeune bien dans sa peau (avantage).</p>
A.138- C.141 Crédibilité	<p>- A.137 : <i>Hum</i></p> <p>- A.139 : Donc euh, et euh il n'a rien à craindre de moi donc euh (rises) euh, bon après euh, oui je pense qu'il, est ce que j'ai été crédible à ses yeux ? qu'est une question que ta pas poser, la je peux pas répondre.</p> <p>- A.138 : <i>Ta pas des petits indices qui te feraient euh, penser que pour toi oui ou non ?</i></p>	<p>« est ce que j'ai été crédible à ses yeux ? »</p> <p>« <i>Ta pas des petits indices qui te feraient euh, penser que pour toi oui ou non ?</i> »</p> <p>« il m'a connu dans un autre contexte, encore une fois je suppose qu'il m'a reconnu de ce contexte »</p>	<p>Le fait de connaître la personne dans</p>

<p>- C.138 : Euh, [2sec], plutôt oui, mais euh il m'a connu dans un autre contexte, encore une fois je suppose qu'il m'a reconnu de ce contexte là.</p> <p>- A.139 : Ouais</p> <p>- C.139 : Mais j'en suis quasiment persuadée, euh, euh, quand j'ai tendu le papier avec toutes les aides de la ville que j'ai, sur lequel j'ai noté, je lui ai demandé si ça allait et euh, j crois il m'a répondu oui c'est bon c'est merci c'est ce que j'attendais fin un truc comme ça donc bon. [2sec] (rire)</p> <p>- A.140 : Oui donc pour toi le... qu'il ait dit fin, fin, peut être été dans le, fin ca t'a peut être forcément, c'est un peu fort le mot rassuré mais il t'a dit euh, j'ai compris, j'ai euh</p> <p>- C.140 : J'ai aussi, fin, là j'ai aussi demandé s'il avait besoin d'une autre information et il ma dit non ca va, ca va, ca me suffit j'ai tout c'que, voilà j'ai toutes les informations fin, il a dit un truc comme ça. Ca ça conclue l'entretien, ça, parce que voilà on n'est pas que la pour faire la causette et qu'il faut bien l'arrêter au bout d'un moment l'entretien. Ca permet de vérifier que euh, la démarche d'entretien qu'on a eu a, a porter ses fruits. Fin, lui a apporté quelque chose. Peut être pas ses fruits encore mais lui a apporté quelque chose.</p>	<p>« je lui ai demandé si ça allait et euh, j'crois il m'a répondu oui c'est bon c'est merci c'est ce que j'attendais fin un truc comme ça donc bon. »</p> <p>« là j'ai aussi demandé s'il avait besoin d'une autre information et il ma dit non ca va, [...] ca me suffit [...] j'ai toutes les informations [...] Ca ça conclue l'entretien [...] on n'est pas que la pour faire la causette et qu'il faut bien l'arrêter au bout d'un moment l'entretien [...] la démarche d'entretien qu'on a eu a, a porter ses fruits [...] Peut être pas ses fruits encore mais lui a apporté quelque chose.</p> <p>« tu le demande à chaque fin d'entretien avec tous les jeunes ? »</p> <p>oui est ce que vous aviez une autre demande [...] la personne en face elle a des</p>	<p>un autre contexte amène un jugement préalable sur nous de la personne.</p> <p>Importance de s'assurer que tout a été traité.</p> <p>Demande si besoins d'autre chose, si plus rien a dire on ne va pas s'attarder pour ne rien dire.</p> <p>La démarche a convenu au jeune, a voir par la suite si cela a porté ses fruits.</p>
---	--	--

	<p>- A.141 : <i>Donc ca tu le demande à chaque fin d'entretien avec tous les jeunes ?</i></p> <p>- C.141 : Oui, oui est ce que vous aviez une autre demande ? est ce que ? euh, b ah oui parce que on est dans un, on est dans la première demande alors on, on explicite tout, on fin, on, on détail tout et euh, et voilà c'est bon j'ai finis. Ouais, mais non, la personne en face elle a des fois autre chose donc euh, je le demande, oui tout le temps, est ce que vous avez une autre question ? est ce que vous avez besoin de plus d'information ? est ce que je peux vous aider dans un autre domaine ? très, [2sec]</p>	<p>fois autre chose [...]</p> <p>je le demande, oui tout le temps, est ce que vous avez une autre question ? est ce que vous avez besoin de plus d'information ? est ce que je peux vous aider dans un autre domaine ?</p>	<p>Importance encore de savoir si tout a été traité dans les informations que demandait la personne. Besoin d'autre chose ?</p>
<p>A.142-C.1 Relation jeune /conseiller Bon rapport</p>	<p>- A.142 : <i>D'accord, donc moi je vais te poser la question de est ce que tu aurais d'autres choses à dire sur la relation que tu peux, qui peut être établit entre le jeune et son conseiller ? est ce que tu as une situation particulière qui ferait, qui mériterait justement de, par rapport à l'établissement d'un lien qui s'est fait ou pas fait et où, où vraiment tu as mis en place des choses pour rattraper éventuellement ?</i></p> <p>- C.142 : Ah, ya plusieurs choses dans ta question,</p> <p>- A.143 : Ouais</p> <p>- C.143 : La première partie était ?</p> <p>- A.144 : <i>Est-ce que tu aurais d'autres choses</i></p>		

	<p><i>à ajouter sur la relation euh, qu'il y a entre le jeune et son conseiller.</i></p> <p>- C.144 : Ouais, alors on est un peu, euh, on est conseiller en insertion professionnelle, mais on est un peu conseiller fourre-tout. C'est-à-dire qu'on n'intervient pas que sur l'insertion professionnelle, euh, ce qui fait la richesse de notre métier, mais euh, euh, c'est, parfois un peu litigieux parce que on rentre sur des pentes qui sont plutôt assistante sociale. [2sec] Mais euh, parfois on, je comprends que les jeunes n'aient pas envie de multiplier les intervenants. Parce que les situations sont délicates. Et lorsque ce rapport de confiance s'est instauré, euh, je, je ne me sens pas de dire à la personne euh, [3sec] fin, je sais quand ca ne dépend plus de moi, hein, quand ca va plus vers un psy, tout ça mais euh, je dirige vers les personnes. Mais ya des situations, notamment une jeune femme, ya pas tellement longtemps là, euh, ou euh [3sec] ou bah voilà quoi, mon rôle ça a été énormément l'écoute et si je n'avais pas permis ça, si on n'était pas rentré sur une discussion euh, en dehors du travail plus sur sa santé, bah euh, visiblement, puisque c'est elle qui me l'a dit la semaine dernière euh, l'entretien que nous avons eu, qui n'avait rien de professionnel, l'a totalement fait changée. Donc c'était assez particulier parce qu'elle</p>	<p>« on est conseiller en insertion professionnelle, mais on est un peu conseiller fourre-tout.[...] on n'intervient pas que sur l'insertion professionnelle [...] ce qui fait la richesse de notre métier on rentre sur des pentes qui sont plutôt assistante sociale [...] je comprends que les jeunes n'aient pas envie de multiplier les intervenants. Parce que les situations sont délicates. Et lorsque ce rapport de confiance s'est instauré [...], je ne me sens pas de dire à la personne [...] quand ca va plus vers un psy, [...] je dirige vers les personnes. »</p> <p>« ya pas tellement longtemps [...] mon rôle ça a été énormément l'écoute et si je n'avais pas permis ça, si on n'était pas rentré sur une discussion [...] en dehors du travail plus sur sa santé, [...] l'entretien que nous avons eu, qui n'avait rien de professionnel, l'a totalement fait changée. Donc c'était assez particulier »</p>	<p>Le métier de conseiller en insertion professionnelle requiert d'autres aptitudes que celles du conseil en insertion.</p> <p>Métier riche</p> <p>Beaucoup de structure pour les jeunes actuellement (services sociaux, écoute psychologique, Mission Locale, planing familial...) les jeunes ne veulent pas toujours tout multiplier.</p> <p>Attention, on dirige tout de même les jeunes vers ces structures mais comprenons que parfois ils en ont marre.</p> <p>Importance de l'écoute ! Permet de créer un lien, faire en sorte que le jeune se sente en confiance et continue le suivi avec nous.</p> <p>Parfois les choses nous dépassent, on prend du temps parce que les jeunes ont besoin d'être écouté et, sans que l'on est fait quoique ce soit de</p>
--	---	--	--

	<p>euh, elle me disait, fin, pour situer cette jeune femme est euh, passé lourd hein, passé lourd. Famille normale, jeune femme diabétique, euh, école de nul, euh, ou les parents, les autres parents d'élèves ne voulaient pas qu'elle approche leurs enfants</p> <p>- A.145 : <i>D'accord</i></p> <p>- C.145 : Donc rejetée régulièrement, euhhh, lycée hors de, fin dans une ville un peu plus grande, viol, [2sec] euh, anorexie, euh, bein, hôpital psychiatrique pendant quelque temps. Suivie par Mélanie, donc j'entendais parlé de cette jeune femme mais j'la, je la, fin j'entendais parler de la situation de la jeune femme mais euh, je voyais pas euh, qui elle était.</p> <p>- A.146 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.146 : Et euh, donc Mélanie, la collègue a arrêté de travailler ici euh, au mois de Juillet, et cette personne à redemander un rendez-vous avec Mélanie donc en gros, à l'accueil on lui a dit bah, elle ne travaille plus là, et euh, la première personne qui pouvait la recevoir c'était notre chef. Et quand elle est arrivée en fait, elle était en larmes. Donc elle me dit je suis désolé ca peut pas être, c'était moi qui était à l'accueil, c'est pas possible je peux pas, excusez moi mais non je pourrais pas être reçu par euh, fin, juste par ce que c'était un homme hein, donc euh, c'est pas</p>	<p>« quand elle est arrivée en fait, elle était en larmes. Donc elle me dit je suis désolé ca peut pas être, c'était moi qui était à l'accueil, c'est pas possible je peux pas, excusez moi mais non je pourrais pas être reçu par [...] juste par ce que c'était un homme [...] c'est pas grave, si vous voulez moi je vous recevrais [...] Le fait d'avoir écouté cette jeune femme [...]</p> <p>« elle était triste, pensait n'avoir aucune valeur, aucun avenir, aucun, et puis j'ai un peu, j'ai quand même recadré sur le fait qu'elle me prenait aussi pour des andouilles [...] elle pensait qu'on n'était pas, elle pensait tous qu'on n'était pas en capacité de l'accepter comme elle était. Elle nous jugeait énormément [...] Ca durer une heure et demie l'entretien. Et la fois dernière elle est revenue, elle se rappelait de tout se que j'avais dis, oh tout ce que vous m'avez dit</p>	<p>« professionnel » au sens démarche d'insertion, le jeune ressort changé et prêt à.</p> <p>Importance d'écouter les besoins des jeunes.</p>
--	---	--	---

<p>grave, si vous voulez moi je vous recevrais, et à partir de là voilà. Le fait d'avoir écouté cette jeune femme qui ne pouvait pas physiquement être reçu par lui, on a basculé euh, le suivi, bref, bon, on s'est vu plusieurs fois dans son projet, et l'avant dernière fois, mais ca a été un, un déversoir de, [5sec], de elle était malheureuse quoi, elle était triste, pensait n'avoir aucune valeur, aucun avenir, aucun, et puis j'ai un peu, j'ai quand même recadré sur le fait qu'elle me prenait aussi pour des andouilles quoi, elle pensait qu'on n'était pas, elle pensait tous qu'on n'était pas en capacité de l'accepter comme elle était. Elle nous jugeait énormément. Je me rappel à peu près de ça hein. Ca durer une heure et demie l'entretien. Et la fois dernière elle est revenue, elle se rappelait de tout se que j'avais dit, oh tout ce que vous m'avez dit euh, moi je m'en rappelle pas (rires).</p> <p>- A.147 : Ouais</p> <p>- C.147 : Ca, ca me perturbe beaucoup par contre. Je ne me rappelle pas énormément de ce que je lui ai dit. Globalement oui, euh, faites nous confiance aussi. Par ce que c'était ça. Et euh, et elle est partie elle est « plouploupe » elle est épanouie j'en suis ravie. Donc des fois ca dépasse, le milieu professionnel.</p>	<p>euh, moi je m'en rappelle pas (rires). »</p> <p>« ca me perturbe beaucoup par contre. Je ne me rappelle pas énormément de ce que je lui ai dis. [...]et elle est partie [...] elle est épanouie j'en suis ravie. Donc des fois ca dépasse, le milieu professionnel.</p>	<p>Les jeunes sont parfois triste, se sente dévalorisé. Attention, il faut bien leur faire comprendre qu'on est là pour les aider, ils nous prennent parfois pour des andouilles !</p> <p>Les jeunes s'accrochent à ce que l'on dit, et parfois, ces choses ne sont pas celles que l'on pensait, on les oublie même parfois.</p>
---	--	--

<p>A.148- C.152 Relation jeune/conseiller Mauvais rapport</p>	<p>- A.148 : <i>Voilà, mais donc ta bien, au début si j'ai bien compris t'as dit que le rapport devait au départ euh, il doit y avoir un bon rapport pour que ca puisse dépasser euh.</i></p> <p>- C.148 : Ah oui, oui sinon euh, bah yen a d'autres qu'on foirés un euh, avec des situations à peu près pareil mais euh, la personne avait des demandes spécifiques sûrement et la par contre je me sentais un peu vampirisée et j'ai dit stop.</p> <p>- A.149 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.149 : Je ne suis pas là pour ça, et la personne l'a mal pris, la jeune femme l'a mal pris, elle n'est jamais revenue.</p> <p>- A.150 : <i>D'accord,</i></p> <p>- C.150 : Et euh, même en l'ayant croisé, d'ailleurs c'est le, le, le truc, fin voilà, c'est la situation la plus, désagréable, instable que j'ai rencontré, même lorsqu'elle vient là puisqu'elle a accès aux ordinateurs, elle vient, euh, elle est venue plusieurs fois, et une fois je me trouvais aussi à l'accueil, je lui ai demandé ce qu'elle devenait et elle m'a renvoyée, ah bon parce que ça vous intéresse maintenant ? et j'étais très très mal à l'aise, mais c'est vrai que je l'avais envoyée boulé parce que, voilà quoi elle inventait tout et n'importe quoi et c'était, c'était usant quoi j'avais euh [2sec]</p> <p>- A.151 : <i>Et donc dans ces moment là ya</i></p>	<p>« Voilà, mais donc ta bien, au début si j'ai bien compris t'as dit que le rapport devait au départ euh, il doit y avoir un bon rapport »</p> <p>« yen a d'autres qu'on foirés un [...] avec des situations à peu près pareil mais [...] la personne avait des demandes spécifiques sûrement et la par contre je me sentais un peu vampirisée et j'ai dit stop »</p> <p>« la personne l'a mal pris, la jeune femme l'a mal pris, elle n'est jamais revenue. »</p> <p>« elle est venue plusieurs fois, et une fois je me trouvais aussi à l'accueil, je lui ai demandé ce qu'elle devenait et elle m'a renvoyée, ah bon parce que ça vous intéresse maintenant ? et j'étais très très mal à l'aise, mais c'est vrai que je l'avais envoyée boulé parce que, voilà quoi elle inventait tout et n'importe quoi et c'était, c'était usant quoi »</p>	<p>Parfois le lien foire, on n'est pas à l'abri d'un jeune qui ne nous « revient pas » qui abuse trop. Et ca peut déborder, dans ce cas le jeune le prend soit bien, soit mal et peut demander à changer de conseiller .</p>
---	--	--	--



	<p><i>certain jeune, les renvoyer boulé ça peut euh,</i></p> <p>- C.151 : Ah bah là</p> <p>- A.152 : <i>Totalement cassé le rapport</i></p> <p>- C.152 : Ouais, pff, c'est pas professionnel mais là c'était de trop quoi,</p> <p>- A.153 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.153 : Euh, à cette époque là j'étais la seule conseillère, je pouvais la renvoyer vers personne d'autre à part mon chef parce qu'il ne recevait pas énormément de gens [6sec].</p>	<p>« c'est pas professionnel mais là c'était de trop quoi, »</p>	<p>Dans ce métier onne doit aps être jugeant, mais, parfois, trop c'est trop, et le contact ne passe plus, on ne force rien et on accepte cet échec qui ne nous semble pas professionnel du tout.</p>
<p>A.154- C.159 Pratique</p>	<p>- A.165 : <i>D'accord, [2sec], d'autres, d'autres choses à ajouter ? ou parce que t'as répondu même à, à l'autre question qui était si t'avais eu des situations, des situations particulières donc euh, par rapport à la jeune femme.</i></p> <p>- C.165 : Bah, ya les situations de, de les situations de violence aussi,</p> <p>- A.166 : <i>Ouais</i></p> <p>- C.166 : Qui sont pas évidentes, rares, fin rares chez nous mais euh, euh les jeunes sont excédés, ça n'aboutit pas, ça, et puis des fois ils ont aussi des soucis d'alcool ou autres hein et euh, ils arrivent dans le bureau pas bien et euh. [2sec] ah la c'est pareil quoi, c'était euh je, me rends compte que je prends par contre la je, voilà, même physiquement, je m'en</p> <p>- A.167 : <i>Ouais</i></p>	<p>« ya les situations de, de les situations de violence »</p> <p>« rares chez nous mais [...] les jeunes sont excédés, ça n'aboutit pas, ça, et puis des fois ils ont aussi des soucis d'alcool ou autres hein et euh, ils arrivent dans le bureau pas bien [...] la c'est pareil quoi [...] je, me rends compte que je prends par contre [...] même physiquement »</p> <p>« je me relève, je m'assoie super droite [...] , j'ai une posture très [...] autoritaire [...] pour essayer de pas perdre en fait pendant</p>	<p>Les jeunes peuvent être violent, sous l'emprise de drogues, alcool, alors on doit se montrer ferme.</p> <p>Se tenir droit, autoritaire, se relevé : le but est de ne pas perdre le jeune et</p>

<p>- C.167 : Je me relève je, fin je me relève, je m'assoie super droite euh, j'ai, j'ai une posture très, [4sec] euh très autoritaire, voilà je cherchais le mot, pour essayer d'a, pour essayer de pas perdre en fait pendant l'entretien.</p> <p>- A.168 : <i>Hum, Donc c'est vraiment aléatoire en fonction des jeunes, du type de jeune que tu reçois</i></p> <p>- C.168 : Bah du comment ils se trouvent aussi mais ca c'est euh, les 2 derniers cas allé sur les, les 400, voilà, c'est 2 cas sur euh, au total ceux que j'ai vu, ouais ca doit faire 400 jeunes, 450 ou 460 je sais plus, voilà ces 2 situations sinon en règle générale ca se passe très bien. J'essaye (rires)</p> <p>- A.169 : <i>(rires) tu fais de ton mieux</i></p> <p>- C.169 : Je fais de mon mieux voilà</p> <p>- A.170 : <i>Très bien, bon bah je te remercie</i></p> <p>- C.170 : Mais je t'en prie.</p> <p>- A.154 :</p>	<p>l'entretien »</p> <p>« voilà ces 2 situations sinon en règle générale ca se passe très bien. J'essaye »</p>	<p>montrer que l'on voit ce qui se passe et qu'on ne le laissera pas faire.</p>
--	--	---

**Tableau 6 : Analyse croisée des deux entretiens de recherche**

Thèmes	Sous thèmes	Propos de la conseillère	Propos du jeune
<b>LES PROTAGONISTES</b>	<b>LE CONSEILLER</b>	<p>« je conseille, j'accompagne »            « Un métier d'accompagnement »            « métier d'aide, de soutien, »            « Par la parole »</p> <p>« principalement que des échanges »            « accompagner »            « aider dans leurs démarches »            « par l'entretien en fait. »</p> <p>« j'ai oublié conseil, qui est un terme important »            « je suis le conseiller, la personne qui donne euh, une piste, ou deux ou trois »</p> <p>« Je dois être assez souriante »</p> <p>« sauf pour certain »</p> <p>« pour te reprendre la marche [...] je suis [...] à la limite de me fracasser par terre tellement je les tiens en fait, ou je les lache, ils tombent et ils n'en n'ont rien à faire que je tombe avec eux. Pour cela je suis un peu moins souriante »</p>	<p>« d'informer [...] sur euh, une formation [...] sur pas mal de choses, en fin de compte. »</p> <p>« qu'elle me donne des réponses, »</p> <p>« ce serait surtout de l'information [...] sur tout ce qu'il peut y avoir comme type de formation dans la région ou ailleurs »            « je sais pas moi [...] je ferais votre travail [...] je j'me serais pas autant investi dans, dans l'truc euh            « c'est appréciable »</p> <p>« elle a répondu à mes questions »</p> <p>« elle m'a bien [...] elle m'a expliqué elle m'a tout expliqué quoi [...] de long en large [...] Maintenant je sais ce que j'ai à faire, je sais ce que je dois faire quoi. »            « c'est une manière d'être [...] c'est deux personnes [...] euh très gentille [...] en général les rendez-vous se passent très bien quoi. »            « Ce sont des personnes [...] agréables du moins. »            « elles sont souriantes [...] à l'écoute »</p>

<p><b>LES PROTAGONISTES</b></p>	<p><b>LE CONSEILLER</b></p>	<p>« c'est pas parce qu'ils ont besoin d'argent qu'on est obligé de leur tirer la gueule [...] c'est à nous de les aider à, à formaliser leur demande, à la quantifier et à la proposer. »</p> <p>« on est conseiller en insertion professionnelle, mais on est un peu conseiller fourre-tout.[...] on n'intervient pas que sur l'insertion professionnelle [...] ce qui fait la richesse de notre métier on rentre sur des pentes qui sont plutôt assistante sociale [...] je comprends que les jeunes n'aient pas envie de multiplier les intervenants. Parce que les situations sont délicates. Et lorsque ce rapport de confiance s'est instauré [...], je ne me sens pas de dire à la personne [...] quand ca va plus vers un psy, [...]je dirige vers les personnes.»</p>	
<p><b>LES PROTAGONISTES</b></p>	<p><b>LES JEUNES</b></p>	<p>« Déboussolé »  « public jeune »  « l'impression de mal faire ou de ne pas savoir et finalement au fur et à mesure des discussions, ils se débrouillent bien, mais ils ne le savent pas »  « public avec un manque de retour positif sur leur action. »</p> <p>« ,ya ceux qui reculent sur leur chaise, ce qui ne nous regardent plus, ou qui répondent plus [...] ceux qui s'agitent ça c'est physiquement [...] verbalement des fois yen a qui le disent »  « rares chez nous mais [...] les jeunes sont excédés, ça n'aboutit pas, ça, et puis des fois ils ont aussi des soucis d'alcool ou autres hein et euh, ils arrivent dans le bureau pas bien [...]la c'est pareil quoi [...] je, me rends compte que je prends par contre [...] même physiquement »  « une place de demandeur »</p>	<p>« elle ne me connaît pas [...] On s'est vu euh, 20 min mais [...] je pense que [...] si j'ai fait la démarche de venir [...] c'est que [...] j'ai envie d'avancer [...] je pense qu'elle pense que je suis quelqu'un qui a envie d'avancer »  « parce que [...] avec [...] des traine savates entre guillemets [...] on avance pas à grand choses [...] pi bon je ne pense pas en être un »</p>

<p><b>L'ACCOMPAGNEMENT</b></p>	<p><b>ACCOMPAGNEMENT DEFINITION IMAGEE</b></p>	<p><b>GUIDE DE MONTAGNE</b></p> <p>« le client, euh, il veut aller à un endroit. Moi je sais qu'elle est la piste la mieux sécurisée, y'en a plusieurs. Y'en a des jolies, y'en a des, des difficiles suivant leur leur capacités. [2sec] Donc je regarde s'ils sont bien chaussés [3sec] et, et on y va mais [...]à l'inverse du guide je fais en sorte de ne pas être trop loin devant [...]ce n'est pas que mon rôle. Mon rôle aussi c'est que eux puissent à un moment du parcours se dire non c'est bon maintenant je peux finir tout seul »</p> <p>« des fois on fait un peu marche arrière, ou on prend une autre piste. C'est plutôt ça, l'idée du, euh du guide »</p> <p>« ya pas tellement longtemps [...] mon rôle ça a été énormément l'écoute et si je n'avais pas permis ça, si on n'était pas rentré sur une discussion [...] en dehors du travail plus sur sa santé, [...] l'entretien que nous avons eu, qui n'avait rien de professionnel, l'a totalement fait changée. Donc c'était assez particulier »</p>	<p>« le suivi [...] Ca serait le suivi »</p> <p>« L'accompagnement [...] c'est [...] par exemple si j'avais un projet [...] m'aider à le mettre en place [...] avec un suivi régulier [...] pour moi ce serait, ce serait ça l'accompagnement. »</p>
--------------------------------	--	--	--

<p><b>L'ACCOMPAGNEMENT</b></p>	<p><b>IMPORTANT DANS L'ACCOMPAGNEMENT</b></p>	<p>L'ECOUTE  « c'est l'écoute »  « chaque situation est différente »  « faut reprendre encore une fois l'idée de, de l'escalier et on voit pas ses boulets, alors ce qu'il a dont il n'a pas conscience ou ce qu'il a dont il nous a parlé »  « c'est l'écoute »</p> <p>« c'est plus ce que 'l'on fait derrière qui est important »</p> <p>LA RELATION : 1<sup>ère</sup> rencontre  « c'est le premier point. Ca peut se dégrader après, c'est dommage si ca se passe pas bien [...] c'est quand même à nous de nous mettre euh, au diapason avec la personne qu'on reçoit. A la mettre à l'aide, parce que c'est elle qui est mal à l'aise, même si nous on n'y est pas, même si nous on peut être déstabilisés parce qu'on ne sait pas qui on rencontre, nous on a l'habitude de ça. »</p> <p>« Donc c'est vraiment dans la relation de confiance et donc oui, le, c'est important dans la rencontre »</p> <p>« Lui rappeler les réalités de notre travail [...] les aides financières elles sont quand même accordées aux gens qui n'en ont pas les moyens, les gens qui ont les moyens et qui veulent pas donner à leur enfant c'est pas notre problème [...] ca doit se justifier c'est par rapport à des conflits familiaux [...] c'est parce que le jeune ne veut pas demander à ses parents »</p>	<p>« l'accueil [...] l'attention euh, de la personne qu'on a en face de nous »</p> <p>« que la personne s'investit dans le, dans la demande quoi, »</p> <p>« Ce sont des personnes [...] agréables du moins. »  « elles sont souriantes [...] à l'écoute »</p> <p>« <i>Etre écouté c'est important aussi ?</i>  Bah ouais »</p>
--------------------------------	---	---	---

<p><b>L'ACCOMPAGNEMENT</b></p>	<p><b>IMPORTANT DANS L'ACCOMPAGNEMENT</b></p>	<p>« c'est déplacer le problème, après ils viennent nous voir pour demander parce qu'ils peuvent pas demander à... notre objectif c'est pas de, de, d'être à la place des parents. C'est, on accompagne aussi les parents »</p> <p>« que les gens soient, [3sec] bizarrement aient le sourire quoi [...]j'ai pas forcément répondu à leur demande, j'ai pas forcément validée leur demande mais [...] que se soit pas un moment de stress »</p> <p>« la personne sort en nous serrant la main et en disant bah, merci « Je m'emploi aussi à ce que dans mon bureau les gens n'est pas la vision [...] de justement mes étagères derrière ya une porte [...] lorsque j'accompagne les gens dans mon bureau je vois si ces portes sont ouvertes et qu'on voit le bazar là dedans je ferme les portes parce que c'est très désagréable de sentir que la personne qui nous reçoit est peut être super bordélique, elle va perdre notre dossier » « la c'est dans le visuel, et puis après [...] je sers les mains »</p> <p>« je sais que moi c'est quelque chose auquel je fais attention quand je vais dans un cabinet quel qu'il soit [...] j'y prête énormément attention donc euh, je me dis que d'autre peuvent aussi porter attention à mon, à ma façon de travailler, comme je suis au travail, ils n'auraient pas tord de, de te regarder. »</p>	
--------------------------------	---	--	--

<b>L'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>IMPORTANT DANS L'ACCOMPAGNEMENT</b>	<p>« là j'ai aussi demandé s'il avait besoin d'une autre information et il m'a dit non ça va, [...] ça me suffit [...] j'ai toutes les informations [...] Ça ça conclue l'entretien [...] on n'est pas que la pour faire la causette et qu'il faut bien l'arrêter au bout d'un moment l'entretien [...] la démarche d'entretien qu'on a eu a, a porter ses fruits [...] Peut être pas ses fruits encore mais lui a apporté quelque chose.</p> <p>« <i>tu le demande à chaque fin d'entretien avec tous les jeunes ?</i> » oui est ce que vous aviez une autre demande [...] la personne en face elle a des fois autre chose [...] je le demande, oui tout le temps, est ce que vous avez une autre question ? est ce que vous avez besoin de plus d'information ? est ce que je peux vous aider dans un autre domaine ? »</p>	
-------------------------	--	---	--



<p><b>PRATIQUE</b></p>	<p><b>PRATIQUE : CREATION D'UNE DISTANCE SUFFISANTE</b></p>	<p>est ce qu'il y a une hiérarchisation ? »</p> <p>« il faut faire en sorte, j'essaye de faire en sorte que cette distance soit [...] la plus mince possible. »</p> <p>« c'est vrai que je [...] recherche dans l'autre [...] ce qui est pareil, et ce qui permet parfois de, de se reconnaître dans les paroles de l'autre. »</p> <p>« quand j'en sais moins sur les jeunes [...] quand on est très très très différents je suis dans une position supérieure [...] J'arrive pas à, à trouver l'accroche toujours tout de suite. Il faut plusieurs entretiens. »</p> <p>« Lorsque c'est quelqu'un que je connais ou dont je connais l'entourage [...] j'essaye de le raccrocher vite, [2sec], parce que j'ai l'impression qu'ils se sentent en confiance.»</p> <p>« j'espère ne pas induire un sentiment de supériorité parce que c'est pas, ça n'a aucune euh, aucun intérêt »</p> <p>« j'essaye [...] de toute façon que leur situation n'est pas si extraordinaire que ça. »</p> <p>« je connais les personnes la par contre [...] ca fait créer du lien. »</p> <p>tu te pose dans un, dans une situation hiérarchique [...] je peux l'aider et que je suis légitime à l'aider. Je cherche un peu ce qui, ce qu'il y a autour quoi. »</p>	<p>« je sais pas moi [...] je ferais votre travail [...] je j'me serais pas autant investi dans, dans l'truc euh »</p> <p>« la façon de parler [...] d'aider les gens [...] de les informer plutôt »</p> <p>« Non, non, non, ca c'est très bien passé, il n'y aura pas de problème »</p>
------------------------	---	---	--

<p><b>PRATIQUE</b></p>	<p><b>PRATIQUE : CREATION D'UNE DISTANCE SUFFISANTE</b></p> <p>« j'ai continué de le vouvoyer malgré tout [...] ca veut pas non plus dire tout de suite on rentre dans le côté euh, j'te connais euh, on s'tape dans le dos, c'est pas ça c'est euh [2sec] rassures toi, on se connaît, rassure toi on... parce qu'ils arrivent parfois angoissés, qui on est euh, qui on est pour leur donner des conseils ? [...] si tu dis d'où tu viens, ce que t'as fait comme formation c'est très pompeux, là par contre  « j'ai beaucoup parlé pendant l'entretien donc il n'avait pas tellement l'occasion de s'exprimer. »</p> <p>« le plus terrible c'est lorsque le jeune croit qu'on lui dit non parce que c'est lui.</p> <p>« ya des critères donc euh les rappeler aux jeunes ca nous permet nous aussi de nous rappeler, de nous repositionner dans nos missions [...] On n'est pas là pour euh, pour aider tous les jeunes sous prétexte qu'on les connaît bien »  « je regarde leur nom »</p> <p>« On les sait, surtout quand ils nous les ont donné, c'est ça qui est difficile, en plus c'est quand ils nous les ont donné »</p> <p>« je dis Mr F ? ah non c'est Mr J. (rires) Mr J, Carole Dupont donc on a rendez-vous je vous reçois dans, et voilà »</p> <p>« <i>tu les vouvoies ?</i> »  « oui tous au début de l'accompagnement »  « je me relève, je m'assoie super droite [...] , j'ai une posture très [...] autoritaire [...] pour essayer de pas perdre en fait pendant l'entretien »</p>	<p>« je sais pas moi [...] je ferais votre travail [...] je j'me serais pas autant investi dans, dans l'truc euh »</p> <p>« la façon de parler [...] d'aider les gens [...] de les informer plutôt »</p> <p>« Non, non, non, ca c'est très bien passé, il n'y aura pas de problème »</p>
------------------------	--	--

<p><b>PRATIQUE</b></p>	<p><b>POSITIONNEMENT DU CONSEILLER</b></p>	<p>« je suis à côté des jeunes, un peu comme un guide de montagne »          « Ya plusieurs position suivant là où on est aussi »</p> <p>« ma position préférée étant celle [...] je les vois en bas, je leur dis tu peux le faire [2sec] et, et ils le font [...] c'est plus facile parce que c'est juste une question de...,de, on les rassure, on les valorise »</p> <p>« l'objectif c'est aussi qu'ils puissent monter chaque marches»</p> <p>« J'suis en face d'eux »          « dans mon fauteuil à roulettes [...]ce qui fait que parfois j'ai une position grotesque parce que j'ai mon armoire derrière dans laquelle je dois aller chercher les documents [...] je me lance, je me projette vers mon armoire et après je ne peux plus revenir parce que c'est un lourd fauteuil à roulettes »          « j'accepte d'être ridicule parfois [...] je m'emploi à avoir un bureau accueillant aussi par ce que c'est, mais il n'est pas nickel, je fais de mon mieux. Je m'emploi aussi à ce que dans mon bureau les gens n'est pas la vision [...] de justement mes étagères derrière ya une porte [...] lorsque j'accompagne les gens dans mon bureau je vois si ces portes sont ouvertes et qu'on voit le bazar là dedans je ferme les portes parce que c'est très désagréable de sentir que la personne qui nous reçoit est peut être super bordélique, elle va perdre notre dossier »          « la c'est dans le visuel, et puis après [...] je sers les mains »</p>	<p>« c'est une manière d'être [...] c'est deux personnes [...] euh très gentille [...] en général les rendez-vous se passent très bien quoi. »</p> <p>« Ce sont des personne [...] agréable du moins. »          « elles sont souriantes [...] à l'écoute »</p>
------------------------	--	---	---

		<p>« je sais que moi c'est quelque chose auquel je fais attention quand je vais dans un cabinet quel qu'il soit [...] j'y prête énormément attention donc euh, je me dis que d'autre peuvent aussi porter attention à mon, à ma façon de travailler, comme je suis au travail, ils n'auraient pas tort de, de te regarder. »</p> <p>« en la tutoyant, il s'est positionné au dessus d'elle. »</p> <p>« ouais j'ai pris une, par contre j'étais peut être moins souriante, j'étais plus austère quoi. Pour me faire croire à moi-même que (rires) que j'étais conseillère »</p>	
--	--	--	--

<p><b>PRACTIQUE</b></p>	<p><b>IMPORTANCE DE L'ENONCIATION</b></p>	<p>« ca change, parce que fur et à mesure du temps on apprend plus de chose sur eux, on les voit dans les situations différentes, euh, pour certains on les connaît aussi en dehors, donc là l'idée de vous [...] Je trouve ça grotesque »</p> <p>« c'est la politesse »</p> <p>« vouvoyer quelqu'un lorsque l'on ne le connaît pas, pour moi c'est de la politesse ? donc la moindre des choses c'est la politesse. Tutoyer quelqu'un alors qu'on ne le connaît pas sous entendrait qu'on est dans une communauté »</p> <p>« ou suppose euh, un positionnement hiérarchique »</p> <p>« donc je tutoie les jeunes par contre lorsque encore sur cette marche ils sont à perpète les oies en bas, et qu'ils vont me faire dégringoler avec eux, voilà, parce qu'il y a eu une engueulade, je passe au tu »</p> <p>« Yen a qui sont au tu, ouais yen a qui sont au tu. Euh, ceux avec qui je dis tu ils me disent tu aussi. »</p> <p><i>« D'accord, même si c'est ceux euh, ou il y a eu une engueulade ? »</i></p> <p>Ah non, t'as raison, cela c'est vous. Sérieusement t'as raison, cela c'est vous »</p> <p>« on est là pour les aider à trouver du travail et euh, ce serait mentir que de faire croire que dans le travail euh, tout est bleu, tout est rose, et rencontrer les gens c'est aussi la, euh, [3sec] on voit aussi si ils peuvent s'adapter au travail. Par cette rencontre là. »</p> <p>« Et, il y a, l'année dernière il y avait une autre stagiaire euh, donc conseillère en insertion professionnelle qui était venue et son 1<sup>er</sup> entretien c'était un jeune homme qui la tutoyait d'office. Moi j'observais, elle a été tétanisée. Du dé but, à la fin »</p> <p>« en la tutoyant, il s'est positionné au dessus d'elle. »</p>	
-------------------------	---	--	--

<p><b>L'ENTRETIEN</b></p>	<p><b>L'ENTRETIEN</b></p>	<p>« Classique »  « détendu. Bon, l'entretien de 1<sup>er</sup> accueil c'est celui qu'est la plus balisé chez moi. »</p> <p>« dans le débit, dans ce que je peux dire, il est, c'est pratiquement la même chose »  « Ca me permet à moi de cadrer l'entretien, de ne pas oublier euh, les questions importantes. Ca me rassure aussi, parce que derrière on rencontre aussi quelqu'un, on ne le connaît pas [...] il faut la jouer sérieusement quand même »</p> <p>« la personne est en demande d'un conseil  Donc même si on la connaît on peut pas se permettre de bâcler [...] avoir fait ce cette trame là me cadre aussi. »</p> <p>« le fait qu'il ait déjà sa demande aussi euh, simplifie les choses. »</p> <p>« la partie qui m'intéresse le plus dans le 1<sup>er</sup> entretien ; c'est l'accès au traitement de la demande, c'est en gros, qu'est ce qui fait que vous venez nous voir »</p> <p>« tout le reste est important pour l'étude du dossier mais c'est un peu plus rébarbatif quoi »  « C'est nécessaire, mais l'autre côté est plus appréciable »  « c'est pas important dans mon ; dans mon travail euh, je cherche pas le 1<sup>er</sup> entretien exclusivement quoi. »  « ce qu'on saisie après dans notre logiciel, donc ya toute cette crainte là donc euh, et c'est pas la dedans en tout cas moi que je souhaite entrer »</p> <p>« C'est un moment important de l'accompagnement »</p>	
---------------------------	---------------------------	---	--

<p><b>L'ENTRETIEN</b></p>	<p><b>DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN</b></p>	<p>« J'ai accueilli euh, ce jeune, j'ai représenté les raisons qui faisaient que l'on se voyait et que tu étais présente. [...]j'ai présenté les missions de la PAIO [...] cadrage basique »</p> <p>« vu si ce jeune homme ca correspondait à sa demande »</p> <p>« j'ai lancé l'entretien en lui présentant donc les parties, et en présentant la confidentialité qui même là est un peu réduite par rapport au fait que se soit enregistré »</p> <p>« peut être une question l'a mit plus en difficulté, c'était celle par rapport à ces Assedic. [...] Par rapport, par rapport à la somme qu'il touchait [...]les jeunes savent exactement combien ils touchent d'Assedic. Exactement, et là il a peiné à répondre [...] en plus il est en, en demande d'argent [...] il sait ce qui fait qu'il a besoin »</p> <p>« Je me trompe toujours dans les seconde BEP parce que seconde BEP je vois terminale deuxième année de BEP. »</p> <p>« Régulièrement, donc c'était bien parce qu'il a repris et, j'aime aussi qu'ils reprennent parce que ca veut dire qu'ils, qu'ils connaissent leur parcours »</p> <p>« quand on a parlé du collège il était très retissant euh, il a pas eu son brevet parce que euh, parce que plusieurs choses donc euh voilà [...] et donc moi je sais que c'est le moment où ces parents ont divorcés, fin je sais plusieurs choses, voilà que, sa mère s'est retrouvée toute seule euh, sur ..., qu'elle a retrouvée quelqu'un que ca se passait pas, pas très bien parce que euh, son, nouveau mari »</p> <p>« il était au collège, on est tout seul avec maman et après on est cinq, fin je, comme je travaillais moi enfin, à ce moment là avec sa mère, je sais que ce n'était pas facile. »</p> <p>« Donc je n'ai pas insisté, et de toute façon j'ai sentie de la gêne, mais comme je lui avait dit auparavant dans l'entretien que s'il y avait des trucs qu'il ne voulait pas dire qu'ils n'était pas obligé</p>	<p>« elle m'a accueillie dans son bureau, elle m'a présentée un petit peu[...] euh le principe [...] du PAIO [...] je lui parlais de [...] pourquoi ma présence chez vous [...] elle a su répondre aux questions que j'avais [...] elle m'a donné le document qu'il faut remplir [...] chez moi pour voir si je peux avoir des aides et puis »</p> <p>« elle a rempli un dossier [...] sur ce que j'avais fait, sur euh les formations que j'ai faites, si j'ai travaillé »</p>
---------------------------	--	---	---

<p><b>L'ENTRETIEN</b></p>	<p><b>UTILE DANS L'ENTRETIEN</b></p>	<p>« c'est pas important mais c'est utile. »</p> <p>« c'est utile [...] que l'autre celui qui est différent euh, parfois tout de suite on ne l'écoute pas ou on, on est, on a un espèce de rejet. On n'est pas pareil, il n'est pas comme nous. »</p> <p>« d'atténuer un peu les distances entre, [...] moi conseillère et eux, eux jeunes avec des situations qu'ils évoquent comme euh, moi c'est pas pareil. Moi c'est différent. »</p> <p>« trouver la la façon [...] de les rapprocher un peu de l'entretien même qu'on lui fait avoir, les amener sur [...]la on est, on est là dans l'entretien, je suis la pour vous aider [...] je connais le secteur »</p> <p>« J'ai l'impression que ca a un côté rassurant. »</p> <p>« je connais les personnes la par contre [...] ca fait créer du lien. »</p> <p>« rappeler aux jeunes nos critères c'est, nous les rappeler nous aussi à nous même. Donc c'est pas, c'est pas inutile. »</p>	<p>« dans la mesure où je, je viens pas pour [...] trouver un travail ou une formation [...] cette première partie était peut être ^pas forcément importante. Bon si j'étais venu pour ça elle le serait mais [...] pour la demande, pour ma demande [...], je sais pas si, c'est nécessaire. [...] quand je vais revenir maintenant elle va avoir plus d'informations sur moi. Bon dans ce cas là ca peut être aussi une bonne fin »</p> <p>« dans le cadre de ma demande non. »</p> <p>« c'est qu'elle m'ait expliqué [...] ce qu'il y avait comme aide [...] c'qui risquait de ne pas passer et ce qui risquait de passer [...] ca me donne une idée un pti peu de, de ce que je vais devoir mettre moi »</p>
---------------------------	--	--	--



RELATION	JEUNE/CONSEILLER		<p>« bah là plutôt amicale en l'occurrence parce que bon elle euh, fin amicale entre guillemet quoi »</p> <p>« non fin en fait non [...] c'est pas ça [...] j'dirais que [...] ca s'est très bien passé de toute façon [...] relation [...] bah de travail »</p> <p>« enfin disons que non, amical [...] c'était plutôt personnel [...] quand on a parlé de de ma mère ou de, ou de Jules Ferry tout ça mais bon euh, vu que la c'était personnel c'était pas dans le cadre »</p> <p>« elle m'a dit aussi au début [...] quand elle m'a accueillis [...] à la réception [...] qu'elle me connaissait de l'école Jules Ferry et c'est vrai que au cours de l'entretien je me suis rappelé d'elle. »</p> <p>« <i>Vous l'auriez pas connu [...] vous pensez que ca se serait passé quand même pareil ou qu'il y aurait une différence ?</i> »</p> <p>« non non, ca se serait très bien passé »</p>
----------	------------------	--	---

RELATION	CONFIAIT	<p>« sur la fin par rapport à l'IFREP mais euh à l'accueil on s'est reconnus en fait. »  « le lien s'était déjà crée [...] fin j'exagère, je l'ai reconnu »  « c'est moi qui lui ai dis que je connaissais sa mère »</p> <p>« lorsqu'il s'est retourné son visage ne m'était pas du tout inconnu  « La sonorité du nom ne m'était pas du tout inconnu non plus. Et en le voyant, j'ai fais le lien. [...] Entre, le petit garçon que je connaissais lorsque j'étais aide-éducatrice à l'école »  « je lui ai dit dans l'entretien. »  « Il avait un visage très, très détendu donc euh, ouais je pense qu'il m'avait reconnu oui. »  « Il a toujours répondu euh, vraiment de façon très détendu euh, peut être plus sur la fin [...] quand on a parlé de l'IFREP donc le lien c'est fait oui »  « même physiquement [...]il a les épaules qui sont tombées [...] mais il n'était pas sur la défensive au départ mais ca a, ca allait encore mieux. »  « je le pense</p> <p><i>Qu'est ce qui te faire dire ça ?</i>  [3sec] Aucune idée [3sec], peut être sa mine détendus, il n'était pas du tout sur la défensive, [2sec] »  « le fait qu'il m'a dit à bientôt »  « il m'avait pas salué donc, euh il m'a dit à bientôt »  « il est pas parti en claquant la porte [...] il a adhéré à tout dès le départ en plus [...] c'est quelqu'un qui est bien dans sa peau, fin qu'était au départ pas sur la défensive non plus. »</p>	<p>« ce qui m'a mit en confiance c'est que, je la connais [...] j'la connaissais entre guillemets »</p>
----------	----------	--	---

<b>RELATION</b>	<b>TENDU</b>	<p>« quand est ce qu'il était le plus tendu euh, ca aussi je peux te répondre »</p> <p>« c'est par rapport aux ressources des parents. Quand j'ai présenté le dossier du département »</p> <p>« il y a une information sur les ressources des parents. AH OUAIS, ya besoin des ressourcés des parents ? j'ai dû justifier le fait, que euh, les ressources des parents étaient demandées. [2sec] là oui, la il a tiqué, parce qu'il sait que ses parents ont des gros revenus. »</p>	
-----------------	--------------	--	--

***INDEX DES AUTEURS***

- Marc et D. Picard, - 72 -
- A. Jellab, - 13 -, - 22 -
- A. Lhotellier, - 25 -, - 42 -, - 43 -, - 175 -
- Austin, - 65 -, - 66 -, - 85 -
- B. Lietard, - 29 -, - 31 -, - 157 -
- B. Schwartz, - 12 -, - 17 -
- Bateson, - 49 -, - 50 -, - 65 -, - 379 -
- C. Niewiadomski, - 28 -, - 36 -, - 154 -, - 157 -
- C. Rogers, - 31 -
- C.Kerbra-Orecchioni, - 85 -
- E. Fink, - 38 -, - 60 -
- E. Goffman, - 60 -, - 62 -, - 63 -, - 71 -, - 85 -
- E. Marc et D. Picard, - 61 -, - 62 -, - 63 -, - 64 -, - 74 -, - 76 -, - 85 -, - 163 -
- E.T Hall, - 38 -, - 48 -, - 49 -, - 50 -, - 52 -, - 53 -, - 54 -, - 55 -, - 57 -, - 85 -, - 104 -, - 158 -, - 163 -
- G. Le Bouëdec, - 28 -, - 32 -, - 33 -
- G. Pineau, - 28 -, - 29 -
- Hediger, - 48 -
- Kerbrat-Orecchioni, - 67 -, - 69 -
- M. Paul, - 30 -, - 31 -, - 34 -, - 35 -, - 38 -, - 40 -, - 57 -, - 84 -, - 103 -, - 108 -, - 130 -, - 153 -, - 154 -, - 155 -, - 159 -
- M. Roberge, - 29 -, - 32 -, - 154 -
- M.C d'Unrug, - 100 -, - 104 -, - 108 -, - 109 -
- M.H Doublet, - 24 -, - 25 -, - 45 -, - 65 -, - 66 -, - 67 -, - 85 -
- N. Denoyel, - 36 -, - 37 -, - 38 -, - 52 -, - 63 -, - 65 -, - 74 -, - 84 -, - 159 -
- P. Prayez, - 55 -, - 56 -, - 85 -
- Schwartz, B, - 381 -
- Vygostky, - 38 -

## ***INDEX DES TABLEAUX***

Tableau 1 : Ingénierie des différents niveaux et processus à l'œuvre dans la fonction d'accompagnement.....	- 37 -
Tableau 2 : Signification des places dans la co-construction du projet d'insertion du jeune en situation d'accompagnement en PAIO. ....	- 39 -
Tableau 3 : Distance personnelle et distance sociale dans le cadre d'entretien PAIO....	- 54 -
Tableau 4 : Récapitulatif illustré des fonctions relatives aux signaux corporels en jeux dans les situations d'interaction .....	- 78 -
Tableau 5 : Récapitulatif des modalités des entretiens.....	- 92 -
Tableau 6 : Les étapes de la présentation de l'entretien .....	- 97 -
Tableau 7 : Codages des entretiens .....	- 100 -
Tableau 8 : Indices de postures d'accompagnement .....	- 103 -
Tableau 9 : Les thèmes abordés dans l'entretien de conseil .....	- 106 -
Tableau 10 : Identification des thèmes abordés dans l'entretien à travers les registres d'accompagnement .....	- 107 -
Tableau 11 : Extrait d'un tableau d'analyse .....	- 109 -
Tableau 12 : Les étapes de l'entretien de conseil vues par un conseiller et un jeune....	- 111 -
Tableau 13 : Illustration des étapes de l'entretien de conseil.....	- 114 -
Tableau 14 : Rapports entre les thèmes, les registres et le type de distance présent dans l'accompagnement .....	- 123 -
Tableau 15 : Registre, actions et positionnement du conseiller dans l'entretien.....	- 155 -
Tableau 16 : Signification des places dans la co-construction du projet d'insertion du jeune en situation d'accompagnement en PAIO : Au travers de leurs propos.....	- 160 -
Tableau 17 : Distance et type d'interaction .....	- 162 -

## ***INDEX DES FIGURES***

Figure 1 : Les différentes axes du métier de conseiller en insertion sociale et professionnelle .....	- 19 -
Figure 2 : L'entretien professionnel du Tenir Conseil.....	- 45 -
Figure 3 : Les différentes axes du métier de conseiller en insertion sociale et professionnelle au travers des propos de Carole.....	- 128 -
Figure 4 : Exemple de repositionnement dans l'entretien.....	- 141 -
Figure 5: D'un registre d'accompagnement à une distance dans la relation (figure inspirée de l'intervention de Mme...) .....	- 159 -

## **REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE**

- Austin, J.L., & Lane, G. (1970). *Quand dire c'est faire*. Paris : Le Seuil. (Original work published 1962). 202 p.
- Bardin, L. (1993). *L'analyse de contenu*. Paris: PUF. 291 p.
- Bateson, G., Winkin, Y. (1981). *La nouvelle communication*. Paris : Seuil. 390 p.
- Boeglin, M. (2005). *Lire et rédiger à la fac : du chaos des idées au texte structuré*. Paris : L'étudiant. 240 p.
- Blanchet, A., Ghiglione, R., Massonnat, J. et al. (1987). *Les Techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner*. Paris : Dunod. 197 p.
- Bregeon, P. (2008). « Histoire du réseau des Missions Locales », ressources en ligne. Accédée le .../.../..., sur <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00390150/fr/>
- Coffen, B. (2002). *Histoire culturelle des pronoms d'adresse : vers une typologie des systèmes allocutoires dans les langues romanes*. Paris : H. Champion. 320 p.
- Convention collective Etendue (2006). N°3304. *Missions Locales et PAIO* : IDCC : 2190. Aubervilliers : Les Journaux Officiels.
- Denoyel, N. (2007). *Penser l'accompagnement adulte : Ruptures, transitions, rebonds*. Paris : PUF. 369 p.
- Doublet, M-H. (2006). *Etude des interactions conseiller/bénéficiaire dans le bilan de compétences*. (Thèse de doctorat non publiée. CNAM). Paris : INETOP. 367 p.
- Doublet, M.H. (2008). « Les fondamentaux de l'entretien ». Support de cours du 18 Novembre 2009. ( non publié)
- Fink, E. (1994). *Proximité et distance : Essais et conférences phénoménologiques*. Grenoble : J. Million. 265 p.
- Fustier, P. (2000). *Le lien d'accompagnement : entre don et contrat salarial*. Paris : Dunod. 238 p.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Les éditions de minuit. 230 p.
- Hall, E.T., (1971). *La dimension cachée*. Paris : Seuil. 256 p.
- Jellab, A., (1997), *Le travail d'insertion en Mission Locale*. Paris : L'Harmattan. 207 p.

- Kerbra-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales*. Paris : Armand Colin.
- Le Bouedec, G., Du Crest, A. Pasquier, L. et Stahl, R. (2001). *L'accompagnement en éducation et formation : un projet impossible?* Paris : L'Harmattan. 208 p.
- Le Bouedec, G. (2002). « La démarche d'accompagnement, un signe des temps. » in *Education permanente*, n°153, 2002-4. pp.255-261.
- Les fiches pratiques de la formation continue, Le droit de la formation, (2010) *tome 2 : Les pouvoirs publics, les prestataires et la formation des demandeurs d'emploi*, Chapitre 30 (Insertion des jeunes), Centre Inffo. Paris : Y. Masson
- Lhotellier, A. (2001). *Tenir conseil : délibérer pour agir*. Paris : Seli Arslan. 254 p.
- Lhotellier, A. (2003). « L'accompagnement : Tenir conseil ». in *Carriérologie*, 1, 2, pp.25-65.
- Lhotellier, A. (2004). « Tenir conseil n'est pas donner des conseils. » in *Pour*, n°183, pp. 161-165
- Loupias, A. (2009). *Influence des représentations sur le genre dans les pratiques d'accompagnement*. (Mémoire non publié. UFR Arts et sciences humaines). Tours : Université des tanneurs. 183 p.
- Marc, E., & Picard, D. (1972). *L'interaction sociale* (reed. 2003) Paris: PUF. 239 p.
- Mauroy, P. (1982). *Ordonnance n°82-273 du 26 Mars 1982 sur les mesures destinées à assurer aux jeunes de seize à dix-huit ans une qualification professionnelle et à faciliter leur insertion sociale*. Paris : Journal officiel de la république française.
- Mitterrand, F. (1989). *Loi n°89-905 du 19 Décembre 1989 favorisant le retour à l'emploi et la lutte contre l'exclusion professionnelle*. Paris : Journal officiel de la république.
- Mucchielli, R. (2007). *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*. Paris : E.S.F. 176p.
- Niewiadomski, C. (2002). « Accompagnement, travail social, postures cliniques et enjeux éthiques », in *Éducation permanente*, n°153, 2002-4. pp. 167-176.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan. 351 p.



Prayez, P. (2003). *Distance professionnelle et qualité du soin*. Rueil-Malmaison : Lamarre. 228 p.

Pineau, G. (1998). *Accompagnement et histoire de vie*. Paris : L'Harmattan. 304 p.

Roberge, M. (2002). « A propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers », in *Éducation Permanente*, n°153, 2002-4. pp. 101-107.

Schwartz, B. (1981), *L'insertion sociale des jeunes en difficulté*. Paris : La documentation française 146 p.

Schwartz, B., (1969), « Pour une éducation permanente ». in *Éducation Permanente*, n°180, 2009-3. pp. 63-86

d'Unrug, M-C. (1974). *Analyse de contenu et acte de parole de l'énoncé à l'énonciation*.

Paris : éditions universitaire. 270 p.

Watzlawick, P. (dir.) (1967/1972). *Une logique de la communication*. (reed. 1979). Paris : Points Seuil. 280 p.

Wittezeale, JJ., Garcia, T. (1992). *A la recherche de l'école de Palo Alto*, Paris : Points Seuil. 430 p.

Site internet

<http://www.missionlocale-argentan.fr/web/presentation/historique.php>

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>INTRODUCTION : DU TRAJET AU PROJET .....</b>	<b>- 4 -</b>
<b>PARTIE I : CONCEPTUALISATION DE L'ETUDE DE LA DISTANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>CHAPITRE I : PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT EN PAIO.....</b>	<b>- 10 -</b>
I. LES MISSIONS LOCALES ET PAIO .....	- 10 -
<i>I.1 Définition.....</i>	- 10 -
<i>I.2 Contexte d'apparition.....</i>	- 12 -
<i>I.3 Evolution des Missions Locales.....</i>	- 14 -
I.3.1 De 1982 à aujourd'hui.....	- 14 -
I.3.2 Quelques chiffres.....	- 16 -
II. ACTEURS DE LA STRUCTURE .....	- 17 -
<i>II.1 Les conseillers en insertion sociale et professionnelle.....</i>	- 18 -
<i>II.2 Les jeunes en difficulté d'insertion sociale et professionnelle .....</i>	- 22 -
III. LES ENTRETIENS.....	- 24 -
IV. CONCLUSION DU CHAPITRE .....	- 26 -
<b>CHAPITRE II : L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN DIFFICULTE D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE.....</b>	<b>- 27 -</b>
I. L'ACCOMPAGNEMENT .....	- 27 -
<i>I.1 Etymologie et définition.....</i>	- 28 -
<i>I.2 L'accompagnant.....</i>	- 31 -
II. RELATION ACCOMPAGNANT/ACCOMPAGNE.....	- 35 -
III. ACTES PROFESSIONNELS .....	- 40 -
<i>III.1 Une posture spécifique .....</i>	- 40 -
<i>III.2 Le Tenir Conseil .....</i>	- 41 -
<i>III.3 L'entretien professionnel de Tenir Conseil .....</i>	- 44 -
IV. CONCLUSION DU CHAPITRE .....	- 46 -
<b>CHAPITRE III : DE LA DISTANCE PROFESSIONNELLE A LA CREATION DU LIEN DANS LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT.....</b>	<b>- 47 -</b>
I. DEFINITIONS .....	- 47 -
<i>I.1 Distance : proxémie.....</i>	- 47 -
<i>I.2 Théorie de E.T Hall.....</i>	- 48 -
II. DISTANCE ET PROXEMIE DANS L'ACCOMPAGNEMENT .....	- 52 -
<i>II.1 Entretien PAIO et distance.....</i>	- 52 -
<i>II.2 Distance professionnelle.....</i>	- 55 -
III. RAPPORT ENTRE PLACES ET DISTANCES DANS L'ACCOMPAGNEMENT.....	- 57 -

IV. CONCLUSION DU CHAPITRE .....	- 59 -
<b>CHAPITRE IV : L'INTERACTION SOCIALE .....</b>	<b>- 60 -</b>
I. LA COMMUNICATION : UN MOYEN D'ETABLIR UNE RELATION .....	- 60 -
<i>I.1 L'interaction sociale : Structure.....</i>	<i>- 60 -</i>
<i>I.2 Théorie de l'énonciation : les actes de langages par Austin.....</i>	<i>- 65 -</i>
II. LES RITES D'INTERACTION.....	- 67 -
<i>II.1 Théorie des interactions verbales.....</i>	<i>- 67 -</i>
<i>II.2 Enjeux des rituels et stratégies dans l'interaction .....</i>	<i>- 70 -</i>
II.2.1 Le rituel .....	- 70 -
II.2.2 Les stratégies.....	- 74 -
III. COMMUNICATION NON VERBALE .....	- 76 -
<i>III.1 Les paramètres entrant en jeu .....</i>	<i>- 76 -</i>
<i>III.2 Interférence entre interactions verbales et corporelles.....</i>	<i>- 79 -</i>
IV. CONCLUSION DU CHAPITRE .....	- 81 -
<b>CONCLUSION PROBLEMATISEE.....</b>	<b>- 83 -</b>
<b>PARTIE II : ETUDE INTERACTIONNELLE DE LA DISTANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT .....</b>	<b>- 87 -</b>
<b>CHAPITRE V : ENTRE OBSERVATION ET ENTRETIEN : UNE ANALYSE A PLUSIEURS NIVEAUX .....</b>	<b>- 88 -</b>
I. CHOIX DE LA METHODOLOGIE .....	- 88 -
<i>I.1 Le choix du terrain.....</i>	<i>- 88 -</i>
I.1.1 La structure .....	- 88 -
I.1.2 Informations sur la structure.....	- 89 -
I.1.3 Les interviewés .....	- 91 -
<i>I.2 Les entretiens.....</i>	<i>- 92 -</i>
II. CONTRAT .....	- 97 -
<i>II.1 Accueil, prise de contact .....</i>	<i>- 97 -</i>
<i>II.2 Après l'entretien.....</i>	<i>- 99 -</i>
III. TRANSCRIPTION .....	- 100 -
IV. LES ENTRETIENS : UNE ANALYSE EN PLUSIEURS TEMPS. ....	- 102 -
<i>IV.1 Entretien de conseil.....</i>	<i>- 102 -</i>
IV.1.1 Etape 1 : Conception de l'outil d'analyse .....	- 103 -
IV.1.2 Repérage des séquences et création du tableau .....	- 104 -
IV.1.3 Temps 3 : Regroupement par thème .....	- 106 -
IV.1.4 Temps 4 : Etablissement du tableau 3.....	- 107 -
<i>IV.2 Les entretiens de recherche.....</i>	<i>- 108 -</i>
IV.2.1 Temps 1 : Repérage des séquences .....	- 108 -
IV.2.2 Temps 2 : Etablissement du tableau d'analyse, repérage des séquences et propositions.....	- 109 -
IV.2.3 4 <sup>ème</sup> temps : Tableau d'analyse final .....	- 110 -

<b>CHAPITRE VI : INTERACTIONS ENTRE UN JEUNE ET SA CONSEILLERE .....</b>	<b>- 112 -</b>
I. DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN .....	- 112 -
II. QUAND LES PROPOS AMENENT A UN CHANGEMENT DE DISTANCE. ....	- 115 -
<i>II.1 Une démarche spécifique au premier accueil .....</i>	<i>- 115 -</i>
<i>II.2 Adaptation au discours et besoins du jeune .....</i>	<i>- 117 -</i>
<i>II.3 Place du non verbale dans les interactions .....</i>	<i>- 120 -</i>
<i>II.4 Jongler et modeler les distances et registres dans l'interaction .....</i>	<i>- 122 -</i>
III. CONCLUSION DU CHAPITRE .....	- 124 -
<b>CHAPITRE VII : PAROLES D'UN JEUNE ET D'UNE CONSEILLERE .....</b>	<b>- 125 -</b>
I. L'ACCOMPAGNEMENT .....	- 125 -
<i>I.1 Les protagonistes .....</i>	<i>- 126 -</i>
I.1.1 Un métier riche, varié au profit de jeunes déboussolés .....	- 126 -
I.1.2 Des conseillers au service des jeunes pour informer et écouter .....	- 129 -
I.1.3 Ce que nous en retenons .....	- 129 -
<i>I.2 Définition de l'accompagnement .....</i>	<i>- 130 -</i>
I.2.1 Guider les étapes du projet .....	- 130 -
I.2.2 Être aidé et suivi durant le cheminement de son projet .....	- 131 -
I.2.3 Ce que nous en retenons .....	- 131 -
<i>I.3 Important dans l'accompagnement .....</i>	<i>- 132 -</i>
I.3.1 Ecouter les jeunes, les laisser prendre leur place .....	- 132 -
I.3.2 Des conseillers à l'écoute, attentifs et investis .....	- 133 -
I.3.3 Ce que nous retenons .....	- 134 -
II. PRATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET DISTANCE .....	- 135 -
<i>II.1 Création d'une distance suffisante .....</i>	<i>- 135 -</i>
II.1.1 Raccrocher le jeune au plus près de soi .....	- 135 -
II.1.2 Ce que nous retenons .....	- 137 -
<i>II.2 Positionnement du conseiller .....</i>	<i>- 137 -</i>
II.2.1 Quand plusieurs places sont possibles .....	- 137 -
II.2.2 Ce que nous retenons .....	- 139 -
<i>II.3 Importance de l'énonciation .....</i>	<i>- 139 -</i>
II.3.1 Savoir se positionner et cadrer l'entretien .....	- 139 -
II.3.2 Ce que nous retenons .....	- 141 -
III. DISTANCE ET RELATION D'ACCOMPAGNEMENT .....	- 142 -
<i>III.1 Jeune/Conseiller .....</i>	<i>- 142 -</i>
III.1.1 D'une relation de travail vers une relation « amicale » .....	- 142 -
III.1.2 Ce que nous retenons .....	- 143 -
<i>III.2 Confiance .....</i>	<i>- 143 -</i>
III.2.1 Familiarité et sentiment de confiance .....	- 143 -
III.2.2 Savoir utiliser ses connaissances .....	- 144 -

III.2.3 Ce que nous retenons.....	- 145 -
IV. SIMILITUDES ET DIFFERENCES ENTRE ENTRETIEN REEL ET RESENTI .....	- 146 -
IV.1 L'entretien .....	- 146 -
IV.2 Déroulement .....	- 147 -
IV.2.1 Une demande prégnante dans l'entretien .....	- 147 -
IV.2.2 Un entretien balisé, cadré et réfléchi .....	- 147 -
IV.2.3 Ce que nous retenons .....	- 148 -
IV.3 Utile dans l'entretien.....	- 148 -
IV.3.1 Se rapprocher du jeune.....	- 148 -
IV.3.2 En réponse à la demande.....	- 149 -
IV.3.3 Ce que nous retenons .....	- 149 -
V. CONCLUSION DU CHAPITRE .....	- 150 -
<b>CHAPITRE VIII : INTERPRETATION ET PRECONISATIONS.....</b>	<b>- 153 -</b>
I. DISTANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT A TRAVERS L'INTERACTION.....	- 153 -
I.1 L'accompagnement : de la connaissance de soi à la connaissance d'autrui.....	- 153 -
I.1.1 Définition.....	- 153 -
I.1.2 Posture d'accompagnement : entre positionnements et places.....	- 154 -
I.1.3 Distance.....	- 157 -
I.1.4 Parité/Disparité dans la relation .....	- 159 -
I.2 Places des interactions dans l'établissement d'une distance suffisante.....	- 161 -
I.2.1 L'entretien.....	- 161 -
I.2.2 Dire ou ne pas dire.....	- 163 -
I.3 Questionnement professionnel sur la distance dans l'accompagnement.....	- 164 -
I.3.1 D'un questionnement sur les expériences vécues à la compréhension d'un métier.....	- 164 -
I.3.2 Vers de nouveaux questionnements.....	- 166 -
II. PRECONISATIONS.....	- 168 -
II.1 Adressé aux structures :.....	- 168 -
II.1.1 Pour une entrée dans le métier .....	- 168 -
II.1.2 Et après ?.....	- 170 -
II.2 Adressé aux conseillers : .....	- 171 -
II.2.1 Une méthode d'entretien à respecter.....	- 171 -
II.2.2 Les jeunes sont sources d'enrichissement.....	- 172 -
II.2.3 Nous sommes tous quelqu'un, s'en servir crée le lien.....	- 172 -
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>- 174 -</b>
<b>ANNEXE 1 : LES MISSIONS LOCALES ET PAIO.....</b>	<b>- 179 -</b>
<b>ANNEXE 2 : LES ENTRETIENS.....</b>	<b>- 215 -</b>
<b>ANNEXE 3 : ANALYSE DES ENTRETIENS.....</b>	<b>- 257 -</b>

INDEX DES AUTEURS .....	- 376 -
INDEX DES TABLEAUX.....	- 377 -
INDEX DES FIGURES.....	- 378 -
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE.....	- 379 -

NOM  <b>LOUPIAS</b>	Prénom  <b>ARMELLE</b>	Date de soutenance  <b>8 Juillet 2010</b>
Formation  <b>Master 2 – Fonction d’accompagnement en formation</b> Département des sciences de l’éducation		
TITRE  <b>ENJEUX DES INTERACTIONS DANS LA RELATION D’ACCOMPAGNEMENT</b> Contribution à l’étude de la distance interpersonnelle entre conseillers et jeunes dans le cadre d’une PAIO		
<u>Résumé</u>  Les conseillers en insertion sociale et professionnelle utilisent le langage comme un outil de travail principal dans le cadre des rencontres avec les jeunes. Accompagner ces jeunes en difficulté nécessite un savoir faire et une maîtrise de la relation qui s’instaure entre eux. Les interactions verbales sont complexes et permettent dans toute situation d’instaurer une distance suffisante à l’accompagnement. Distance qui peut alors se rapporter à des postures dans lesquels l’accompagnant va se trouver. La posture d’accompagnement n’est pas figée, pour que la relation soit confortable pour les deux protagonistes l’accompagnant doit s’ajuster au jeune, à la situation, au contexte qui les unit. Il est alors pour nous important de définir comment la communication influence nos actes, comment le conseiller module sa posture pour établir une distance relationnelle propice à l’accompagnement.  Dans cette étude nous faisons état des concepts d’accompagnement, d’interaction et de distance. Puis, dans une deuxième partie, nous analysons un entretien de conseil puis 2 entretiens de recherche effectués auprès d’un jeune et de son conseiller référent Par cela, nous entendons une analyse des interactions interpersonnelles pour déterminer leurs enjeux dans la distance relationnelle qui s’établit entre le jeune et son conseiller référent.		
Nombre de pages : 388		
<b>Centre de formation</b>  Université François Rabelais – Tours  UFR Art et sciences humaines		
<b>Mots clés</b> : Accompagnement, relation, distance, interaction, communication, PAIO, conseiller en insertion sociale et professionnelle, jeunes en difficulté.		

NAME  <b>LOUPIAS</b>	FIRST NAME  <b>ARMELLE</b>	Date of the jury  <b>The 9th July 2010</b>
Formation  <b>Master 2 – Fonction d’accompagnement en formation</b> Department of educational sciences and training		
TITLE  <b>THE IMPLICATIONS OF INTERACTIONS WITHIN CHILD CARE PRACTICES</b>  A contribution to the study of the interpersonal distance between counselors and children within the context of a PAIO		
<u>Abstract</u>  Counselors helping children better integrate their social and professional lives use language as the principal tool when meeting with children. Care for children in difficulties requires the good grasp and understanding of the relationship which develops between them. Verbal interactions are complex and allow a safe distance to be installed in all situations during the care practice. This distance can be in the form of an attitude, for example, which the counselor will adopt. This attitude is not fixed in time and for the two protagonists to develop a comfortable relationship, the social worker needs to adapt to the child, to the situation and to the context which unites them. Hence, it is important for us to define how communication influences our actions, how the counselor adjusts his or her attitude to establish a distance within the relationship that is optimal for child care. This study details the concepts of child care, of interactions and of distance within relationships. We will also analyze a counselor’s interview and two research interviews performed between a child and their counselor. By this we mean an analysis of interpersonal interactions so as to determine the implication of the distance within the relationship which develops between a child and their counselor.		
Number of pages : 388		
<b>Training center</b>  Université François Rabelais – Tours  UFR Art et sciences humaines		
<b>Keywords:</b> Child care, relation, distance, interaction, communication, PAIO, social and professional integration counselor, underprivileged children.		